

Carta dei Servizi Generale

Guida ai servizi, all'accesso e ai diritti dei pazienti



Direttore Sanitario: **Dott. Riccardo Bertoletti**
Revisione 1 – Settembre 2026

Indice

- Benvenuti e numeri utili
 - 1 L'Ospedale
 - 2 Modalità di accesso
 - 3 Contatti e orari
 - 4 Pronto Soccorso e ricoveri
 - 5 Il soggiorno in Ospedale
 - 6 Impegni e servizi per l'utente
 - 7 Qualità, ascolto e miglioramento
 - 8 Diritti e doveri degli utenti
-



Benvenuti all'Ospedale di Erba

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Ospedale di Erba presenta ai cittadini i propri servizi, spiega come accedervi e dichiara gli impegni che assume nei confronti di pazienti, familiari e caregiver. È pensata per orientarvi prima, durante e dopo il vostro percorso di cura.

Siamo un ospedale del territorio: accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, sede di DEA di Primo Livello con Pronto Soccorso e parte delle reti regionali per l'infarto (STEMI) e per il trauma. Il principio che ci guida – «fare bene il bene che possiamo fare» – significa unire competenza clinica e umanizzazione delle cure.

In caso di emergenza sanitaria chiamare il 112 (Numero Unico di Emergenza). Per le urgenze non gestibili dal medico curante è possibile rivolgersi direttamente al Pronto Soccorso, attivo 24 ore su 24.

Numeri utili

Servizio	Telefono	E-mail
Centralino	031 638 111	info@ospedaledierba.it
Prenotazioni SSN (CUP regionale)	800 638 638 da fisso 02 999 599 da mobile	-
Prenotazioni in libera professione e convenzionati	031 638 208	ufficiisolventi@ospedaledierba.it
Ufficio Ricoveri	031 638 472	ufficioricoveri@ospedaledierba.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	031 638 216	urp@ospedaledierba.it

Come raggiungerci

L'Ospedale si trova in **Via Fatebenefratelli 20, Erba (CO)**, immerso in un ampio parco. Nelle adiacenze è disponibile un ampio parcheggio, collegato all'Ospedale da un sottopasso pedonale.

1. L'Ospedale

La struttura

L'Ospedale di Erba eroga visite e prestazioni mediche, assistenza infermieristica e ogni atto diagnostico, terapeutico e riabilitativo necessario a rispondere ai bisogni di salute dei cittadini, sia in regime ambulatoriale sia di ricovero.

Dispone di **231 posti letto a contratto**, tutti accreditati, in camere singole, doppie e triple dotate di servizi igienici; la maggior parte sono camere doppie con bagno.

Dove trovare i servizi

La struttura è articolata in tre padiglioni: Blocco A, Blocco B e Blocco SG (Servizi Generali).

Padiglione	Reparti e servizi
Blocco A	Medicina Generale · Cardiologia · Terapia Intensiva – UCC · Riabilitazione Specialistica Piano –1: Diagnostica per Immagini
Blocco B	Area Omogenea Chirurgica (Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia) · Day Hospital e Day Surgery · Ostetricia e Ginecologia · Pediatria, Nido e Neonatologia · Ambulatori
Blocco SG (Servizi Generali)	Piano terra: Centro Unico di Prenotazione (CUP), accettazione ambulatoriale, Ufficio Ricoveri e Direzione Sanitaria · Ambulatori Piano 1: Medicina di Laboratorio e Centro Trasfusionale Piano –1: Bar e Cappella

L'organizzazione

La responsabilità complessiva dell'andamento dei servizi è affidata alla Direzione Generale, coadiuvata dalla Direzione Sanitaria per gli aspetti sanitari.

Direttore Generale	Dott. Vincenzo Trovato
Direttore Sanitario	Dott. Riccardo Bertoletti

2. Modalità di accesso

Con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

L'Ospedale è accreditato e convenzionato con il SSN sia per l'attività ambulatoriale sia per i ricoveri. Per accedere alle prestazioni serve una **impegnativa (ricetta)** rilasciata dal Medico di Medicina Generale (MMG), dal Pediatra di Libera Scelta (PLS) o da uno specialista.

In regime di solvenza e libera professione

Visite, esami diagnostici e interventi chirurgici sono disponibili anche a pagamento, senza impegnativa. Questa modalità consente in genere tempi di attesa più brevi e la possibilità di scegliere il medico specialista: la maggior parte dei nostri medici ha un rapporto di esclusività con l'Ospedale e può svolgere attività libero-professionale all'interno della struttura o in centri convenzionati.

Il ricovero in solvenza viene di norma programmato dopo una visita con lo specialista scelto, che fornisce direttamente al paziente le indicazioni per la prenotazione.

Con assicurazioni, fondi, casse e mutue sanitarie

L'Ospedale è convenzionato con le principali compagnie assicurative, fondi, casse e mutue sanitarie, italiane e internazionali, per prestazioni ambulatoriali e di ricovero a condizioni agevolate. Le prestazioni possono essere erogate in due forme:

Forma	Come funziona
Diretta	Il pagamento è effettuato dall'ente convenzionato, che invia preventivamente all'Ospedale l'autorizzazione di presa in carico. Eventuali franchigie o scoperti a carico dell'assistito si saldano all'accettazione o alla dimissione. Senza autorizzazione non è possibile applicare la forma diretta: è cura dell'assistito contattare per tempo la Centrale Operativa del proprio ente.
Indiretta	L'assistito paga la prestazione con lo sconto previsto sul listino di libera professione o solvenza, dimostrando l'iscrizione all'ente (badge/card o verifica sul portale dell'ente). Potrà poi chiedere il rimborso al proprio ente, se previsto dal piano sanitario.

Prima di prenotare verificate le condizioni della vostra polizza: regime di assistibilità, massimali, franchigie e tariffe. In caso di dubbi potete rivolgervi alla Centrale Operativa del vostro ente o ai nostri operatori.

3. Contatti e orari

Visite ed esami ambulatoriali e di radiologia – SSN

Attività	Canali e orari
Prenotazione	Sportello: lunedì–venerdì, 9:00–14:30 CUP regionale: 800 638 638 (da fisso) · 02 999 599 (da mobile), 8:00–20:00
Accettazione	Sportello: lunedì–venerdì, 8:00–17:00 · sabato, 8:00–14:00

Visite ed esami ambulatoriali e di radiologia – Libera professione e convenzionati

Attività	Canali e orari
Prenotazione	Sportello: lunedì–venerdì, 9:30–17:00 Telefono: 031 638 208 E-mail: ufficiisolventi@ospedaledierba.it Online: portale Prenotazioni su www.ospedaledierba.it
Accettazione	Sportello: lunedì–giovedì, 8:00–18:00 · venerdì, 8:00–17:00

Ricoveri – Ufficio Ricoveri

Regime	Canali e orari
SSN	Sportello: lunedì–venerdì, 9:00–13:00 Telefono: 031 638 472 · E-mail: ufficioricoveri@ospedaledierba.it
Libera professione e convenzionati	Sportello: lunedì–venerdì, 9:00–16:00 Telefono: 031 638 472 · E-mail: ufficioricoveri@ospedaledierba.it

Altri servizi

Servizio	Orari e riferimenti
Ritiro referti	Tutti i giorni, 8:30–16:00 – sportello Ritiro Referti
URP	Lunedì–venerdì, 14:00–16:00 · Tel. 031 638 216 · urp@ospedaledierba.it
Bar	Lunedì–venerdì, 7:30–15:00 – piano –1, Blocco SG

4. Pronto Soccorso e ricoveri

Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7. All'arrivo ogni paziente viene valutato al **triage** da personale infermieristico formato, che assegna un codice di priorità in base alla gravità delle condizioni cliniche: l'ordine di visita dipende dall'urgenza e non dall'orario di arrivo.

L'Ospedale è sede di DEA di Primo Livello e fa parte della rete STEMI (infarto miocardico acuto) e della rete trauma di Regione Lombardia. Sono attivi percorsi dedicati, tra cui il percorso di accoglienza e tutela per le persone vittime di violenza.

Ricovero urgente

Avviene tramite Pronto Soccorso, dove il medico di guardia dispone, se necessario, il ricovero immediato. Se il ricovero non è possibile o sono necessarie cure presso un'altra struttura, l'Ospedale organizza il trasferimento con mezzi e assistenza adeguati.

Ricovero ordinario programmato

È previsto per le patologie non urgenti, su indicazione del MMG o dello specialista. L'Ufficio Ricoveri gestisce la lista di prenotazione e comunica al paziente la data e le modalità di accesso. È possibile anche il ricovero in solvenza o con copertura assicurativa.

Day Hospital e Day Surgery

Il **Day Hospital** è un ricovero programmato, con uno o più accessi limitati alle ore diurne, per prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche che non possono essere eseguite in ambulatorio. La **Day Surgery** consente di effettuare interventi chirurgici o procedure invasive con dimissione in giornata.

L'accesso è possibile solo su prescrizione dei medici del reparto, a seguito di visita ambulatoriale o di un precedente ricovero: il Medico di Medicina Generale non può richiedere direttamente il ricovero in Day Hospital.

Documenti da portare

- proposta di ricovero del medico (MMG, PLS o specialista, secondo il tipo di ricovero);
- tessera sanitaria / Carta Regionale dei Servizi (con codice fiscale);
- documento d'identità valido;
- documentazione clinica in proprio possesso (esami, referti, lettere di dimissione precedenti) ed elenco dei farmaci assunti abitualmente.

Dimissione

Alla dimissione il paziente riceve una **lettera per il Medico di Medicina Generale** con la sintesi del ricovero e le indicazioni per la prosecuzione delle cure. Per i ricoveri in solvenza (privati e convenzionati) le pratiche amministrative si svolgono presso l'Ufficio Ricoveri, al piano terra del Blocco SG.

5. Il soggiorno in Ospedale

Cosa portare

Consigliamo di portare solo l'essenziale: biancheria personale, pigiama o camicia da notte, vestaglia, pantofole chiuse, asciugamani e prodotti per l'igiene personale (spazzolino, dentifricio, sapone, deodorante, pettine, occorrente per la barba). **Evitate di portare gioielli, oggetti di valore e somme di denaro:** l'Ospedale non risponde di eventuali smarrimenti.

Accoglienza e comfort

Il nostro obiettivo è offrire cure sicure, efficaci e di qualità in un clima il più possibile umano e accogliente. All'ingresso in reparto l'accoglienza è curata dal Coordinatore Infermieristico; ogni operatore è riconoscibile grazie al cartellino identificativo.

Ogni camera dispone di armadio per abiti ed effetti personali, letto ospedaliero certificato con schienale reclinabile, bagno e televisore.

Visite di familiari e amici

In ogni reparto sono disponibili spazi per l'incontro con i familiari. Per tutelare il riposo e la salute dei pazienti vi chiediamo di:

- rispettare gli orari di visita del reparto e non far entrare bambini sotto i 12 anni;
- non portare fiori o piante (possibile fonte di infezione) né cibi che potrebbero interferire con le diete prescritte;
- non sedersi sui letti, non appoggiarvi indumenti e non utilizzare i bagni dei degenti.

La presenza di un familiare oltre l'orario di visita è consentita, con autorizzazione del Direttore del reparto, per i pazienti in gravi condizioni e, per i pazienti operati, nel giorno dell'intervento. La permanenza notturna non è consentita, salvo i casi autorizzati e per un genitore dei bambini ricoverati in Pediatria. Per le ulteriori tutele previste per minori, anziani e persone fragili si veda il capitolo 8.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione è centralizzato e affidato a un fornitore esterno che ne garantisce la qualità nel rispetto delle norme vigenti. Ogni giorno il paziente sceglie i piatti dal menù, che viene adattato in caso di prescrizioni mediche, allergie o intolleranze segnalate. A ogni pasto sono forniti acqua minerale, bicchieri, posate e tovaglioli.

Supporto psicologico

È attivo un servizio di psicologia e psicoterapia integrato con le équipe dell'**Area Materno-Infantile** e dell'**Oncologia**, orientato all'umanizzazione delle cure:

- **Area Materno-Infantile:** valutazione del bisogno psicologico e sostegno lungo gravidanza, nascita e genitorialità, per la promozione del benessere e la prevenzione del disagio emotivo; partecipazione al corso di accompagnamento alla nascita;
- **Oncologia:** valutazione e sostegno psicologico a pazienti e familiari nelle diverse fasi della malattia.

Quando necessario, il servizio attiva la presa in carico psicologica o l'invio ai servizi del territorio.

Altri servizi

- **Bar:** piano –1 del Blocco SG, lunedì–venerdì 7:30–15:00. Ai degenti è vietato l'acquisto di bevande alcoliche.
- **Parrucchiere, barbiere e lavanderia:** su richiesta al Coordinatore Infermieristico.
- **Assistenza spirituale:** la Santa Messa è celebrata nella Cappella al piano seminterrato del Blocco SG, nei giorni feriali alle 7:00 e nei festivi alle 10:00. Su richiesta viene facilitata l'assistenza spirituale secondo la confessione di ciascun paziente.
- **Volontariato:** sono presenti i volontari delle associazioni AVO e ABIO, autorizzate dalla Direzione, a supporto di pazienti e famiglie.
- **Carta dei Servizi:** pubblicata su www.ospedaledierba.it e disponibile in copia stampata su richiesta in reparto.

6. Impegni e servizi per l'utente

Impegno	Come lo garantiamo
Trasparenza sui costi	I tariffari delle prestazioni sono consultabili prima dell'esecuzione.
Trasparenza sui tempi di attesa	Tempi aggiornati e pubblicati mensilmente su www.ospedaledierba.it .
Prenotazione semplice	Centro Unico di Prenotazione raggiungibile al telefono, allo sportello e online.
Ritiro referti	Tutti i giorni dalle 8:30 alle 16:00 presso lo sportello Ritiro Referti.
Copia della cartella clinica	Rilasciata a pagamento entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta, con possibilità di spedizione al domicilio in contrassegno.
Riconoscibilità del personale	Ogni operatore è identificabile tramite cartellino.
Risposta alle segnalazioni	Reclami e segnalazioni presi in carico dall'URP ed evasi entro 30 giorni.

7. Qualità, ascolto e miglioramento

La vostra voce conta

Il contributo di pazienti e familiari è essenziale per migliorare. Potete inviare proposte, apprezzamenti o segnalare disservizi in questi modi:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):** aperto al pubblico lunedì–venerdì, 14:00–16:00; telefono 031 638 216 negli stessi orari; e-mail urp@ospedaledierba.it; modulo online su www.ospedaledierba.it. Le segnalazioni sono prese in carico ed evase **entro 30 giorni** dal ricevimento.
- **Questionari di gradimento:** disponibili nelle sale d'attesa e distribuiti periodicamente per l'area ambulatoriale e di ricovero. Sono anonimi: vi chiediamo di compilarli con la massima sincerità.

Politica per la Qualità

Nel solco del principio «fare bene il bene che possiamo fare», l'Ospedale di Erba si impegna nel miglioramento continuo del proprio **Sistema di Gestione per la Qualità**, conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, attraverso il rispetto dei requisiti stabiliti per tutti i processi e il riesame costante del sistema e delle risorse.

La Politica per la Qualità, definita dalla Direzione in coerenza con i valori fondanti dell'Ospedale – **Ospitalità, Qualità, Responsabilità, Rispetto** – prevede di:

- assistere ogni persona tenendo conto dei suoi bisogni, espliciti e impliciti, e nel rispetto dei suoi orientamenti religiosi, culturali, sessuali e politici, garantendo l'assistenza religiosa secondo la propria fede;
- migliorare costantemente la qualità del servizio con un approccio integrato che tenga conto dei bisogni e delle aspettative di pazienti e caregiver;
- offrire un'educazione sanitaria adeguata ai bisogni di ciascuno;
- garantire la sicurezza di pazienti e operatori;
- curare la crescita dei collaboratori e degli strumenti di lavoro, con formazione continua in linea con il programma di Educazione Continua in Medicina (ECM) e con il Piano Sanitario Nazionale;
- adottare modelli organizzativi conformi alle normative nazionali e regionali, flessibili, integrati tra competenze diverse e orientati alla personalizzazione dell'assistenza;
- collaborare con le istituzioni sanitarie e sociali del territorio (ATS, ASST, Medici di Medicina Generale);
- garantire uniformità di accesso, qualità tecnica e organizzativa, valorizzazione professionale, tutela dei diritti e soddisfazione degli utenti;
- monitorare risultati e soddisfazione attraverso indicatori statistici appropriati;
- rispettare le leggi e le norme vigenti.

8. Diritti e doveri degli utenti

I vostri diritti

- Essere assistiti e curati con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Ricevere informazioni chiare sulle prestazioni, sulle modalità di accesso e sui servizi competenti, e poter identificare immediatamente le persone che hanno in cura il paziente.
- Ricevere, prima di terapie o interventi, le informazioni necessarie per esprimere un **consenso informato** consapevole, inclusi i possibili rischi e disagi e le eventuali alternative diagnostiche e terapeutiche.
- Rifiutare qualsiasi procedura diagnostica o terapeutica proposta.
- Veder tutelata la riservatezza dei propri dati personali e sanitari: tutto il personale è tenuto al segreto professionale.
- Presentare reclami e ottenere risposta nei tempi indicati.

Tutela di minori, anziani e persone fragili

In conformità alla Legge Regionale Lombardia n. 48/1988, i pazienti in età pediatrica (fino a 12 anni) hanno diritto alla presenza continuativa di un accompagnatore. La presenza prolungata di un familiare o caregiver oltre l'orario di visita è concessa anche per i pazienti oltre i 65 anni e in caso di agitazione, disabilità, problematiche psicologiche o stato comatoso; il personale del reparto può autorizzarla anche in altre situazioni. La permanenza può essere subordinata all'esibizione di un pass rilasciato dal Coordinatore Infermieristico. Nei reparti solventi le visite non hanno limitazioni di orario.

I vostri doveri

Il soggiorno in ospedale richiede regole condivise, a tutela di tutti:

- non assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto;
- avvisare il Coordinatore Infermieristico prima di consumare cibi provenienti dall'esterno;
- non utilizzare apparecchi elettrici esterni senza autorizzazione;
- rispettare la tranquillità degli altri pazienti;
- custodire gli effetti personali negli armadietti con serratura;
- tenere il televisore a basso volume e spegnerlo alle 22:00;
- rispettare il personale, gli ambienti e le attrezzature;
- rispettare il **divieto di fumo in tutto l'Ospedale**.

Tutela della privacy

All'accettazione, ambulatoriale o di ricovero, viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati personali, con il relativo modulo da firmare. I dati forniti o raccolti durante l'attività sanitaria sono trattati dall'Ospedale, o da soggetti terzi autorizzati, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal D.Lgs. 101/2018, esclusivamente per le finalità istituzionali di cura. Qualora i dati siano utilizzati per ricerca scientifica o statistica, sono trattati in forma anonima. L'interessato può esercitare in ogni momento i diritti previsti dagli artt. 15–22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione) secondo le modalità indicate nell'informativa.