

# ***CARTA DEI SERVIZI GENERALE***



## Indice

1. Ospedale di Erba
2. Modalità di accesso
3. Contatti
4. Ricoveri
5. Ulteriori Servizi
6. Come migliorare
7. Diritti degli Utenti

## 1. L'Ospedale

### La struttura

L'Ospedale di Erba eroga prestazioni e visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa, necessari a risolvere i problemi di salute dell'utente.

Dispone di **231 posti letto** totali a contratto così suddivisi:

- n° 8 posti di Anestesia e Rianimazione
- n° 20 posti letto di Cardiologia
- n° 46 posti letto di Medicina Generale di cui 3 di Oncologia e 3 di Day Hospital
- n° 40 posti letto di Riabilitazione Specialistica
- n° 17 posti letto di Pediatria di cui 2 di Day Hospital
- n° 6 posti letto di Neonatologia
- n° 34 posti letto di Ostetricia e Ginecologia di cui 3 di Day Surgery
- n° 26 posti letto di Chirurgia Generale di cui 4 di Day Surgery
- n° 27 posti letto di Ortopedia e Traumatologia, di cui 4 di Day Surgery
- n° 5 posti letto di Urologia
- n° 2 posti letto di Oculistica di cui 1 di Day Surgery

I posti letto sono quindi tutti accreditati in camere singole, doppie e triple dotate di servizi igienici autonomi. In prevalenza si tratta di camere doppie con bagno.

La struttura è articolata in tre Padiglioni (Blocco A, Blocco B e Blocco SG).

Le degenze sono situate all'interno dei Blocchi A

- Medicina Generale
- Cardiologia
- Terapia Intensiva - UCC
- Riabilitazione Specialistica

E Blocco B

- Area Omogenea Chirurgica (Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia)
- Day Hospital e Day Surgery
- Ostetricia e Ginecologia
- Pediatria, Nido e Neonatologia

I servizi ambulatoriali sono situati al blocco SG ed al blocco B

La Diagnostica per Immagini è situata al piano "-1" del Blocco A

Il Servizio di Medicina di Laboratorio ed il Centro Trasfusionale sono situati al piano 1 del blocco SG

Il Centro Unico di Prenotazione e l'accettazione degli ambulatori è immediatamente accessibile al piano terra del blocco SG

L'Ospedale è sede di DEA di Primo Livello, ha un servizio di Pronto Soccorso ed è inserita nella rete STEMI e nella rete trauma del Sistema Sanitario Regionale di Regione Lombardia.

Al piano "-1" è presente un servizio BAR aperto tutti i giorni dalle 07:30 alle 15:00. Presso le aree di degenza sono disponibili spazi per le visite dei famigliari. La struttura è inserita in un grande parco e dispone, nelle adiacenze, di un ampio parcheggio collegato all'Ospedale mediante un sottopasso pedonale. L'accesso alle prestazioni di ricovero avviene mediante indicazione del Medico di Medicina Generale o dello specialista, contattando l'ufficio ricoveri. È possibile anche il ricovero in solvenza o con fondi assicurativi.

### L'Organizzazione

La struttura è affidata alla Direzione Generale alla quale è delegata la responsabilità complessiva dell'andamento dei servizi, coadiuvato dalla Direzione Medica di Presidio per il settore sanitario.

**Direttore Generale: Dott. Vincenzo Trovato**

**Direttore Sanitario: Dott. Norberto Silvestri**

## 2. Modalità di Accesso

### Accesso con il servizio Sanitario Nazionale

L'Ospedale di Erba è convenzionato e accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, sia per le attività ambulatoriali che per le attività di ricovero. Per accedere ai servizi è necessario essere in possesso di regolare impegnativa rilasciata dal MMG oppure da specialista ospedaliero.

### Accesso in Regime di Solvenza

È possibile accedere a servizi ambulatoriali, esami diagnostici ed interventi chirurgici anche in regime di solvenza. Questa modalità a pagamento permette di effettuare le visite in tempi più brevi, senza l'utilizzo dell'impegnativa, e di scegliere il medico specialista.

La prenotazione di un ricovero avviene di norma dopo una visita specialistica dal professionista scelto, che, se conferma la necessità di un ricovero, fornirà direttamente al paziente le informazioni necessarie per prenotare.

### Libera Professione dei Medici (LP)

Effettuare visite ed esami in regime privato scegliendo nominalmente lo specialista al quale affidare le proprie cure. La maggior parte dei nostri medici hanno un contratto di tipo esclusivo e possono svolgere attività di libera professione all'interno della struttura oppure in centri convenzionati.

### Convenzioni con Casse Mutua ed Assicurazioni

L'Ospedale ha stipulato convenzioni con le principali Compagnie assicurative, Fondi, Casse e Mutue sanitarie sia italiane sia internazionali per la copertura di prestazioni ambulatoriali e di ricovero a regimi agevolati.

Le prestazioni possono essere erogate alternativamente in forma diretta o in forma indiretta.

- la **forma Diretta** prevede che il pagamento sia effettuato dall'ente convenzionato a seguito dell'invio preventivo all'Ospedale del documento autorizzativo di presa in carico della spesa. Le condizioni di assistibilità possono prevedere delle franchigie o degli scoperti a carico dell'assistito, che dovrà saldare all'Ospedale al momento dell'accettazione o alle dimissioni. In mancanza del documento di autorizzazione di presa in carico NON è possibile applicare le condizioni convenzionate in forma diretta: è onere dell'assistito contattare per tempo la Centrale Operativa del proprio ente per la corretta e tempestiva lavorazione della pratica.
- la **forma Indiretta** prevede l'applicazione di uno sconto sul listino della libera professione o della solvenza istituzionale agli assistiti che siano clienti degli enti convenzionati previa prova della sussistenza del rapporto con l'ente convenzionato tramite esibizione di badge/card o ricerca sulle anagrafiche dei portali online degli enti stessi. A seguito della esecuzione delle prestazioni e del regolare pagamento, l'assistito potrà eventualmente rivalersi sull'ente convenzionato se previsto dal proprio piano sanitario.

Consigliamo a tutti gli assistiti di controllare le condizioni di polizza e il regime di assistibilità, i limiti e le condizioni tariffarie previste per il proprio ente prima di procedere alle prenotazioni presso l'Ospedale. Per qualsiasi necessità non esitate a confrontarvi con la Centrale Operativa dell'ente o con i nostri operatori.

### 3. Contatti

#### Visite e prestazioni ambulatoriali in Regime SSN

- Allo sportello: lunedì - venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00
- Telefonicamente al CUP regionale: 800 638638 da fisso e 02 999599 da mobile dalle 8:00 alle 20:00

#### Prestazioni di diagnostica per immagini in Regime SSN

- Allo sportello: lunedì - venerdì dalle ore 9:00 alle ore 15:30
- Telefonicamente al CUP regionale: 800 638638 da fisso e 02 999599 da mobile dalle 8:00 alle 20:00

#### Visite e prestazioni ambulatoriali in Regime LP e convenzionati

- Allo sportello: lunedì - venerdì dalle ore 9:30 alle ore 17:00
- Telefonicamente: al numero 031 638208
- Via E-mail: [ufficiisolventi@ospedaledierba.it](mailto:ufficiisolventi@ospedaledierba.it)
- Online: portale Prenotazioni sul sito

#### Visite e prestazioni di Ricovero in Regime SSN

- Allo sportello: lunedì - venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
- Telefonicamente: al numero 031 638472
- Via E-mail: [ufficioricoveri@ospedaledierba.it](mailto:ufficioricoveri@ospedaledierba.it)

#### Visite e prestazioni di Ricovero in Regime LP e convenzionati

- Allo sportello: lunedì - venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00
- Telefonicamente: al numero 031 638472
- Via E-mail: [ufficioricoveri@ospedaledierba.it](mailto:ufficioricoveri@ospedaledierba.it)

## 4. Ricoveri

L'Ospedale di Erba eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie acute che non possono essere trattate in ambulatorio.

### **RICOVERO URGENTE**

Il paziente si presenta direttamente in Pronto Soccorso, dove il medico di guardia disporrà, se necessario, l'immediato ricovero. Nel caso che il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure presso altra struttura ospedaliera, l'Ospedale provvederà al trasferimento con i mezzi e l'assistenza adeguati.

### **RICOVERO ORDINARIO/PROGRAMMATO**

L'Ospedale garantisce il ricovero ordinario per le patologie non urgenti. L'accettazione centrale tiene una lista di prenotazione e comunica al paziente il giorno stabilito e le modalità per il suo accesso in Ospedale.

### **RICOVERO IN REGIME DI DAY-HOSPITAL E DAY-SURGERY**

Il Day-Hospital è un tipo di ricovero (o cicli di ricovero) programmato costituito da accessi singoli o ripetuti; la degenza è limitata alle sole ore diurne.

Fornisce prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche che non possono essere eseguite a livello ambulatoriale.

L'accesso al ricovero programmato può avvenire solo su prescrizione diretta da parte dei medici del reparto a seguito di visita ambulatoriale o di precedente ricovero: il medico di Medicina Generale non può, pertanto, richiedere direttamente il ricovero in DH (Day-Hospital).

### **Cosa occorre**

Per ogni tipo di ricovero è indispensabile portare la seguente documentazione:

- richiesta di ricovero compilata dal medico di medicina generale (M.M.G.) o dal pediatra di libera scelta (P.L.S.);
- tessera sanitaria o Carta Regionale dei Servizi;
- documento d'identità;
- il codice fiscale;
- la documentazione medica già in possesso dal paziente.

Per quanto riguarda gli effetti personali consigliamo di portare solo quelli strettamente necessari: biancheria personale, pigiama e/o camicia da notte, vestaglia e/o giacca da camera, pantofole, asciugamani, spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, pettine, necessario per barba.

Consigliamo inoltre di non tenere con sé gioielli, oggetti di valore, somme di denaro.

Si raccomanda, inoltre:

- ai visitatori di non rimanere nei reparti fuori dagli orari di visita e di non far entrare nei reparti i bambini di età inferiore ai 12 anni;
- solo nel caso di pazienti in gravi condizioni o bisognosi, il Primario del reparto può concedere ad un solo familiare permessi speciali;
- per i pazienti operati e solo per il giorno dell'intervento, è possibile la presenza di una sola persona (al di fuori dell'orario di visita), autorizzata dal Primario del reparto;
- non è consentito al familiare restare di notte, al di fuori dei casi sopra citati, e con l'eccezione delle madri dei bambini ricoverati in pediatria;
- le persone presenti nei reparti di degenza senza speciale permesso saranno invitate dal personale ad uscire;
- si consiglia ai visitatori di non portare fiori o piante, che potrebbero essere fonte di infezione per i degenti, né cibi che potrebbero interferire con le diete prescritte;
- si raccomanda ai visitatori, per motivi igienici, di non sedersi sui letti e di non appoggiarvi gli indumenti, né di usare i bagni dei ricoverati.

### **Accoglienza e comfort**

L'obiettivo della nostra struttura è garantire agli utenti le cure in un ambiente sicuro ed in un clima il più possibile umano, assicurando uno standard qualitativo di cure efficienti ed efficaci.

#### **Comfort all'interno delle camere:**

- armadio per abiti, scarpe ed effetti personali
- letto ospedaliero certificato con schienale reclinabile
- bagno in camera
- televisore

**Accoglienza all'ingresso:** a carico dei coordinatori infermieristici ed ogni operatore sanitario è identificato tramite cartellino

**Informazioni per utenti e visitatori:** la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web e può essere fatta stampare su richiesta in reparto.

**Fornitura sistematica ai degenti degli accessori per la consumazione dei pasti:** ad ogni pasto sono distribuiti acqua minerale, bicchieri, posate, tovaglioli.

**Servizio Bar:** presente un servizio bar, situato al piano -1 del blocco dei SG, con apertura da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 15:00. È assolutamente vietato, per i degenti, l'acquisto di bevande alcoliche.

**Servizio di parrucchiere e barbiere:** su richiesta da rivolgere ai Coordinatori Infermieristici.

**Servizio di lavanderia:** su richiesta da rivolgere ai Coordinatori Infermieristici

### **Celebrazioni Liturgiche**

La Santa Messa è officiata tutti i giorni nella Cappella situata al piano seminterrato del Blocco Servizi Generali, secondo i seguenti orari:

·feriali > 7:00

·festivi > 10:00

Nel rispetto della volontà di ogni ammalato, sarà accolta qualsiasi esigenza in ordine alle varie religioni.

**Volontariato:** sono presenti volontari appartenenti alle associazioni autorizzate (AVO - ABIO) dalla Direzione di Struttura per offrire supporto agli utenti.

**Bancomat:** è presente uno sportello bancomat all'esterno dell'Accettazione Centrale.

## **Dimissione del paziente**

All'atto della dimissione viene consegnata al paziente una lettera indirizzata al medico di Medicina Generale. Per i ricoveri in Regime di Solvenza (privati a pagamento e convenzionati), le procedure amministrative saranno effettuate presso l'ufficio Ricoveri ubicato presso la Direzione Sanitaria al Blocco dei Servizi, piano terra.

## **5. Ulteriori servizi**

**CHIAREZZA E TRASPARENZE NELLE INFORMAZIONI COMUNICATE PRIMA DELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI:** tariffari consultabili dall'utente.

**COPIA AUTENTICA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA:** disponibile, a pagamento, entro 30 giorni lavorativi dal giorno della richiesta, con possibilità di spedizione, in contrassegno, al domicilio.

**PRENOTAZIONI VISITE ED ESAMI** Centro Unico di Prenotazione con possibilità di prenotazione telefonica, allo sportello oppure online.

**TRASPARENZA NEI TEMPI DI ATTESA:** aggiornati e pubblicati mensilmente sul sito internet dell'Istituto.

**CONSEGNA DEI REFERTI CON MODALITÀ CHE TENGONO CONTO DELLE ESIGENZE DEGLI UTENTI:** consegna referti tutti i giorni dalle 8:30 alle 16:00 presso lo sportello Ritiro Referti.

## Regole per gli utenti

Il soggiorno in ospedale esige regole di comportamento ben definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire l'erogazione delle cure. Da qui l'esigenza di alcuni divieti e raccomandazioni:

- Non assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto;
- Avvisare i Coordinatori Infermieristici prima di assumere cibi provenienti dall'esterno;
- Non utilizzare apparecchiature elettriche provenienti dall'esterno senza autorizzazione;
- La tranquillità è un bene di tutti: si richiede di evitare di infastidire, in qualsiasi modo, gli altri ricoverati;
- Non lasciare mai incustoditi gli effetti personali ma riporli negli armadietti provvisti di serratura;
- Per favorire il riposo notturno, i televisori devono essere tenuti a volume basso e spenti alle ore 22.00. Si ricorda che è vietato fumare in tutto l'Ospedale.

## 6. Come migliorare

In un'ottica di miglioramento, è importante il contributo attivo dei pazienti che possono segnalare proposte e/o eventuali disservizi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) oppure compilando gli appositi questionari di soddisfazione, posti in nelle sale di aspetto.

Il principio chiave che ci guida è il desiderio di "fare bene, il bene che possiamo fare"; vale a dire non limitarsi alla semplice assistenza, ma offrire ai malati e ai bisognosi un servizio qualificato che coniuga l'umanizzazione delle cure con le competenze cliniche.

L'Ospedale di Erba, nel solco di questo principio, è impegnato nel miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) attraverso il costante richiamo all'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti e le prescrizioni stabiliti per i processi attuati. A tal fine ha stabilito una propria Politica per la Qualità, ispirata ai principi della Qualità e alla normativa ISO 9001:2015, basati su obiettivi di seguito definiti e nel costante riesame del sistema e delle risorse assegnate (SGQ).

La Politica per la Qualità, definita dalla Direzione dell'Ospedale di Erba, ed in accordo ai valori fondanti dell'Ospedale:

- OSPITALITÀ
- QUALITÀ
- RESPONSABILITÀ
- RISPETTO

è la seguente:

- effettuare l'assistenza con riguardo ai bisogni specifici, espliciti e impliciti, della persona e nel rispetto dei suoi orientamenti religiosi, culturali, sessuali, politici, assicurando all'utente la possibilità di un'assistenza religiosa nel rispetto della sua fede;
- assicurare agli utenti una sempre migliore qualità di servizio e di assistenza, attraverso un approccio integrato che tenga conto dei bisogni e delle aspettative dell'utente e dei suoi caregiver, coniugati con le possibilità tecnico-cliniche della struttura;
- fornire all'utente una educazione sanitaria appropriata ai propri bisogni;
- perseguire una costante attenzione ai collaboratori ed agli strumenti operativi adottati;
- adottare modelli organizzativi coerenti con le normative nazionali e regionali, secondo criteri di flessibilità organizzativo-gestionale, dell'integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza;
- garantire la sicurezza di utenti ed operatori;
- realizzare eventi formativi per la continua crescita del personale secondo i principi dell'educazione continua in medicina ed in piena sintonia con le indicazioni del Ministero della Salute e coerenti con le finalità perseguite dal Piano Sanitario Nazionale vigente
- attivare ed ottimizzare le attività di collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (ATS ed ASST, Medici di base, etc.);
- definire i propri obiettivi nell'ottica di garantire: uniformità di accesso ai servizi, qualità tecnica degli interventi assistenziali, qualità organizzativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale, diritti e soddisfazione degli utenti;
- monitorare i risultati ottenuti e la soddisfazione della committenza per mezzo di appropriati indici statistici;
- ottemperare alle prescrizioni delle leggi e delle norme vigenti.

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP):** è possibile inviare eventuali reclami e/o segnalazioni all'indirizzo e-mail [urp@ospedaledierba.it](mailto:urp@ospedaledierba.it) oppure compilando all'apposito modulo online (SITO).

Le segnalazioni verranno prese in carico ed evase entro 30 giorni dalla ricezione.

L'ufficio è aperto al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30.

È possibile, inoltre, contattare telefonicamente al numero 031/638216 da lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30.

**QUESTIONARI:** periodicamente vengono distribuiti ai pazienti questionari specifici sull'area ambulatoriale e del ricovero in cui si chiede di esprimere il proprio parere in piena sincerità ed in forma anonima.

## 7. Diritti degli utenti

- L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- L'utente ha diritto alle informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- L'utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi: dette informazioni devono comprendere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi;
- L'utente ha il diritto di rifiutare ogni procedura diagnostica e terapeutica proposta dal medico e ha diritto anche alla riservatezza del personale;
- Tutti coloro che operano nell'ospedale sono tenuti al segreto professionale di ogni fatto che coinvolga i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.
- I pazienti in età pediatrica (fino a 12 anni - Legge 48/88) hanno diritto alla presenza continuativa di un accompagnatore. La presenza prolungata di un familiare e/o conoscente e/o caregiver oltre il normale orario di visita è concessa anche in caso di ospiti in età avanzata (oltre 65 anni - Legge 48/88 art. 16), o in caso di agitazione, disabilità, problematiche psicologiche, stato comatoso. A discrezione del personale del Reparto può essere consentita la permanenza di un parente/conoscente anche in altre situazioni. L'autorizzazione alla permanenza potrebbe comunque essere condizionata all'esibizione di apposito pass rilasciato dal caposala. Nei Reparti Solventi le visite di parenti e conoscenti non hanno limitazioni d'orario.

### Tutela della privacy

All'atto dell'accettazione, ambulatoriale o di ricovero, all'utente verrà consegnato un modulo Privacy da compilare e firmare relativo ai suoi dati personali. Ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI", così come modificato D.Lgs. 101/2018 e del Regolamento UE 679/2016, i dati forniti dall'utente, o acquisiti nell'ambito dell'attività medica, saranno trattati dall'Ospedale o da terzi nel rispetto delle stesse norme. I dati personali dell'utente saranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nell'ambito dell'attività istituzionale ospedaliera. Nel caso in cui i dati dell'utente servissero per finalità di ricerca scientifica o di statistica, saranno trasmessi in forma strettamente anonima.