



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società
Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

ICS Marina di Ginosa

Istituto di Marina di Ginosa
Via della Chiesa 4, 74025 Marina di Ginosa (TA)
Tel. 099 8279611
Fax 099 8277144

Sede legale e amministrativa
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia
Tel. 0382 592504
Fax 0382 592576
www.icsmaugeri.it

- 2 Origine e missione
- 2 Dove si trova
- 4 Le sedi
- 5 Principi fondamentali
- 6 L'informazione

Il Centro di Marina di Ginosa

- 7 Presentazione dell'Istituto
- 7 Come raggiungere l'Istituto
- 8 Punti di informazione e numeri telefonici utili

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- 9 Come fare per...
- 12 Tipologie delle prestazioni erogate
- 12 Ricovero ordinario
- 13 Ricovero in regime di solvenza
- 14 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 15 Prestazioni in regime di solvenza
- 16 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 17 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 20 Informazioni utili per il ricovero
- 21 Comfort
- 22 Servizio di assistenza religiose
- 22 Servizi accessori
- 23 Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

- 24 Standard di qualità
- 26 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità
- 26 Impegni e programmi sulla qualità del servizio
- 27 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Meccanismi di tutela e verifica

- 28 Scheda di segnalazione reclami
- 28 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
- 28 Certificazione Sistema Qualità Aziendale

LA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI E'
CERTIFICATA SECONDO LA UNI EN ISO
9001:2015 DA BUREAU VERITAS ITALIA SP

ORIGINE E MISSIONE

Erede della tradizione clinica e scientifica del professor Salvatore Maugeri, la ICS Maugeri Spa Società Benefit ha raccolto, dal 1 ottobre 2016, il testimone della Fondazione che porta il nome di questo pioniere della Medicina del lavoro. A Pavia, dal 1965 in avanti, il professor Maugeri seppe infatti allargare lo spettro delle attività mediche e di ricerca anche alla riabilitazione e alla prevenzione delle disabilità. Oggi ICS Maugeri, con 17 istituti, 5 Poliambulatori (di cui 2 sotto diverso brand), 1 centro di Ricerche Ambientali, in sette regioni italiane, è il gruppo leader nella Medicina Specialistica Riabilitativa nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

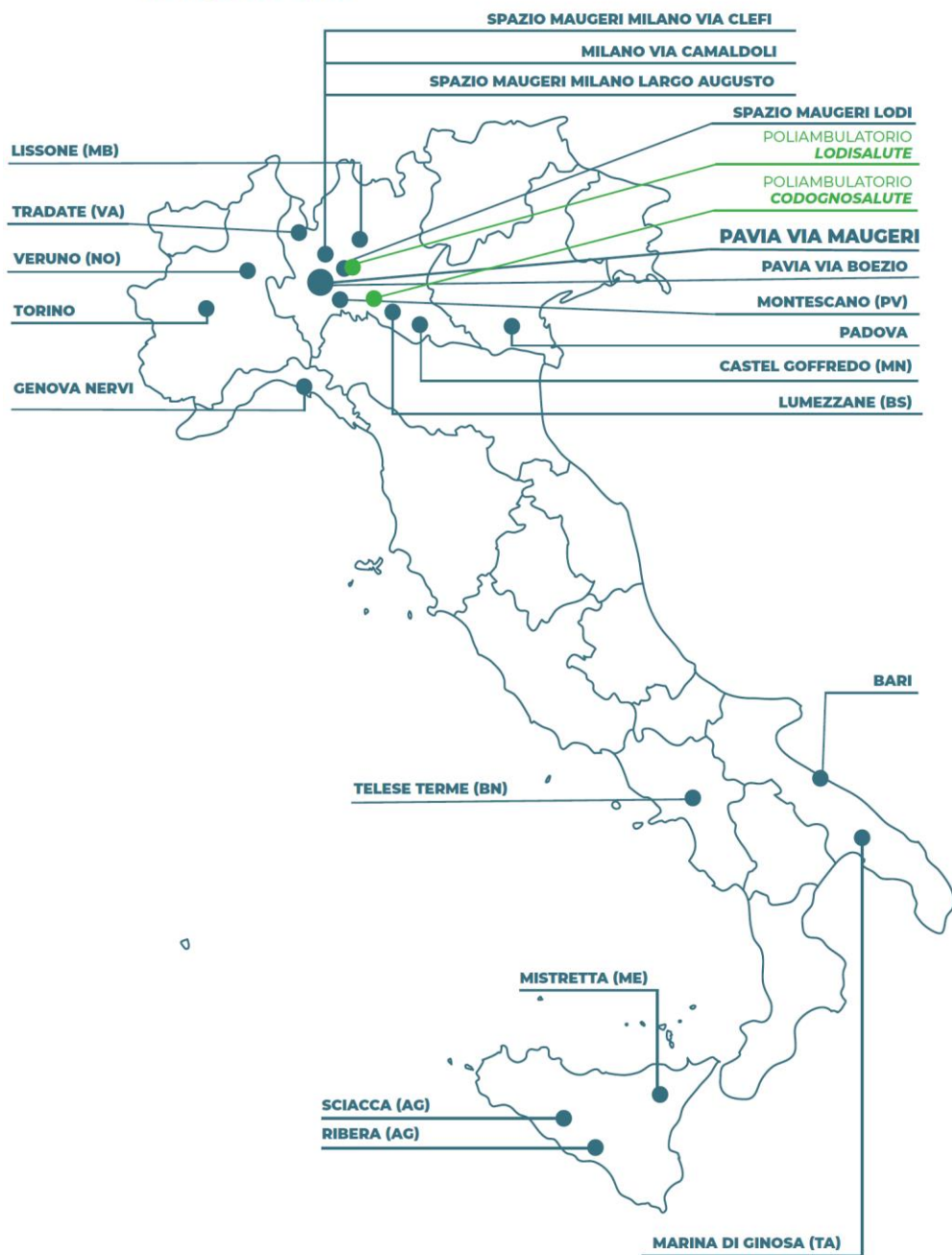
ICS Maugeri SpA è una Società Benefit, il cui scopo generale è quello di perseguire - oltre agli obiettivi economici propri di una attività imprenditoriale - finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), *Codogno (LO)*, Lumezzane (BS), Lissone (MB), Lodi in via S. Giacomo 15/A e via *S. Giacomo 19(LO)*, Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, in via Camaldoli e in Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telese Terme (BN), Veruno (NO). Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveleni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in

Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web www.icsmaugeri.it.

LE NOSTRE SEDI



PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Imparzialità.** Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.
- **Eguaglianza.** La Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconosce uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.
- **Continuità.** L'inserimento di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.
- **Diritto di scelta.** È riconosciuto il diritto del Cittadino di poter scegliere liberamente per la propria salute, la sede e il soggetto erogatore del servizio.

- **Partecipazione.**

Partecipazione e coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi è principio imprescindibile. A tutti gli utenti/clienti è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo qualitativo e quantitativo del servizio.

- **Efficacia ed efficienza.**

L'organizzazione interna e l'adesione a linee guida diagnostiche e terapeutiche riconosciute, garantiscono tempestività nelle risposte, efficacia ed efficienza delle cure.



- **Responsabilità.** Nel perseguimento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro familiari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.
- **Sostenibilità.** La ICS Maugeri monitora e si impegna a migliorare costantemente la propria efficienza organizzativa al fine di creare condizioni favorevoli alla generazione di prosperità sociale e ambientale, oggi e nel futuro.
- **Trasparenza.** La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i familiari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

- guide informative sulle prestazioni erogate e fogli di accoglienza per i degenti
- indicazioni sul personale e sull'organizzazione
- indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie
- elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.
- informazioni sulla dispensazione diretta di alcuni farmaci.



Il Centro di Marina di Ginosa

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro Medico di Riabilitazione (CMR) è una clinica a prevalente indirizzo riabilitativo. Le attività cliniche sono accreditate istituzionalmente e sono pertanto fruibili a totale carico del SSN. Sono comunque presenti alcune stanze riservate a pagamento.

Sorge in località Marina di Ginosa in provincia di Taranto in una splendida cornice di verde tipica delle zone costiere ioniche, e si propone come centro di riferimento per la diagnosi e la cura delle patologie di competenza riabilitativa. Infatti, grazie alle più moderne tecnologie cliniche e ad un'esperienza ormai decennale nel campo riabilitativo, la ICS Maugeri è in grado di offrire ai suoi pazienti servizi d'avanguardia ed altamente qualificati.

Architettonicamente il CMR è organizzato in modo da garantire un confort di alto livello. In particolare sono stati previsti spazi che facilitano la vita associativa e stimolano gli interessi dei soggetti ricoverati.

La struttura dispone di un ampio parco verde che consente di effettuare delle piacevoli e rilassanti passeggiate a contatto con la natura.

I reparti di degenza si sviluppano su una superficie di oltre 5000 mq, su tre piani diversi ed hanno una capacità ricettiva di 47 posti letto per la U.O. di RRF e di 20 posti letto per la U.O. di Pneumologia, per un totale di 67 letti. Ogni piano è organizzato con camere singole, doppie o triple perfettamente arredate, climatizzate, dotate di servizi per disabili e telefono in camera.

Gli ambulatori specialistici e diagnostici sono in grado di fornire consulenze ed esami ad ampio spettro, sia in campo ortopedico e neurologico sia in campo cardio-respiratorio.

I restanti 4500 mq ospitano oltre agli uffici amministrativi ed alle sale comuni tutta la parte diagnostica e terapeutica, compresa un'ampia palestra ed una piscina riabilitativa per trattamenti specifici in acqua.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

Da Taranto

Prendere lo svincolo per la SS 106. Alla rotonda prendere l'uscita 3^A e rimanere sulla SS 106. Prendere l'uscita in direzione Marina di Ginosa. Svoltare a destra verso la SP 580 in direzione Mare.

Da Matera

Prendere lo svincolo per la SS 175. Entrare nella SS 106 attraverso lo svincolo per Taranto. Prendere l'uscita verso Marina di Ginosa. Svoltare a destra verso la SP 580 in direzione Mare.

SEGNALETICA

Al fine di facilitare gli Utenti attraverso i corridoi e i piani dell'Istituto, l'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente dal parcheggio antistante l'ingresso utenti dell'Istituto sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.



PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

<i>PUNTI DI INFORMAZIONE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
Centralino	Attivo 24 ore su 24	● 099-8279600/11
Fax	Attivo 24 ore su 24	● 099-8277144
Prenotazione Servizi Ambulatoriali	Da Lunedì a Venerdì 11.00 - 13.00 14.00 - 15.00	● 099-8279600/11



Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

COME FARE PER....

... Prenotare il ricovero

La prenotazione del ricovero (degenza ordinaria e day-hospital) può essere effettuata, previa prescrizione medica, telefonando direttamente al coordinatore infermieristico di ciascun reparto con le modalità descritte nelle specifiche Guide ai Reparti e inviando documentazione clinica completa al numero fax indicato.

La prenotazione viene trascritta in appositi registri.

La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti), fatte salve le priorità dei pazienti che, per una precisa strategia di intervento debbano completare e perfezionare l'intervento in continuità con il programma impostato in regime di ricovero.

...Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

I registri di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative. L'interessato può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al coordinatore infermieristico.

La prenotazione telefonica è possibile tramite i numeri indicati nelle Guide ai reparti, disponibili in accettazione o sul sito www.icsmaugeri.it

...Chiedere informazioni sanitarie

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero.

L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

...Richiedere copia cartella clinica

In ottemperanza alla legge sulla privacy copia della documentazione clinica può essere rilasciata a:

- diretto interessato.
- genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia).
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina).
- eredi legittimi (allegando documentazione).
- familiare del paziente stesso mediante delega scritta (contenente nome e cognome del delegato ed estremi di un suo documento di riconoscimento) accompagnata da fotocopia di un documento di identificazione del delegante.

- Perito d'ufficio (copia conferimento incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice).]
- Congiunto di persona in situazione di impedimento (allegare documento di identità del delegante e documento sanitario recente che attesti le condizioni cliniche del delegante).

La richiesta di copia della cartella clinica va effettuata presso l'Ufficio Accettazione con compilazione dell'apposito modulo consegnato al momento del ricovero o comunque disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto. Nel caso si richieda l'invio postale presso l'indirizzo del titolare della cartella, al costo stabilito vanno aggiunte le spese di spedizione.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30) per ogni copia richiesta e ritirata presso il ns. Istituto, oppure tramite vaglia postale/bonifico bancario intestato alla Istituti Clinici Scientifici Maugeri all'indirizzo Via della chiesa n.4 74025 Marina di Ginosa (TA) riportando nella causale il nome del paziente per il quale si richiede cartella clinica "Es. copia cartella clinica del paziente Mario Rossi".

È possibile inoltre, richiedere copia della Cartella Clinica anche a mezzo PEC all'indirizzo direzione.ginosa@pec.icsmaugeri.it, ed in Copia Conoscenza all'indirizzo responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it La richiesta, dovrà essere corredata di:

- Autocertificazione e documentazione attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità di inoltrare la richiesta (diretto interessato, Decreto di nomina del giudice tutelare quale Tutore o Amministratore di sostegno, certificato di morte e accettazione dell'eredità, certificato che attesti la potestà genitoriale)
- La documentazione necessaria (compresa copia del documento di identità del degente) e da copia del vaglia postale /bonifico inviato per il pagamento.

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta al Servizio di Radiologia.

Se il giorno del ricovero, della dimissione o in concomitanza di prestazione ambulatoriale si rende necessaria la presenza di un parente/accompagnatore, questi può chiedere un giustificativo per il proprio datore di lavoro che attesta la sua presenza in Istituto. Tale documento può essere richiesto all'Ufficio Accettazione d'Istituto.

...Inviare comunicazione di malattia all'INPS

La certificazione di ricovero (INPS) per i pazienti occupati è a carico dell'Istituto.



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Il Centro di Marina di Ginosa eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie suscettibili di trattamento riabilitativo intensivo e dispone di aree monitorate per l'assistenza dei malati più gravi. La caratterizzazione dell'Istituto in ambito riabilitativo si avvale di ricoveri programmati.

L'istituto eroga inoltre prestazioni di pneumologia per pazienti acuti e riabilitativi disponendo di una Divisione di Malattie dell'Apparato Respiratorio.

RICOVERO ORDINARIO

● Definizione della tipologia di ricovero

L'Istituto garantisce il ricovero, in elezione o programmato, per tutte le patologie di competenza. I percorsi diagnostico-terapeutico-riabilitativi in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali. Vengono pertanto riportate le informazioni generali rimandando, per le informazioni specifiche, alle Guide informative e ai Protocolli diagnostico-terapeutico dei singoli Reparti/Unità Operative.

● Modalità di accesso

I Pazienti accedono alla degenza attraverso la richiesta di ricovero proposta:

- Da un Medico della struttura sanitaria in cui è ricoverato il Paziente
- Da un Medico specialista del S.S.N.
- Da un Medico di Medicina Generale.
- Dal Medico specialista degli ambulatori del Distretto

La proposta di ricovero può essere anticipata anche telefonicamente al Medico di Reparto preposto alla programmazione dei ricoveri, il quale, valutata la necessità e congruità rispetto ai Protocolli diagnostico-terapeutico, ai mezzi di interventi disponibili e alle linee di indirizzo regionali, dispone il ricovero.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Richiesta di ricovero redatta, come descritto sopra, corredata, se presente, dalla Proposta di Percorso riabilitativo dello specialista Fisiatra
- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- Richiesta di ricovero del Medico curante

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

● Ricovero in regime di solvenza a trattamento alberghiero differenziato

● Modalità di accesso del ricovero in regime di solvenza

Il ricovero è eseguibile su richiesta di:

- Medico di Medicina Generale.
- Medico Specialista libero professionista.
- Utente stesso.
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.



● Modalità di prenotazione

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogate in nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

● Tariffe e modalità di pagamento

Il Paziente accetta il preventivo con relativa sottoscrizione e dal momento dell'admissione salda l'intero importo con emissione di fattura presso l'Ufficio Accettazione, importo calcolato sulla base dell'allegato prospetto riepilogativo emesso dall'Ufficio Accettazione.

In regime di trattamento alberghiero differenziato il paziente ha diritto alla degenza in camera singola a pagamento e sottoscrive appositi moduli di impegno al pagamento presso l'Ufficio Accettazione.

Alla dimissione si emette fattura di cassa con allegato il prospetto riepilogativo con importo calcolato sulla base dei giorni effettivi.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

● Definizione della tipologia delle prestazioni

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni previste dal nomenclatore per le quali l'Istituto opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.



● Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale e/o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale.

● I documenti necessari per l'accesso sono:

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con riportato il codice di esenzione per gli aventi diritto).
- Codice Fiscale. Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

● Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali viene fatta attraverso le strutture di prenotazione del Centro Unico Prenotazioni (CUP).

● Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di rivolgersi agli Ambulatori/Palestre, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione situato all'ingresso dell'Istituto per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni ambulatoriali (rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket se dovuto). Gli operatori dei rispettivi Uffici forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori/Servizi.

● Modalità di ritiro referti

Il ritiro del referto può avvenire presso la struttura erogante, mediante spedizione a domicilio oppure per diverse tipologie di prestazioni scaricarlo online.

Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione dell'Ambulatorio e/o della prestazione erogata, pertanto vengono comunicati direttamente al Paziente, su richiesta, in fase di prenotazione oppure regolarmente in fase di accettazione o direttamente presso l'Ambulatorio. I referti vengono consegnati solo all'Utente o suo delegato in busta chiusa.

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA



● Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza

Le modalità di accesso e di prenotazione alle prestazioni diagnostiche sono le stesse descritte per il Servizio Sanitario Nazionale. Le prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza sono possibile per le branche a visita di Pneumologia, Cardiologia, Neurologia, Diagnostica per Immagini e Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche.

Modalità di accesso:

Su richiesta di:

- Medico Specialista libero professionista o Medico competente.
- Utente stesso.
- Enti, Patronati, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.

Definizione della tipologia delle prestazioni:

- Visite mediche, prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio.
- Diagnostica per Immagini:
TC con e senza mdc, esami di radiologia tradizionale ed esami ecografici.
- Medicina di Laboratorio:
Indagini diagnostiche di biochimica clinica, ematologia e microbiologia.

Gli accertamenti vengono eseguiti nel corso di una giornata lavorativa

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Visite specialistiche

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in regime libero-professionale con i Medici che praticano, al di fuori dell'orario di servizio all'interno dell'Istituto, attività libero-professionale. L'Ufficio Accettazione, su richiesta dell'Utente, fornisce i nominativi dei Medici che esercitano attività libero-professionale intramoenia, le tariffe applicate e le modalità di prenotazione.

Le tariffe applicate vanno devonno essere versate all'Uff Accettazione dove verrà rilasciata regolare ricevuta di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la visita specialistica.



DIVISIONI DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito dalle Divisioni di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico e di Laboratori e Servizi annessi, dai Servizi sanitari e di supporto.

MACRO AREA

REPARTO - SEGMENTO MEDICINA

PRIMARIO/RESPONSABILE

Pneumologia

Dr. Aldo Diasparra

- Reparto di degenza
 - Ambulatorio di Pneumologia
-

MACRO AREA

REPARTO - SEGMENTO RIABILITAZIONE

PRIMARIO/RESPONSABILE

Pneumologia Riabilitativa

Dr. Aldo Diasparra

- Reparto di degenza
 - Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria
 - Ambulatorio di Broncoscopia
 - Ambulatorio di Riabilitazione Pneumologica
-

Riabilitazione Neromotoria

Dr.ssa Anna Loverre

- Reparto di degenza
 - Ambulatorio Idrokinesiterapia
 - Ambulatorio di Neurologia
 - Ambulatorio disturbi del sonno
 - Ambulatorio di Riabilitazione Neuromotoria e Ortopedia
-

MACRO AREA SERVIZI

PRIMARIO/RESPONSABILE

Laboratorio Analisi

- Punto prelievi

Dr.ssa Isabella Elia

Diagnostica per immagini

- TAC,
- RX
- Ecografia

Dr. Pietro Dilerma

SERVIZI AMBULATORIALI

Cardiologia

- Ambulatorio di Cardiologia
- Amb. Elettrocardio ed ECG dinamico
- Ambulatorio di Ergometria

Pneumologia

Pneumologia Riabilitativa

- Ambulatorio di Pneumologia
- Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria

Riabilitazione Neuromotoria

- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio Disturbi del Sonno

ALTRI SERVIZI

Ambulatorio di Psicologia

Palestra – Altro Personale Riabilitazione

- Ambulatorio di Logopedia
 - Ambulatorio Occupazionale ed Ergometria
-

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti e Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.
- **I Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.
- **L'Elenco delle prestazioni erogate** disponibile presso lo Sportello Accettazione e presso la Direzione Sanitaria per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso i Reparti di ricovero per la descrizione dei percorsi clinico-assistenziali.



INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

● Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti specifici già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica e il necessario per la toeletta personale. Si informa che Istituti Clinici Scientifici Maugeri non è direttamente responsabile della custodia di valori personali e si consiglia quindi di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

● Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle 14.00 alle 15.30, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Personale dell'Istituto accompagnerà il paziente alla stanza ed al posto letto assegnato. Qui il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo a lui ed i famigliari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto.

Al Paziente verranno consegnati:

- Il foglio di accoglienza al Reparto
- La scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti, reclami
- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente

● Orario visite

L'orario di accesso per i visitatori nei reparti è, consentito tutti i giorni come di seguito:

- **Riabilitazione Neuromotoria** dalle ore 12,30 alle ore 13,30 e dalle ore 18,00 alle 19,00;
- **Pneumologia** dalle ore 18,30 alle 19,30.

I Pazienti autosufficienti potranno incontrare i parenti uno per volta nelle sale comuni. I Pazienti non autosufficienti potranno ricevere i parenti uno per volta nelle stanze di degenza.

In tutti i Reparti non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. Per esigenze particolari è possibile rivolgersi al Coordinatore Infermieristico che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione del Primario e della Direzione Sanitaria.

● Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

● Assistenza offerta

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali. Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozione di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate.

Caposala: camice bianco; Infermiere professionale: divisa bianca con fascia azzurra (casacca e pantalone) *Operatore sanitario specializzato (OSS)*: divisa bianca (casacca e pantalone); *Terapista della riabilitazione*: divisa bianca con fascia bordeaux (casacca e pantalone); *Logopedista*: divisa bianca con fascia bordeaux (casacca e pantalone).

● Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico-riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio ed ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo. In caso di trasferimento del paziente ad altro OSPEDALE, RSA, RSSA, (DIMISSIONE PROTETTA) su decisione del Medico curante, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

COMFORT

● Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza a due o tre letti, dotate di servizi igienici. Ciascun servizio igienico è completo di lavabo, W.C., bidet e doccia/vasca.

Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata.

Per quanto riguarda le apparecchiature TV, l'Istituto ha dotato ciascuna camera di degenza con un apparecchio televisivo attivabile su richiesta ad un costo fisso per la durata della degenza.

È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

● Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato. Le pulizie delle camere vengono effettuate al mattino ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità. I Caposala garantiscono, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

● I pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: ore 07.15 (prima colazione), ore 12.00 (pranzo) e ore 18.00 (cena).

Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera, viene proposto dalla Dietista giornalmente.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Nei giorni festivi la SS. Messa viene celebrata alle ore 10.00 nella Sala Tonda. I Degenti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al Religioso o richiederne la presenza tramite i Coordinatori Infermieristici.

SERVIZI ACCESSORI

● Bar

Presso l'Istituto è a disposizione degli Utenti al piano rialzato un punto di ristoro, a cui ci si può rivolgere anche per l'acquisto di generi alimentari di immediata necessità. Il Bar è aperto solo nei giorni feriali il mattino dalle ore 8.00 alle ore 10,00 e dalle ore 13.00 alle ore 14.00

Sono, inoltre, disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde sia nelle aree comuni che nei vari Reparti.

● Telefoni

All'interno di tutti i Reparti e Servizi non è consentito l'utilizzo dei telefoni cellulari poiché il loro uso può interferire sul corretto funzionamento delle apparecchiature elettroniche.

● Posta

Presso l'Istituto è possibile spedire corrispondenza, consegnandola per l'inoltro all'Ufficio Accettazione.

La posta in arrivo viene consegnata al Paziente stesso.

● Barbiere e Parrucchiere

All'interno dell'Istituto è possibile fruire del servizio autorizzato di barbiere/parrucchiere; la richiesta dovrà essere presentata al Coordinatore Infermieristico.

L'Istituto opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attuate le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

● Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza e manutentori tecnici opportunamente addestrati.

● Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

● Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

● Sorveglianza

- portierato diurno
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro Medico di Riabilitazione di Ginosa, insieme a tutti gli Istituti Maugeri, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità. L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivo primario è garantire il controllo dei processi e l'appropriatezza delle cure erogate per il recupero del paziente, che viene posto da sempre al centro del percorso di cura.

Le attività formative, di ricerca scientifica e di brevetto rientrano nell'oggetto della certificazione.

Oltre ai requisiti della UNI EN ISO 9001, il sistema di qualità degli Istituti Clinici Scientifici Maugeri, unico per tutti gli Istituti, risponde ai requisiti di Accredimento regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

L'Ufficio Qualità Centrale, Accredimento e Impatto sociale, con sede a Pavia presso gli edifici della Amministrazione Centrale, funge da coordinatore per tutte le attività di mantenimento degli standard e per i progetti di miglioramento, rendendo il sistema omogeneo per tutti gli Istituti della ICS Maugeri distribuiti sul territorio nazionale. Gli Istituti, con il supporto dell'Ufficio centrale, verificano annualmente il funzionamento del Sistema attraverso audit interni. La ICS Maugeri, in qualità di Società Benefit, è impegnata nella generazione e raggiungimento di obiettivi di beneficio comune tra cui in particolare: la cura dei pazienti, nel loro interesse prioritario; la ricerca scientifica per l'innovazione delle terapie mediche, partecipando attivamente al confronto scientifico nazionale e internazionale; la diffusione delle migliori conoscenze per la gestione dei processi clinici, ai fini del progresso della cultura e delle prassi professionali.

Il Centro Medico di Riabilitazione di Marina di Ginosa

1. Garantisce a tutti i Degenti dei reparti di ricovero:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.
- Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna del Foglio di Accoglienza in Reparto e di una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante alla dimissione.
- Diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico.
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie.
- Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici di pertinenza.
- Semplicità di rilascio di copia della Cartella Clinica.

2. Garantisce a tutti gli Utenti delle prestazioni specialistiche e diagnostiche:

- Diffusione e semplicità dell'informazione sull'offerta di prestazioni erogate e sulle modalità di prenotazione.
- Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali.
- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione, sulla documentazione necessaria per accedervi e sulle modalità di preparazione all'esame (ove necessario).
- Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro Medico di Riabilitazione di Marina di Ginosa effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'ospedale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.
3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.
4. Rilevazione e gestione dei reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Medico di Riabilitazione di Marina di Ginosa si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione.
- Personalizzazione, umanizzazione.
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni.
- Comfort.
- Partecipazione, tutela e verifica.
- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni, possono essere richieste all'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì al numero 099/8279607 o presso la Direzione Sanitaria



Meccanismi di tutela e verifica

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. La Direzione Sanitaria si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti, fornendo immediate risposte ove possibile, e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza. Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano in Direzione Sanitaria o imbucato nelle apposite cassette collocate all'ingresso di ogni Reparto.

VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Il Centro si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti, Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti dei Reparti di ricovero e dai pazienti ambulatoriali. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE

Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015 da Bureau Veritas Italia SpA





Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**

SpA SB

ICS Marina di Ginosa

SCHEDA DISEGNALAZIONE E RECLAMO

SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - reclami - suggerimenti

Da consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

del Sig./Sig.ra

abitante a

in Via

tel.:

Oggetto della segnalazione

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firma dell'utente

Tipo di segnalazione:

- verbale
- con lettera allegata
- telefonica

Ricevuta da in data

Spazio riservato all'ufficio	Prot.
L'U.R.P. trasmette la segnalazione a:	
<input type="checkbox"/> Direttore Sanitario	
<input type="checkbox"/> Responsabile Amministrativo	
<input type="checkbox"/> Responsabile Unità Operativa	
<input type="checkbox"/> Responsabile Servizio	
Il	
Firma	

Ricevuta da in data

