



ISTITUTO DI CURA CITTÀ DI PAVIA

Carta dei Servizi



GRUPPO OSPEDALIERO
SAN DONATO

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia



ISTITUTO DI CURA CITTÀ DI PAVIA

Direttore Sanitario: **Dott.ssa A. Mastretti**

CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento che ha lo scopo di far conoscere le offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare prende in considerazione tutti quegli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti. Essa ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare gli utenti a conoscerci e per rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole la permanenza nell'Istituto di Cura e più garantiti i diritti.

La **Carta dei Servizi** Sanitari rappresenta il patto tra le strutture del servizio sanitario nazionale ed i cittadini, secondo i seguenti principi formativi:

Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni ed uguaglianza del diritto di accesso ai servizi.

Piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e sulla modalità di erogazione di servizi stessi.

Definizione di standard ed assunzione di impegni da parte dell'amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità ed il servizio ed alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa.

Organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini.

Ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La carta la si può trovare a disposizione presso:

Punti di informazioni
Sale di attesa
Camere di degenza
Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Istituto di Cura Città di Pavia è certificato UNI EN ISO 9001:2008

Riferimenti normativi

DPCM 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Legge 273/1995, art.2: "Schemi generali di riferimento delle carte dei servizi"

Servizio sanitario (DPCM 19 maggio 1995);

Legge 328/2000, art.13: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".



GRUPPO OSPEDALIERO
SAN DONATO

Sommario

Sezione prima

Presentazione dell'Istituto di Cura Città di Pavia principi fondamentali e standard di qualità

Missione	3
Principi fondamentali	4
Certificazione di qualità	4
Standard di qualità e obiettivi programmatici	4

Sezione seconda

Informazioni sulla struttura e sull'attività sanitaria

◆ Struttura	6
◆ Ricoveri	7
Unità Operative	7
Prericoveri	7
Modalità di ricovero	7
Accoglienza al piano di degenza	8
Pasto	9
Cosa portare	9
Visite ai degenti	9
Dimissioni	10
Richiesta di documentazione clinica	10
◆ Attività ambulatoriale e servizi di diagnosi e cura	11
Attività ambulatoriale	11
Servizi di diagnosi e cura	11
Modalità di prenotazione	11
Modalità di pagamento	12
Ritiro dei referti	12

Sezione terza

Tutela e partecipazione

Diritti e doveri	13
Customer satisfaction	14
Reclami e segnalazioni	14

Sezione quarta

Informazioni utili

Guida ai servizi	15
Come raggiungere l'Istituto di Cura	16

Presentazione dell'Istituto di Cura Città di Pavia, principi fondamentali e standard di qualità

Missione e obiettivi

L'Istituto di Cura Città di Pavia è un Presidio Ospedaliero dell'Ente unico gestore denominato Istituti Clinici di Pavia e Vigevano, iscritto al numero 868 del Registro Regionale delle strutture sanitarie accreditate.

L'Istituto di Cura Città di Pavia eroga prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di degenza che di specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale.

L'Istituto di Cura Città di Pavia esercita la propria missione svolgendo attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

Per la messa in pratica di questi principi ispiratori la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale sui quali l'Istituto di Cura Città di Pavia è impegnato a:

- ◆ **sviluppare** un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- ◆ **fornire** sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati;
- ◆ **assicurare** le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza – tempestività – efficacia – sistematicità e continuità, richieste dallo stato del malato;
- ◆ **offrire** ai medici la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
- ◆ **offrire** la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti.

Il raggiungimento degli obiettivi viene periodicamente verificato dalla Direzione che concerta con l'organizzazione ed attiva i necessari provvedimenti correttivi e preventivi.

L'Istituto di Cura Città di Pavia ha adottato un proprio codice etico in cui vengono dichiarati i valori, i diritti, i doveri e le responsabilità aziendali nei confronti di tutti i portatori di interessi (utenti, dipendenti e collaboratori vari)

Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali l'**Istituto di Cura Città di Pavia** si ispira sono quelli di:

- Eguaglianza Ogni persona ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, religione, razza, nazionalità e condizione sociale.
- Imparzialità Tutti gli operatori sono tenuti ad adottare un comportamento di obiettività, giustizia ed imparzialità verso i pazienti.
- Continuità I medici operanti all'interno dell'Istituto di Cura hanno il dovere di assicurare al paziente la continuità delle cure.
- Diritto di scelta L'utente ha il diritto di scegliere, tra gli erogatori di prestazioni sanitarie, quello che ritiene possa meglio soddisfare le sue esigenze.
- Partecipazione Il cittadino/utente ha diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute e sulle prestazioni erogate.
L'utente può, attraverso suggerimenti ed indicazioni (questionari di gradimento), collaborare per migliorare il servizio all'interno della struttura.
- Efficienza ed efficacia L'utilizzo ottimale delle risorse a disposizione permette di garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.
- Doveri dei cittadini I doveri e le norme di civile convivenza rappresentano un aspetto fondamentale della vita comunitaria.

Certificazione di qualità

Il percorso della certificazione di qualità dell'**Istituto di Cura** è iniziato nel marzo 2001 in conformità alla norma UNI EN ISO 2002. Dal gennaio 2004 l'**Istituto di Cura** ha adeguato il proprio sistema di gestione per la qualità alla norma UNI EN ISO 9001.

L'**Istituto di Cura** lavora per un continuo miglioramento del programma di qualità interno che viene periodicamente verificato e aggiornato. Presso ogni piano di degenza è presente una copia del **Manuale Qualità** in cui sono ampiamente illustrate le procedure e le istruzioni operative interne.

L'**Istituto di Cura** ha da tempo introdotto un sistema di monitoraggio di indicatori al fine di verificare l'esito dei propri processi clinici e organizzativi.

Standard di qualità e obiettivi programmatici

L'**Istituto di Cura Città di Pavia** ha come primo obiettivo quello di garantire le migliori cure in un contesto di umanizzazione atto a soddisfare i bisogni dei pazienti, mediante la promozione continua della qualità. A tal fine, accanto alla costante ricerca dell'eccellenza

nelle cure medico-chirurgiche e nei servizi diagnostici, sono individuati i seguenti standard di qualità e obiettivi programmatici.

Standard di qualità

- ◆ Rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni monitorizzate
- ◆ Segnaletica aggiornata in più lingue e di facile lettura;
- ◆ Accoglienza in reparto da parte della Caposala o di personale delegato identificabile da cartellino di riconoscimento;
- ◆ Disponibilità nelle camere di degenza della Carta dei Servizi e di fogli informativi sui servizi erogati;
- ◆ Raccolta ed elaborazione dei questionari sulla qualità del servizio erogato;
- ◆ Affissione nella bacheca delle Comunicazioni con gli Utenti dei risultati dell'elaborazione dei questionari;
- ◆ Formazione continua degli operatori sanitari;
- ◆ Orario di visita parenti allargato durante la giornata;
- ◆ Possibilità di ospitare le mamme nelle stessa camera in caso di ricovero di pazienti in età pediatrica;
- ◆ Elevato standard di comfort alberghiero (camere con bagno privato, climatizzate e con arredo adeguato);
- ◆ Garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- ◆ Rilascio cartella clinica entro 15 giorni dalla richiesta e per i casi urgenti rilascio entro 2/3 giorni;
- ◆ Risposta ai reclami in circa 8 giorni;
- ◆ Esistenza di procedure e di un piano per la sicurezza (Servizio Prevenzione e Protezione);
- ◆ Costante presenza all'interno della struttura delle figure Sanitarie ed Amministrative di vertice, che consente all'utente di trovare immediato ascolto e verifica, in tempi brevi, dei provvedimenti assunti dopo la segnalazione;
- ◆ Controllo interno sul rispetto del divieto di fumo (L. n° 3 del 16 gennaio 2003);
- ◆ Possibilità per le partorienti di usufruire della parto analgesia;
- ◆ Disponibilità di operatori in grado di interloquire con gli utenti nella lingue di origine;
- ◆ Costante aggiornamento dei protocolli diagnostico-terapeutici..

Obiettivi programmatici

- ◆ Mantenimento della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- ◆ Ottimizzazione dei tempi di attesa ambulatoriali e di ricovero;
- ◆ Continuo aggiornamento della dotazione tecnologica in relazione alla adeguatezza e alle innovazioni scientifiche;
- ◆ Miglioramento della qualità dei programmi di formazione continua del personale con corsi di formazione mirati (Corsi ECM);
- ◆ Adesione al progetto Ospedale senza dolore tramite la sensibilizzazione degli operatori e l'informazione ai pazienti;
- ◆ Interventi strutturali per il miglioramento della sicurezza e del comfort.

Informazioni sulla struttura e sull'attività sanitaria

Struttura

L'**Istituto di Cura Città di Pavia** ha iniziato la propria attività nel 1957, ha un indirizzo polispecialistico ed è accreditato sia per la degenza ordinaria (con 147 posti letto) sia per l'attività ambulatoriale.

L'**Istituto di Cura** è costituito da un edificio a T a cui è direttamente collegato un satellite in cui sono ubicati:

- ◆ Piano seminterrato: Diagnostica per immagini, Servizio di Emodinamica.
- ◆ Piano terra: Poliambulatorio, Ufficio Ticket, CUP (Centro Unico di Prenotazione).
- ◆ Primo piano: Blocco operatorio con tre modernissime sale.

Nell'edificio completamente ristrutturato sono presenti:

- ◆ Piano seminterrato: Sala di Elettrofisiologia, palestra, camera mortuaria, cucina centrale, magazzino farmacia.
- ◆ Piano terra: Ufficio Accettazione Ricoveri, Ambulatori e Punto Prelievi
- ◆ 4 piani di degenza con camere ad 1 o 2 posti letto dotate di bagno privato e climatizzate.

Aspetto caratteristico della parte ristrutturata è l'applicazione della "cromoterapia" dove gli ambienti sono riscaldati da colori tenui come azzurro, giallo e pesca.

Attualmente i lavori di ristrutturazione riguardano l'ultimo lotto.

L'**Istituto di Cura Città di Pavia** è sede di attività didattica ed è:

- ◆ convenzionato con la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Pavia;
- ◆ sede di ricerca scientifica e attività didattica, come Polo Universitario;
- ◆ sede del Corso di Laurea di Tecniche Ortopediche e del Corso di Laurea in Infermieristica;
- ◆ sede del corso triennale di formazione specifica in Medicina Generale, Polo formativo di Pavia.

Ricoveri

Presso l'**Istituto di Cura** è assicurato il ricovero ordinario, che, generalmente, è programmato.

La lista di attesa rispetta l'ordine cronologico, tenendo conto delle necessità connesse con le patologie.

Unità Operative

Cardiologia I e aritmologia
 Cardiologia II - Univ. degli Studi di Pavia
 Chirurgia generale I - Univ. degli Studi di Pavia
 Chirurgia II – centro obesità
 Chirurgia vascolare - Univ. degli Studi di Pavia
 Medicina generale - centro di oncoematologia
 Oculistica
 Ortopedia I - Univ. degli Studi di Pavia
 Ortopedia II
 Ostetricia e ginecologia
 Riabilitazione neurologica
 Riabilitazione ortopedica
 Urologia

Prericoveri

L'Ambulatorio Prericoveri, presso il quale vengono espletati tutti gli accertamenti sanitari necessari al ricovero, è il n° 3 ed è situato presso gli ambulatori dell'ala nuova.

Orario: 7.00 - 14.00 dal lunedì al giovedì

7.00 - 13.00 il venerdì

N° di telefono **0382-433713**

L'Ufficio accettazione ricoveri è aperto:

Orario: 8.00 - 12.30 e 13.00 - 16.00 lunedì e martedì

8.00 - 12.30 e 13.00 - 15.30 mercoledì, giovedì e venerdì

N° di telefono **0382-433620**

Al momento del ricovero deve essere presentata, all'Ufficio Accettazione, la seguente documentazione:

Cittadini residenti in Italia

- ◆ Richiesta di ricovero da parte del medico di famiglia;
- ◆ Carta di identità;
- ◆ Codice fiscale;
- ◆ Tessera sanitaria regionale o carta regionale dei servizi

Per i **cittadini stranieri** il ricovero è gratuito nelle seguenti condizioni:

- ◆ cittadini dell'Unione Europea che presentano il modello E111 o tessera TEAM;
- ◆ cittadini di Stati con i quali esistono accordi bilaterali;
- ◆ cittadini extracomunitari in possesso di tessera sanitaria;
- ◆ cittadini extracomunitari che necessitano di cure urgenti (ricovero d'urgenza).

In ogni altro caso i cittadini stranieri senza assistenza sanitaria devono pagare la degenza.

Modalità di accoglienza al piano di degenza

Il paziente viene accolto al piano dalla Caposala o suo Sostituto che provvede ad accompagnarlo alla camera di degenza, ove sono disponibili:

- ◆ la **Carta dei servizi**;
- ◆ un **Foglio informativo** con organico del personale sanitario
- ◆ un **Foglio informativo** sulle cadute accidentali
- ◆ un **Foglio informativo** sul menù
- ◆ un **Foglio informativo** sull'URP con scheda segnalazione reclami
- ◆ un **Foglio informativo** sul braccialetto identificativo
- ◆ un **Foglio informativo** sugli acronimi

Ad ogni piano di degenza è presente una bacheca per le comunicazioni con l'utente.

Il paziente può facilmente riconoscere il personale sia attraverso il cartellino identificativo sia grazie all'adozione di divise diversificate:

- ◆ **Medici**: camice bianco
- ◆ **Capo Sala**: casacca bianca con taschino con bordo rosso
- ◆ **Infermiere**: casacca bianca con taschino con bordo azzurro
- ◆ **Ostetrica**: casacca bianca con fascia bordeaux
- ◆ **Fisioterapista**: casacca bianca con fascia gialla
- ◆ **Tecnico radiologia**: casacca bianca con fascia verde
- ◆ **Ausiliari OTA-OSS**: casacca bianca

Orario pasti

Prima colazione	8.00
Pranzo	12.00
Cena	18.00

Nell'interesse del paziente si suggerisce di attenersi scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza ricorrere ad alcun tipo di farmaco non autorizzato.

Per qualunque tipo di necessità è consigliabile rivolgersi alla Caposala o a chi ne fa le veci.

Assistenza

Nell'interesse del paziente si suggerisce di attenersi scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza ricorrere ad alcun tipo di farmaco non autorizzato.

Per qualunque tipo di necessità è consigliabile rivolgersi alla Caposala o a chi ne fa le veci.

Regole per i degenti

Al momento del ricovero è utile avere con sé gli effetti personali necessari per la degenza: vestaglia, cambi di biancheria, pantofole e quanto altro necessario per l'igiene personale.

La Direzione non risponde di furti o smarrimenti di valori (denaro, gioielli); è consigliabile non portare con sé grosse somme di denaro e, comunque, cercare di non lasciarle mai incustodite.

Per il periodo di degenza è, inoltre, utile portare con sé:

- ◆ la documentazione clinica e/o diagnostica in possesso o eventuali terapie in atto
- ◆ abbigliamento essenziale
- ◆ necessario per toelette personale
- ◆ tovaglioli e bicchieri di carta
- ◆ per i pazienti ricoverati presso l'Unità Operativa di Riabilitazione è necessario avere per l'accesso alla palestra tuta e scarpe da ginnastica.

Regole per i visitatori

Le visite ai degenti sono ammesse quotidianamente con i seguenti orari:

Giorni feriali: 11.00-13.00 17.00-19.00
Giorni festivi: 11.00-13.00 16.00-19.00

Gli orari visita sono, comunque, suscettibili di eventuali modifiche.

Per richieste di permessi visita al di fuori degli orari stabiliti, è necessario rivolgersi alla Caposala.

I bambini al di sotto dei 12 anni devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile. I familiari dei pazienti di età superiore ai 65 anni sono autorizzati a fermarsi anche al di fuori dell'orario di visita per un periodo non superiore all'ora.

Dimissione del paziente

Al momento della dimissione il paziente riceve, da parte dei medici curanti, la **lettera di dimissione** che è consigliabile conservare per il proprio medico di famiglia e per i successivi controlli.

Alla dimissione a tutti i pazienti della Regione Lombardia che anno iniziato terapia con “eparina a basso peso molecolare” o con antibiotico verrà fornito il quantitativo di farmaco necessario a coprire l’intero ciclo terapeutico.

A tutti i pazienti verranno consegnati eventuali farmaci prescritti nel quantitativo di copertura dei primi giorni post dimissione.

In caso di **dimissione volontaria**, contro il parere dei sanitari, il paziente dovrà firmare una dichiarazione che solleva l’**Istituto di Cura** da ogni responsabilità.

Prima di lasciare la struttura si rammenta di:

- ◆ accertarsi di non aver dimenticato alcun effetto personale (in caso contrario la struttura provvederà ad avvisarvi).

Cartella clinica

Chi è autorizzato a richiederla:

- ◆ gli interessati;
- ◆ i genitori dei minori;
- ◆ gli eredi legittimi.

Come si ottiene:

- ◆ mediante compilazione dell’apposito modulo da richiedere all’Ufficio Accettazione Ricoveri; è consigliabile presentarsi con un documento di identità o muniti della lettera di dimissione;
- ◆ gli interessati che non possono presentarsi personalmente all’Ufficio Accettazione Ricoveri possono inviare domanda scritta per posta o fax allegando la fotocopia del proprio documento di identità;
- ◆ al momento della richiesta l’interessato deve pagare:
 - € 15 + IVA 20% per degenze sino a 7 giorni;
 - € 20 + IVA 20% per degenze superiori a 7 giorni.

Gli importi sopra riportati sono relativi al ritiro della cartella clinica presso la struttura.

In caso di **invio a domicilio** della fotocopia della cartella clinica, alle tariffe va aggiunta la maggiorazione di € 10 + IVA.

Il personale che riceve la richiesta di fotocopia, rilascerà sia la fattura con numero, data ed importo della fattura PAGATA, sia il biglietto con segnata la data di ritiro (entro 15 giorni dalla richiesta).

È possibile delegare a terzi il ritiro della fotocopia della cartella clinica, purché muniti di delega e fotocopia del documento di identità.

È inoltre possibile richiedere copia dei radiogrammi effettuati durante il ricovero, secondo le seguenti tariffe:

- ◆ Copia esame Rx € 7,00 + IVA
- ◆ Copia esame TC € 10,00 + IVA
- ◆ Copia esame RM € 10,00 + IVA

Attività ambulatoriale e servizi di diagnosi e cura

L'attività ambulatoriale accreditata

Cardiologia	Medicina Generale
Chirurgia Generale	Neurologia
Chirurgia Pediatrica	Oculistica
Chirurgia Vascolare	Oncologia
Dermatologia	Ortopedia
Ecografia	Ortopedia Pediatrica
Endocrinologia e Diabetologia	Ostetricia e Ginecologia
Endoscopia Digestiva	Radiologia e diagnostica per immagini
Fisiatria	Urologia

All'interno dell'**Istituto di Cura** è inoltre presente il servizio di anestesia e rianimazione.

◆ **L'Ufficio cassa/ticket** è aperto:

dal lunedì al giovedì ore 8.00 - 18.00
venerdì ore 8.00 - 17.00

◆ **Il Centro Unico di Prenotazione** è aperto:

dal lunedì al giovedì ore 8.00 - 18.00 venerdì 8.00 - 17.00
telefonicamente **0382.571240** dalle ore 9.00 alle 12.00
e dalle ore 13.30 alle 15.00 dal lunedì al venerdì

Modalità di prenotazione

Lo spostamento o la disdetta della prenotazione devono essere comunicati al servizio prenotazioni per consentire l'inserimento di altri utenti. Visite ed esami diagnostici possono essere effettuati sia in regime di SSN sia in regime di solvenza.

Documenti richiesti per prestazioni ambulatoriali in regime di SSN:

- ◆ Richiesta medico di famiglia;
- ◆ Codice fiscale;
- ◆ Tessera sanitaria o carta regionale dei servizi
- ◆ Eventuali precedenti esami diagnostici.

Presso il punto prenotazione è possibile ritirare i fogli con le specifiche preparazioni per i vari accertamenti diagnostici.

L'Istituto garantisce l'esecuzione delle prestazioni urgenti e differibili entro 72 ore (DGR 38571/98).

Gli utenti che desiderano prestazioni ambulatoriali in regime libero-professionale possono richiedere all'Ufficio Prenotazioni i nominativi dei medici e le relative tariffe.

I prelievi e/o la consegna di campioni biologici possono essere effettuati senza appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10,00.

Modalità di pagamento

Visite ed esami si possono pagare nelle seguenti modalità:

- ◆ contante,
- ◆ carta di credito
- ◆ bancomat.

Ritiro dei referti

I referti degli esami eseguiti possono essere ritirati personalmente oppure da altra persona munita di delega secondo le modalità di seguito riportate.

- ◆ I referti di radiologia possono essere ritirati presso gli sportelli del servizio stesso dalle ore 13.00 alle ore 15.00 da lunedì a venerdì;
- ◆ I referti di esami di laboratorio analisi ed holter possono essere ritirati presso il centralino dalle ore 11.00 alle ore 16.00 da lunedì a venerdì;
- ◆ Tutti gli altri referti vengono rilasciati a fine visita e/o esame strumentale, salvo indicazioni specifiche dello specialista.
- ◆ I referti dei PAP TEST vengono ritirati il lunedì ed il venerdì dalle 14.00 alle 19.00 presso il blocco parto.

Tutela della privacy, tutela persona e di altri soggetti al rispetto ed al trattamento dei dati personali.

L'Istituto di Cura è tenuto al rispetto del Codice sulla Privacy e degli obblighi di riservatezza definiti dal Decreto legislativo 196/2003 che riconosce che il trattamento dei dati personali è lecito se vengono rispettati tutti gli adempimenti previsti per la tutela della persona.

I dati possono essere **Sensibili** (idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, l'adesione a partiti, a sindacati, dati idonei a far riconoscere lo stato di salute e la vita sessuale) oppure **Comuni** (tutti gli altri dati che non appartengono alla categoria dei dati sensibili).

Tutela e partecipazione

Diritti e doveri

Il paziente ha diritto a:

- ◆ rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza discriminazioni di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinione politica;
- ◆ essere sempre individuato per nome e cognome;
- ◆ rispetto alla riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- ◆ esprimere il proprio parere attraverso modalità messe a disposizione dell'Istituto (questionario, Ufficio Relazioni con il Pubblico, telefonata, posta elettronica);
- ◆ informazione adeguata e competente sulla diagnosi della malattia e relativa prognosi, sulla tipologia delle cure e delle terapie somministrate; nonché il rispetto della riservatezza dei dati relativi alla propria malattia. Ove il medico ravveda, in modo motivato, la non opportunità di dare informazione diretta al paziente, la stessa, fatta eccezione per espresso diniego dell'interessato, dovrà essere data ai familiari o a chi esercita la podestà di tutela.
- ◆ esprimere il proprio consenso informato prima di sottoporsi a terapie o interventi, salvo in casi di urgenza in cui un eventuale ritardo possa comportare un pericolo di vita e nei casi in cui, qualora la persona non sia in grado di comprendere, la decisione spetta ai medici, i quali agiranno in base agli elementi di valutazione clinica e di giudizio.

La vita comunitaria esige delle **regole fondamentali** che ci permettiamo di suggerire:

- ◆ evitare di disturbare gli altri ricoverati rispettandone il riposo ed il bisogno di tranquillità;
- ◆ non allontanarsi dal piano di ricovero senza avere avvisato la Caposala o chi ne fa la veci;
- ◆ rimanere nella propria camera durante le visite mediche;
- ◆ essere presente in camera o al piano di degenza entro le ore 21.00;
- ◆ in caso di utilizzo di televisori in camera tenere il volume basso;
- ◆ non gettare alcun oggetto, neanche carta, dalla finestra;
- ◆ non tenere sui davanzali vasi o bottiglie (potrebbero cadere);
- ◆ non utilizzare all'interno delle unità operative e nei servizi diagnostici i telefoni cellulari in quanto potrebbero interferire con le apparecchiature elettromedicali;

- ◆ non accedere alle sale di medicazione e di cucina o altro luogo in cui è in vigore il divieto di accesso;
- ◆ rispettare gli orari di visita ed evitare il sovraffollamento intorno al letto;
- ◆ rispettare gli arredi e le attrezzature della struttura

Si rammenta, inoltre, che all'interno dell'Istituto di Cura è assolutamente VIETATO FUMARE (L. n° 3 del 16 gennaio 2003).

Customer satisfaction

L'Istituto, in ottemperanza alla DGR 22 marzo 2002 – n° 7/8504, ha attivato il sistema di “qualità percepita dei servizi sanitari”, rilevato con un questionario di gradimento dei servizi. I questionari compilati possono essere consegnati al personale incaricato o imbucati negli appositi contenitori presenti su ogni piano. La rilevazione della customer satisfaction viene effettuato con cadenza semestrale. L'elaborazione dei questionari viene appesa alla bacheca di comunicazione con l'utente presente presso i piani di degenza, poliambulatorio, radiologia.

Reclami e segnalazioni

La tutela del cittadino è garantita dalla presenza presso l'**Istituto di Cura** dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) istituito con D.L. n. 29/1993.

Cosa fa l'U.R.P.?

- ◆ riceve reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento;
- ◆ apre istruttoria per quei reclami di non immediata risposta;
- ◆ attiva nuove iniziative per superare gli eventuali disservizi segnalati.

Come è possibile comunicare con l'U.R.P.?

- ◆ mediante colloquio con il responsabile;
- ◆ mediante lettera in carta semplice;
- ◆ mediante telefonata;
- ◆ mediante invio fax.

L'**U.R.P.** è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.

N° telefono **0382 433648** N° di Fax **0382 576821**

e-mail: franca.gardinali@grupposandonato.it

L'**U.R.P.** è provvisoriamente dislocato presso il prefabbricato adibito ad uffici amministrativi.

Nell'atrio di ingresso dell'Istituto è presente una cassetta per eventuali comunicazioni con la Direzione Sanitaria e/o U.R.P.

Il tempo di risposta medio dell'U.R.P. è di 8/10 giorni.

Informazioni utili

Guida ai servizi

All'ingresso dell'**Istituto di Cura** sono ubicati:

Centralino/Informazioni, aperto dalle 7.30 alle 21.00 tutti i giorni, dove si possono avere informazioni sulla struttura, le modalità di accesso e l'ubicazione dei pazienti ricoverati (viene garantito il diritto alla privacy nel rispetto della D.Lgs. 196/2003)



Ogni piano è dotato di un **telefono portatile** per consentire ai degenti di ricevere telefonate.



I pazienti che intendono spedire **corrispondenza** possono provvedere attraverso la Caposala o consegnarla direttamente al centralino.



Per usufruire dei servizi del **barbiere** o della **parrucchiera** è necessario rivolgersi alla Caposala.



Presso il Poliambulatorio è a disposizione di degenti e visitatori un servizio di **bar** automatico.



La **Santa Messa** viene celebrata ogni sabato alle ore 16.00 nell'atrio di ingresso della nuova ala. Per contattare il Cappellano bisogna rivolgersi alla Caposala.



L'Istituto si impegna ad offrire un'adeguata accessibilità alla struttura e ai servizi. A tale scopo sono presenti all'interno della struttura:

- ◆ Un punto di riferimento telefonico che corrisponde al n. 0382-433611
- ◆ Una sede di accoglienza presso il Poliambulatorio.
- ◆ La struttura dispone di 1 posto auto per portatori di handicap a cui si accede attraverso l'ingresso del cancello in cui è apposta adeguata segnaletica.

Per i servizi in cui non è prevista la prenotazione hanno la precedenza:

- ◆ donne gravide;
- ◆ bambini di età inferiore ai 12 anni;
- ◆ portatori di handicap.

Per ogni eventuale informazione o necessità è sempre possibile rivolgersi al personale in servizio.

Come raggiungere l'Istituto di Cura

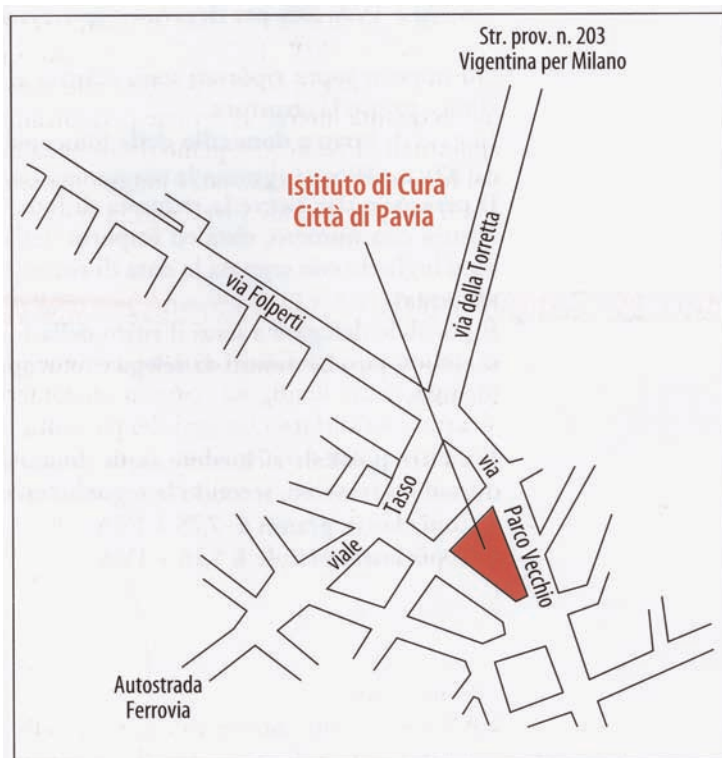
L'Istituto di Cura Città di Pavia è situato in una zona della città vicina al centro e ben servita da mezzi pubblici.

Chi giunge a Pavia in treno, oltre al taxi, può raggiungere l'Istituto di Cura mediante le **linee urbane n° 7 e 4** che hanno fermate nei pressi dell'Istituto di Cura.

Chi arriva in auto dall'autostrada deve uscire al casello di Bereguardo, direzione Pavia centro, raggiungere piazza Minerva, percorrere viale Cesare Battisti, svoltare a destra per viale Matteotti, proseguire per via Santa Maria delle Pertiche, piazza Emanuele Filiberto, via Tasso, dove, svoltando a destra al primo semaforo, si arriva in via Parco Vecchio 27.

L'Istituto di Cura dispone di un parcheggio interno per portatori di handicap.

Vicino all'Istituto è, comunque, facile trovare parcheggio.





Istituto di Cura Città di Pavia

via Parco Vecchio 27, Pavia

tel. 0382 433611

fax 0382 576821

www.grupposandonato.it