

# CARTA DEI SERVIZI

Presidio Ospedaliero di Ricerca  
Casatenovo



# Carta dei Servizi Sanitari

## Presidio Ospedaliero di Ricerca Casatenovo

*Centro per lo Studio e la Cura delle Broncopneumopatie Senili*

Casatenovo (LC), Via Monteregio 13  
Centralino (Tel 039.92321 • Fax 039.9206238) • [www.inrca.it](http://www.inrca.it)

# INDICE

<b>Prefazione</b>	<b>pag</b>	<b>1</b>
<b>Carta dei Servizi Sanitari</b>	“	<b>3</b>
<b>Quadro normativo di riferimento</b>	“	<b>5</b>
<b>Presentazione dell'Istituto</b>	“	<b>6</b>
Fini istituzionali	“	6
Amministrazione	“	7
Polo Scientifico-Tecnologico	“	8
Le Strutture Sanitarie presenti sul Territorio Nazionale	“	9
<b>Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi</b>	“	<b>10</b>
<b>Presidio Ospedaliero di Ricerca • Casatenovo</b>	“	<b>12</b>
Dov'è e come si arriva al Presidio Ospedaliero	“	14
Attività Assistenziale della Sede	“	15
Attività di Degenza	“	15
Attività Ambulatoriale	“	15

Modalità di Richiesta per Prestazioni Ambulatoriali	“	15
Modalità di Richiesta per Prestazioni Libero Professionali	“	17
Documenti necessari per la prenotazione	“	17
Garanzie per l'utente	“	18
Modalità di Ricovero	“	19
Cartella clinica	“	20
Notizie Utili	“	23
<i>Privacy</i>	“	23
<i>Consenso Informato</i>	“	23
<i>Visite ai degenti</i>	“	24
<i>Colloquio con i Medici</i>	“	25
<i>Indicazioni util</i>	“	25
<i>Servizio Pasti</i>	“	25
<b>Schede informative Unità Operative Complesse e Semplici Dipartimentali</b>	“	<b>26</b>
<b>Dipartimento Geriatrico Riabilitativo ad Indirizzo Pneumologico</b>		
Pneumologia Generale	“	27
Pneumologia Riabilitativa	“	32
Cardiologia Riabilitativa	“	37

---

Diagnostica per Immagini	“	40
Laboratorio Analisi	“	43
<b>Servizi di interesse per l'utente</b>	<b>“</b>	<b>47</b>
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	“	47
Direzione Medica di Presidio	“	49
Direzione Amministrativa di Presidio	“	54
Centro Unico Prenotazioni (CUP)	“	57
Portineria-Centralino	“	59
Associazioni di Volontariato	“	60
Servizio di Assistenza Religiosa	“	60
<b>Servizi Accessori</b>	<b>“</b>	<b>61</b>
Distributori automatici	“	61
Servizio Telefonico	“	61
<b>Fattori di qualità, standard, strumenti di verifica, Impegni e Programmi</b>	<b>“</b>	<b>62</b>
Ricovero ospedaliero	“	63
Prestazioni ambulatoriali esterne	“	65
Impegni e Programmi	“	67

<b>Regolamento delle procedure di reclamo</b>	<b>“ 69</b>
<b>Informativa sul trattamento dei dati personali</b>	<b>“ 73</b>
<b>Diritti e doveri dell'utente malato</b>	<b>“ 76</b>
<b>Garanzie per la sicurezza</b>	<b>“ 81</b>

## P REFAZIONE

La Carta dei Servizi, che come ogni anno presentiamo, vuole rappresentare uno strumento chiaro, agile e di facile consultazione per i cittadini, finalizzato a creare e mantenere un contatto sempre più stretto e a fornire informazioni sui servizi offerti in modo da facilitarne l'accesso. Con la Carta, infatti, vengono esplicitati gli impegni assunti dall'Istituto nei confronti del pubblico; essa costituisce il mezzo tramite il quale comunicare e avvicinare l'utenza, recependo i bisogni della collettività ed accogliendone il punto di vista. In questa funzione, sancisce quindi il patto tra l'Istituto e le Comunità, esplicitando il livello di qualità garantito nei servizi erogati e gli impegni assunti.

“Ripartire dal cittadino”, ribadendone la centralità, è la nostra dichiarazione di intenti, che implica una scelta qualitativa ed umana di grande spessore, così come quella di curare la persona malata e non la malattia, dando attenzione al paziente e alla propria famiglia.

L'INRCA persegue l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso il processo di certificazione. Questo processo comporta la continua definizione e revisione dei propri modelli organizzativi ed operativi sempre centrati sui bisogni dei pazienti e dei familiari. L'istituto è stato

certificato nel 2009 e continua ogni anno il percorso di miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi. La realizzazione della Carta dei Servizi si inserisce in questa filosofia: non è solo il frutto di un obbligo di legge, ma rappresenta la volontà di creare un Istituto "amico", vicino al paziente anziano e attento a soddisfarne i bisogni considerandolo "soggetto" di cura e non "oggetto" di prestazioni. L'anziano, i cui bisogni bio-psico-sociali e sanitari non possono essere soddisfatti al domicilio, allontanatosi dalla sua casa, dal suo ambiente abituale, sente in modo acuto come non mai, l'assenza dei suoi familiari, delle persone a lui care. Nasce così in lui il bisogno di avere relazioni interpersonali significative; il nostro personale, "accogliendolo", "ascoltandolo", sostenendo le persone a lui care e spesso sostituendosi a loro, lo aiuta e lo rassicura. Per tali motivazioni il nostro Istituto aspira ad assumere un ruolo umano e sociale fondamentale che va oltre l'aspetto sanitario e scientifico, poichè il senso etico che sta alla base della sua azione è incentrato non solo sull'idea di curare, ma soprattutto su quella di "prendersi cura", in senso complessivo, della persona in età geriatrica.

Il Direttore Generale  
Dott. Gianni Genga

## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Ormai da anni è stato introdotto nel Servizio Sanitario Nazionale il principio secondo il quale è necessario migliorare il rapporto con il cittadino/utente, adeguando le prestazioni alle sue reali esigenze, non solo sanitarie in senso stretto, ma anche di tipo relazionale e di fruizione dei servizi. In tal senso la "Carta dei Servizi" approvata con D.P.C.M. del 19.05.95 dal Ministero della Sanità costituisce un importante strumento in quanto è volto essenzialmente alla tutela dei diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di momenti di controllo diretto sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La Carta contiene informazioni sulle prestazioni offerte e sulle modalità di accesso, sugli obiettivi posti dall'azienda sanitaria, sui meccanismi di reclamo; pone in definitiva le condizioni per stabilire un nuovo rapporto tra amministrazioni pubbliche e cittadini, grazie al quale questi ultimi possono uscire dalla condizione di accettazione passiva di quanto è loro offerto.

La Carta dei Servizi non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce. E' quindi uno strumento operativo che definisce diritti e doveri dell'azienda e degli utenti.

In parole semplici la Carta dei Servizi vuole essere un “contratto” tra utenti e azienda sanitaria per fissare le regole di comportamento reciproco. Con la Carta dei Servizi il cittadino ha la possibilità di mettere a confronto le proprie necessità con i servizi assicurati ed esprimere osservazioni in merito; parallelamente la Direzione dell'Istituto ha la possibilità di monitorare in maniera continuativa il funzionamento del sistema e, di conseguenza, intervenire il più precocemente possibile per affrontare e risolvere eventuali disservizi.

Per assicurare la migliore informazione possibile il documento é periodicamente aggiornato. Con la sua stesura e diffusione l'INRCA intende portare a conoscenza dei cittadini i suoi presidi sanitari, i servizi offerti, gli obiettivi prefissati. Si propone inoltre di rafforzare il già esistente rapporto di collaborazione per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

Già da diversi anni l'Istituto si sta impegnando per adeguarsi sempre più ai bisogni ed alle attese di chi accede alle sue strutture. Molte iniziative si sono realizzate, altre sono in corso o si stanno progettando in diversi settori: accoglienza, informazione, semplificazione delle procedure d'accesso, miglioramento dei tempi di attesa per il ricovero e per le prestazioni ambulatoriali. Rimane ancora molto da fare, perché il percorso della qualità é un processo lungo e complesso. E' comunque obiettivo dell'Istituto impegnarsi affinché le risorse disponibili siano utilizzate al meglio per garantire un livello assistenziale ottimale.

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

**Legge 7 agosto 1990 n.241** • *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*. Tale norma ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e l'amministrazione.

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** • *“Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici”*.

Vengono qui individuati i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei Servizi pubblici anche se svolti in regime di concessione o tramite convenzione, con particolare riferimento ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** • *“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico”*. Tale direttiva definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di cui all'art.12 del Decreto Legislativo 3 febbraio 1993 n.29, e successive integrazioni.

**Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito con la legge dell'11 luglio 1995 n.273** • *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*.

Tale legge prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie Carte dei Servizi.

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** • *“Schema generale della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”*

**Legge 150 del 7 giugno 2000** • *“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”*

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2001** • *“Struttura di missione per la comunicazione e informazione ai cittadini”*

# P RESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

## FINI ISTITUZIONALI

L'Istituto opera nel settore della tutela della salute della popolazione anziana e dello studio dei fenomeni legati all'invecchiamento che nel nostro Paese rappresenta una dimensione di grande rilevanza.

All'INRCA è stato da poco riconosciuto il ruolo prestigioso di Coordinatore della "Rete Nazionale di Ricerca sull'Invecchiamento e la Longevità Attiva". Infatti, l'INRCA è l'unico Istituto di Ricerca (IRCCS) che nel nostro paese ha una missione specifica su tale ambito. Esso rappresenta un modello altamente innovativo per il ruolo che l'Ente svolge e svolgerà, in un periodo storico come questo che vede nel progressivo invecchiamento della popolazione uno degli aspetti più eclatanti e sfidanti, contemporaneamente positivi e preoccupanti, di questa nostra società.

Le problematiche gerontologiche e geriatriche della terza età vengono affrontate scientificamente e contribuiscono a migliorare e ad arricchire l'attività assistenziale svolta nelle diverse sedi dell'Ente.

## **AMMINISTRAZIONE**

Via S. Margherita, 5 - 60124 Ancona, Tel. 071.800 4715 • Fax 071.35946

*Direttore Generale*

Dr. Gianni Genga

*Direttore Scientifico*

Dr.ssa Fabrizia Lattanzio

*Direttore Sanitario*

Dr. Alberto Deales

*Direttore Amministrativo*

Dr. Riccardo Mario Paoli

## **POLO SCIENTIFICO-TECNOLOGICO**

Via Birarelli, 8 - 60121 Ancona, Tel. 071.8001 • Fax 071.206791

### ***Centri e Laboratori di Ricerca***

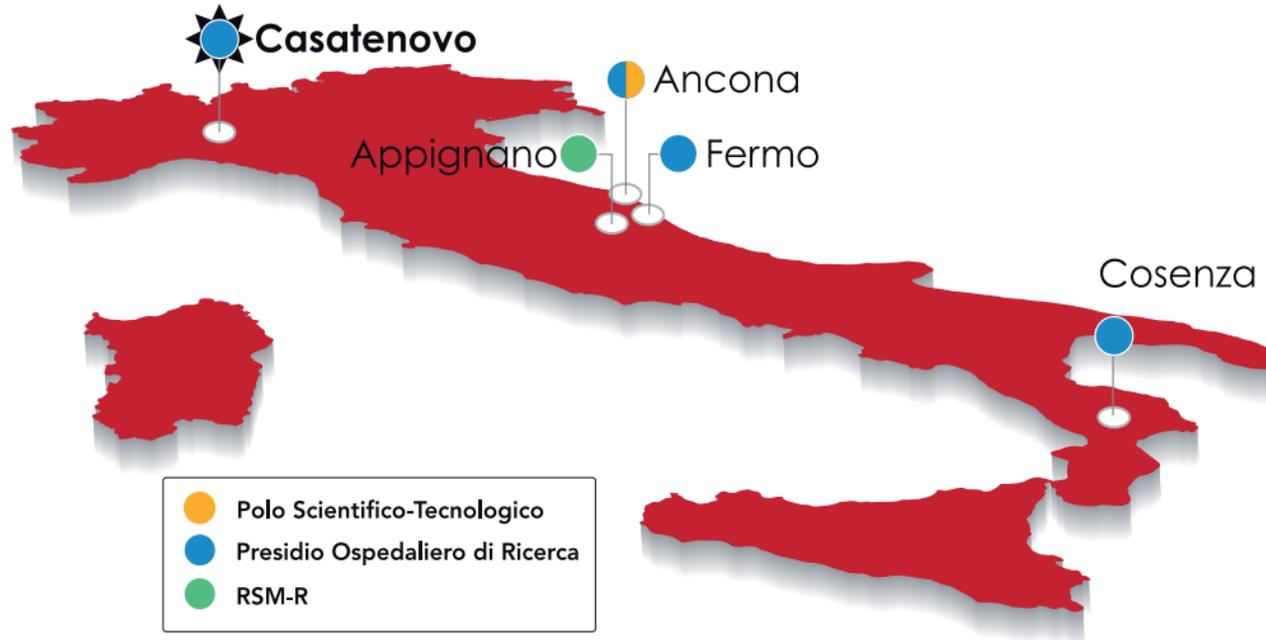
Neurobiologia dell'invecchiamento • Patologia clinica e terapia innovativa • Ricerca Traslazionale Nutrizione e invecchiamento • Tecnologie avanzate sull'invecchiamento • Bioenergetica cellulare • Bioinformatica, Bioingegneria e Domotica • Corretti stili di vita nell'anziano • Disturbi del Metabolismo nell'invecchiamento.

Via S. Margherita, 5 - 60124 Ancona, Tel. 071.800 4715 • Fax 071.35941

### ***Centri e Laboratori di Ricerca***

Aspetti psico-sociali dell'invecchiamento • Ricerca socio-economica e modelli assistenziali per l'anziano • Longevità e rapporti con il terzo settore • Sistemi socio-sanitari e le politiche di welfare per anziani.

## LE STRUTTURE SANITARIE PRESENTI SUL TERRITORIO NAZIONALE



## P RINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in base ai quali l'assistenza è prestata nel rispetto di:

- **eguaglianza.** Le regole sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità.** Nelle prestazioni assistenziali l'Istituto garantisce comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **continuità.** L'erogazione dei servizi deve essere senza interruzioni. Nel caso di irregolare funzionamento dovuto a cause di forza maggiore saranno assunte misure idonee al fine di produrre il minor danno possibile;
- **diritto di scelta.** Tale diritto rientra in quello della libertà personale ed in quello della libera circolazione del cittadino, il quale può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale compatibilmente con la normativa vigente;
- **partecipazione.** L'Istituto è tenuto ad attivare iniziative che favoriscano il coinvolgimento dei

cittadini, in particolare nei momenti di valutazione degli interventi ad essi destinati, per verificare la capacità degli stessi di soddisfarne le esigenze. Gli utenti hanno inoltre il diritto di avanzare reclami, suggerimenti e proposte, nonché di essere informati sullo stato di salute e sulle prestazioni che vengono loro erogate;

- **efficacia ed efficienza.** I servizi devono essere erogati in modo da garantire l'efficacia, come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti e l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi.

## **P**RESIDIO OSPEDALIERO DI RICERCA • CASATENOVO

Dagli inizi degli anni settanta il Presidio Ospedaliero di Casatenovo, Centro per lo studio e la Cura delle Broncopneumopatie Senili, si occupa a livello degenziale di patologia respiratoria.

Un approccio ai problemi pneumologici prevede settori sempre più distinti fra loro per le specifiche caratterizzazioni ed un'integrazione operativa fra gli stessi sempre più stretta.

Vi si riconoscono aree diagnostiche e aree terapeutiche, queste a loro volta sono articolate in terapia acuta (medica e chirurgica) e terapia riabilitativa post-acuta e cronica.

L'esperienza maturata a Casatenovo in circa trenta anni di attività conferma la tendenza internazionale.

Il Centro infatti ha ampliato progressivamente i campi di interesse pneumologico, in ciò facilitato dal miglioramento delle tecniche diagnostiche e terapeutiche disponibili.

La patologia respiratoria degli ultimi anni si è caratterizzata per un più stretto collegamento con le Unità di Terapia Intensiva, di Chirurgia Toracica e con i Centri abilitati al Trapianto Polmonare ubicati in Lombardia.

La patologia polmonare registra una nuova recrudescenza delle infezioni tubercolari a causa

dell'incremento di soggetti immunodepressi ed alla nuova immigrazione, nonché una vera e propria esplosione degli aspetti respiratori legati alle patologie allergiche ed una costante presenza di malattie neoplastiche.

Per la piena realizzazione del concetto di Medicina Respiratoria, non possono essere ignorati infine altri aspetti multidisciplinari. L'insufficienza respiratoria coinvolge infatti patologie di differente provenienza come quelle neuromuscolari, immunologiche e cardiologiche, delineando quindi uno scenario che non può prescindere da un periodico aggiornamento non solo delle attrezzature, ma dello stesso modo di concepire ed approcciare i problemi.

Il Centro è stato accreditato dalla Regione Lombardia (delibera n.49159 del 17.3.2000) ed è iscritto nel Registro regionale delle strutture accreditate.

Il Presidio Ospedaliero e di Ricerca (POR) ha ottenuto da parte RINA SpA la Certificazione di conformità della norma ISO 9001:2008, Certificato n° 19548/09/S del 30 aprile 2009

## DOV'É E COME SI ARRIVA AL PRESIDIO OSPEDALIERO

Il Presidio è situato nella Brianza lecchese, al confine con la provincia di Milano.

**Vettura:** È raggiungibile percorrendo la statale dello Spluga (SS 36) fino a Carate Brianza, indi per Besana in Brianza e quindi Casatenovo.

È altrimenti possibile, venendo da Milano o da zone a sud-est della città, percorrere la tangenziale Est fino a Vimercate, uscire allo svincolo per Arcore-Lesmo, Casatenovo.

In prossimità dell'Ospedale è disponibile un ampio e funzionale parcheggio per i visitatori.

**Treno:** Linea Monza – Molteno – Lecco (stazione di Besana in Brianza).

**Autolinea SAL:** Monza-Oggiono / Oggiono-Monza (fermata di Casatenovo Piazza della Repubblica).



## **ATTIVITÀ ASSISTENZIALE DELLA SEDE**

### **Attività di Degenza**

L'attività di degenza ha registrato negli ultimi anni un crescente numero di ricoveri. La tipologia di tali ricoveri spazia in tutto l'ambito pneumologico: dalla patologia neoplastica, all'infettiva, alla disreattiva asmaticiforme e all'insufficienza respiratoria. Molti pazienti sono affetti da una severa insufficienza respiratoria e quindi presentano problematiche mediche e gestionali complesse; provengono sia dalle Unità di Rianimazione degli ospedali vicini e sono trattati con ventilazione meccanica presso la nostra Sede.

### **Attività Ambulatoriale**

È da sempre un'attività di elevata consistenza quantitativa, che nel corso degli anni si è venuta sempre più perfezionando e specializzando nei vari settori.

## **MODALITÀ DI RICHIESTA PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

È importante tenere presente che è possibile prenotare una prestazione a carico del Servizio Sanitario Nazionale solo dopo la prescrizione da parte del medico curante (Medico di Medicina

Generale, Specialista Ospedaliero, Specialista Convenzionato). Il Medico di Medicina Generale o prescrittore può richiedere l'esecuzione di prestazioni diagnostico/terapeutiche sollecitate, o applicando sulla ricetta il bollino dell'urgenza differita (72 ore) o, specificando le classi di priorità come da indicazioni regionali. Il cittadino che richiede prestazioni sanitarie ambulatoriali a carico del Servizio Sanitario Nazionale è tenuto al pagamento della quota di compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket). L'esenzione per reddito, patologia o per altri particolari condizioni (invalidità, ecc..) è attestata da un documento rilasciato dalla A.S.L. di appartenenza. Il medico che prescrive la prestazione è tenuto a riportare sulla ricetta il codice di esenzione. L'A.S.L. di appartenenza rilascia il documento attestante l'esenzione per patologia, dietro presentazione da parte del richiedente, della dichiarazione rilasciata da uno specialista, operante in strutture pubbliche, che attesti l'affezione particolare e il periodo temporale di esenzione concessa.

## Prenotazioni

Centro Unico Prenotazioni (CUP) al piano terra

- Agli sportelli: dal Lun al Ven 08:00-15:00
- Telefonicamente: dal Lun al Ven 13:30-15:00 al numero 039.92321

**È inoltre possibile prenotare telefonicamente alcune prestazioni di specialistica ambulatoriale tramite il Call Center Regionale al numero verde 800 638 638.**

## MODALITÀ DI RICHIESTA PER PRESTAZIONI LIBERO PROFESSIONALI

Oltre le prestazioni a carico del SSN è possibile richiedere una prestazione Libero Professionale. Il medico esercita attività privata al di fuori del normale orario di servizio. Il cittadino, pertanto, può scegliere il medico dal quale intende farsi visitare ed è tenuto al pagamento della prestazione secondo un tariffario fissato dal medico ed approvato dall'Ospedale (disponibile online sul sito [www.inrca.it](http://www.inrca.it) alla pagina web del Presidio di Casatenovo-Prenotazioni CUP/Ticket).

### Prenotazioni

Centro Unico Prenotazioni (CUP) al piano terra

- Agli sportelli: dal Lun al Ven 08:00-15:00
- Telefonicamente: dal Lun al Ven 13:30-15:00 al numero 039.92321

## DOCUMENTI NECESSARI PER LA PRENOTAZIONE

**Richiesta Medico Curante • Tessera Sanitaria**

Gli esami strumentali di diagnostica per immagini e le visite specialistiche devono essere prenotati. Per tale ragione, gli utenti sono invitati a verificare con il personale di informazione e prenotazione,

anche telefonicamente, se gli esami prescritti necessitano di istruzioni particolari.

Per la prenotazione gli utenti possono accedere alla struttura presentandosi agli sportelli e sia telefonicamente negli orari e giorni di servizio indicati.

Per effettuare la prenotazione il paziente deve recarsi presso il Centro Unico Prenotazioni situato al piano terra, ingresso principale dell'Ospedale, e ritirare il numero dall'apposito erogatore.

All'atto della prenotazione all'Utente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali che scritte, per poter effettuare le prestazioni. Gli Utenti devono comunicare eventuali disdette con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

## **GARANZIE PER L'UTENTE**

### **Mancata effettuazione delle prestazioni ambulatoriali (visite ed esami)**

L'utente ha diritto ad usufruire della prestazione nel giorno fissato con la prenotazione.

Nel caso non sia possibile effettuare tale prestazione nella data stabilita, il paziente deve essere preventivamente informato (due giorni prima), ad esclusione di casi d'emergenza e d'urgenza non programmabili. Per consentire una più efficiente organizzazione dell'attività sanitaria è inoltre necessario che anche l'utente nel caso non possa usufruire della prestazione prenotata, avvisi

(due giorni prima), gli operatori che hanno effettuato la prenotazione stessa.

**IMPORTANTE!** Dal 1° gennaio 1992 i cittadini che non abbiano ritirato i referti di visite e/o esami diagnostici e di laboratorio sono tenuti al pagamento per intero della prestazione usufruita (Legge 30/12/1991, art. 4 comma 18).

L'utente è tenuto al ritiro dei referti entro novanta (90) giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica. Dopo tale periodo l'Ente provvede al recupero delle somme dovute.

## MODALITÀ DI RICOVERO

Il ricovero è proposto da un medico di Medicina Generale o da un medico specialista, sulla base di accertata necessità clinica. Le formalità relative al ricovero (Accettazione Amministrativa) sono espletate presso l'apposito Servizio di Accettazione e Accoglienza posto presso il Reparto di degenza comune situato al 2° piano. Le formalità di accettazione possono essere espletate da una persona incaricata dal paziente. L'orario di Accettazione Ricoveri sarà comunicato dall'addetto ed in ogni caso non potrà essere successivo alle ore 14.30 dal lunedì al venerdì e alle ore 10 del sabato. **NON È PREVISTA L'ACCETTAZIONE D'URGENZA, IN QUANTO NON È PRESENTE UN SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO.**

## Documenti da presentare al momento del ricovero

- Richiesta medica di ricovero ospedaliero
- Codice Fiscale
- Tessera sanitaria
- Documentazione clinica eventualmente in proprio possesso (esami di laboratorio, radiografie, altri referti, ecc.).
- Elenco farmaci che il paziente sta assumendo o ha assunto nei giorni precedenti.

## CARTELLA CLINICA

### Richiesta

Personalmente presso gli sportelli CUP/TICKET:

Orario                                      dal Lun al Ven                      08:00-15:00

A mezzo fax n°039/9232267 o raccomandata intestata a INRCA Direzione Medica di Presidio – Via Monteregio n°13 23880 Casatenovo.

Nella richiesta devono essere indicati i dati anagrafici, il periodo del ricovero e deve essere

allegata la copia del documento d'identità e firma in calce del paziente

La copia della Cartella Clinica è richiesta personalmente dal paziente, esibendo il proprio documento d'identità.

Nel caso che l'intestatario della Cartella Clinica si trovi nell'impossibilità di richiedere e/o ritirare personalmente la copia, la richiesta può essere inoltrata su apposito modulo oppure in carta libera, tramite delega scritta a persona di fiducia.

Il delegato richiede e/o ritira copia della cartella clinica compilando l'apposito modulo, allegando la delega e copia del proprio documento d'identità, nonché copia firmata e datata del documento d'identità del delegante.

Per le persone dichiarate incapaci di intendere e volere, il richiedente deve autocertificare la qualità di tutore sull'interessato.

Nel caso che l'intestatario della Cartella Clinica sia deceduto, possono richiedere copia della Cartella Clinica gli eredi legittimi, muniti di certificato di morte, copia del proprio documento d'identità e previa esibizione di atto notorio dal quale risultino i nominativi degli eredi o di atto sostitutivo di notorietà che attesti il proprio stato di erede.

---

## **Ritiro**

Entro venti giorni dalla data della richiesta, precisando che se alcuni esami fossero stati effettuati presso altre strutture, i tempi di attesa potrebbero essere superiori.

Agli sportelli cup/tichet, oppure su richiesta tramite spedizione.

- Dal richiedente munito di documento di identità valido.
- Da altra persona munita di regolare delega, del proprio documento di identità e del documento del richiedente in originale od in copia firmata e datata.
- Dal tutore come da allegata documentazione.
- Dall'erede come da allegata documentazione.

La persona che si presenta allo sportello per il ritiro deve compilare e firmare il modulo interno di consegna.

## **Pagamento**

La tariffa per il rilascio di ogni copia della Cartella Clinica é di 7,75 €.

Le spese postali per la spedizione della Cartella Clinica é di 5,16 €.

Il pagamento può essere effettuato con le seguenti modalità:

- Diretto, presso gli sportelli CUP-Cassa
- Contrassegno (tramite servizio postale). La cartella clinica viene spedita tramite raccomandata

all'intestatario e le spese di spedizione sono a carico del richiedente.

## NOTIZIE UTILI

### Privacy

I pazienti dovranno firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. In tale occasione verrà chiesto di indicare il nominativo della/e persona/e di riferimento, cui eventualmente fornire le informazioni sullo stato di salute del paziente. Se il ricoverato lo richiede, è possibile non dare informazioni sulla sua presenza in Ospedale. Non possono essere rilasciate informazioni telefoniche relative ai pazienti ricoverati.

### Consenso Informato

Al momento del ricovero verrà sottoposto al paziente un modulo di consenso informato relativo all'esecuzione di indagini diagnostiche e procedimenti terapeutici considerati di base. Per procedimenti specifici in sede diagnostica e terapeutica sono previsti appositi moduli di consenso informato. Verranno fornite dal Medico le notizie utili alla compilazione dei moduli in relazione ai

rischi connessi alle manovre proposte e a possibili trattamenti alternativi.  
Il modulo rimarrà allegato alla cartella clinica del paziente.

## Visite ai degenti

Unità Operative Complesse di Pneunologia Generale e Pneumologia Riabilitativa - Centro di Ricerca per la Patologia Toraco-Polmonare

dal Lun al Ven	15:00-18:00 • 19:00-20:00
Sab	15:00-18:00
Dom e festivi:	09:00-11:30 • 15:00-18:00

UTIIR – Unità di Terapia Intensiva Intermedia Respiratoria: tutti i giorni dalle ore 13.00 alle ore 19.00

È vietato l'accesso al Reparto durante la visita medica.

È vietato l'ingresso ai minori di 12 anni.

Non è consentito l'uso dei cellulari.

Ogni stanza è dotata di telefono.

Le comunicazioni in arrivo dall'esterno sono consentite dalle 16:00 alle 19:30.

**Si fa presente che, per le prestazioni ricevute durante la degenza in Ospedale, nulla è dovuto al personale medico ed infermieristico.**

## **Colloquio con i Medici**

Dal Lun al Ven 12:00-12:30

I Direttori delle Unità Operative sono disponibili negli stessi orari su appuntamento.

## **Indicazioni utili**

Durante la degenza si consiglia di limitare all'essenziale gli effetti personali.

È preferibile non tenere con sé somme consistenti di denaro contante e oggetti di valore.

## **Servizio Pasti**

Durante la distribuzione del vitto, i parenti e i degenti sono pregati di non transitare nei corridoi.

I pazienti possono scegliere il menù giornaliero.

Distribuzione pasti: colazione 08:30 • pranzo 12:00 • cena 18:00

## SCHEDA INFORMATIVA

### **Dipartimento Geriatrico Riabilitativo ad Indirizzo Pneumologico**

#### **Unità Operative Complesse**

Pneumologia Generale  
Pneumologia Riabilitativa - Centro  
Ricerca Patologia Toraco-Polmonare

#### **Servizi di Interesse per gli Utenti**

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)  
Direzione Amministrativa di Presidio  
CUP - Centro Unico di Prenotazione

#### **Unità Operative Semplici Dipartimentali**

Cardiologia Riabilitativa  
Diagnostica per Immagini  
Laboratorio Analisi

Direzione Medica di Presidio  
Portineria-Centralino  
Associazioni di Volontariato  
Servizio di Assistenza Religiosa

# Pneumologia Generale

## Collocazione

Secondo Piano.

## Descrizione attività

L'Unità Operativa Complessa di Pneumologia Generale si occupa di diagnosi e terapia delle Malattie dell'Apparato Respiratorio, con particolare attenzione all'ambito geriatrico e agli aspetti poli-patologici dell'età senile. È costituita da un Reparto di Degenza supportato da diversi Servizi di Diagnostica Specialistica: Allergologia e Immunologia Clinica (Unità Operativa Semplice), Broncologia, Fisiopatologia Respiratoria, Laboratorio del Sonno.

La UOC Pneumologia Generale eroga prestazioni in regime di Ricovero Ordinario ed Ambulatoriali.

L'Unità Operativa Complessa di Pneumologia Generale ha ottenuto la Certificazione di Conformità della norma ISO 9001:2008, Certificato n°19548/09/S del 30 aprile 2009.

Le attività ambulatoriali dell'UOC sono:

**Ambulatorio di Pneumologia Generale** • è il punto di riferimento per chi acceda per la prima

volta al nostro Centro o per chi, già noto, presenti una patologia pneumologica con diverse sfaccettature o non pertinente agli altri Ambulatori di indirizzo più specifico:

**Ambulatorio di Allergologia ed Immunologia Respiratoria** • con diagnostica in vivo (test cutanei) ed in vitro (RAST, calendario pollinico) per una patologia disreattiva che, anche a detta dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), è in continuo aumento e che presenta quasi ogni giorno importanti progressi conoscitivi;

**Ambulatorio di Asmologia** • per fornire un più preciso riferimento ai pazienti asmatici, talora non allergici, con modalità operative derivate dalle "linee guida" fornite dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) in merito a trattamento e controllo dell'asma;

**Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria** • esegue indagini su flussi, volumi e meccanica respiratoria ed eroga prestazioni di ergo-spirometria e test di stimolazione farmacologica (bronco-costrizione e bronco-dilatazione);

**Ambulatorio per le Malattie dell'Interstizio Polmonare** • patologie meno frequenti ma proprio per questo bisognevoli di precisi protocolli diagnostici e terapeutici, anche in considerazione della

frequente gravità ed evolutività del quadro clinico verso la severa Insufficienza Respiratoria. divisionali di Pneumologia Generale, di Allergologia Respiratoria e di Asmologia, di Fisiopatologia Respiratoria, di Patologia dell'Interstizio Polmonare.

### **Organico e recapiti**

Direttore ff UOC

Resp. Fisiopatologia Respiratoria

Resp. Broncologia

V. Gaffuri Riva • tel. 039 9232258 • v.gaffuririva@inrca.it

V. Gaffuri Riva • tel. 039 9232258 • v.gaffuririva@inrca.it

A. Bianchi • tel. 039 9232275 • a.bianchi@inrca.it

Dirigenti Medici

A. Limonta • a.limonta@inrca.it

S. Maggiolini • s.maggiolini@inrca.it

tel. 039 9232275

Coordinatore infermieristico

E. Scaccabarozzi • tel. 039 9232231 •

e.scaccabarozzi@inrca.it

### **Visite e Prestazioni Ambulatoriali erogate**

- Visita Pneumologica (PRIMA visita e visite di CONTROLLO)

- Visita Allergologica (PRIMA visita e visite di CONTROLLO)
- Test allergologici: Prick Test, Patch Test, dosaggi in vitro (c/o Laboratorio Analisi del POR)
- Visita Pneumologica per Asma bronchiale (PRIMA visita e visite di CONTROLLO)
- Spirometria (Spirometria, Spirometria globale, Curva Flusso-Volume, Spirometria con Metodo Pletismografico)
- Resistenze e Conduttanze Totali e Specifiche delle Vie Aeree
- Studio della Diffusione del CO
- Test di stimolazione farmacologica con Broncodilatatore
- Test di Stimolazione Farmacologica con Broncocostrittore
- Ergospirometria
- Emogasanalisi Arteriosa
- Visita Pneumologica per Interstiziopatie (PRIMA visita e visite di CONTROLLO)

### **Prenotazioni**

Centro Unico Prenotazioni (CUP) al piano terra

- Agli sportelli: dal Lun al Ven 08:00-15:00
- Telefonicamente: dal Lun al Ven 13:30-15:00 al numero 039.92321

## **Ritiro Referti**

*Con pagamento ticket:*

Ufficio Cassa

dal Lun al Ven 08:00-15:00

*Esenti da ticket o con ticket già pagato*

Portineria-Centralino

dal Lun al Sab 08:00-19:30

Una copia dei risultati degli esami effettuati è disponibile anche su Internet: collegamento al sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) nella sezione "Servizi On-Line per il Cittadino" per scoprire come accedere al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico e consultare i referti.

Se il referto non viene ritirato entro 90gg verrà addebitato l'intero importo della prestazione (Legge n° 412 del 30-12-1991 art. 4 comma 18).

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente può delegare altra persona secondo le modalità indicate nel foglio ritiro esami (D.Lgs. 196/2003).

# Pneumologia Riabilitativa

## Collocazione

Secondo Piano.

## Descrizione attività

L'Unità Operativa si configura come struttura ad organizzazione complessa (C) articolata in due macroattività:

- Reparto di degenza per la riabilitazione specialistica post-acuta
- Unità Semplice di Terapia sub-intensiva respiratoria o Centro di Weaning respiratorio.

L' UOC tratta pazienti affetti da patologia respiratoria con necessità di recupero funzionale, dedicandosi in particolare a pazienti in ossigenoterapia e/o ventiloterapia domiciliare, sia non invasiva che invasiva (tracheostomizzati). Tratta l'insufficienza respiratoria secondaria a malattie penumologiche o a malattie neuromuscolari con particolare riferimento alla Distrofia Muscolare di Duchenne e alla Sclerosi Laterale Amiotrofica e utilizza tecniche di monitoraggio a distanza (Telemedicina). L'UOC studia e monitorizza i pazienti affetti da patologia respiratoria durante il sonno e si occupa dello stile di vita dei pazienti anziani affetti da patologia broncopolmonare.

L' UOC coordina e segue protocolli di ricerca clinica a livello regionale e nazionale.  
L'Unità Operativa Complessa di Pneumologia Riabilitativa ha ottenuto la Certificazione di Conformità della norma ISO 9001:2008, Certificato n°19548/09/S del 30 aprile 2009.

Le attività ambulatoriali dell'UOC sono:

**Ambulatorio per l'Insufficienza respiratoria** • che gestisce i pazienti a maggior rischio d'insufficienza respiratoria oltre a quelli già in ossigenoterapia e ventiloterapia meccanica domiciliare.

**Ambulatorio per l'Insufficienza respiratoria cronica nelle malattie neuromuscolari** • che valuta pazienti affetti da patologia non primitivamente toraco-polmonare a rischio di sviluppo o che già hanno sviluppato insufficienza respiratoria cronica.

**Ambulatorio per lo studio dei disturbi respiratori durante il sonno** • che valuta i pazienti russatori e apnoici inviati dal Curante o da altri specialisti.

**Ambulatorio di Fisioterapia Respiratoria** • su cui convergono le problematiche pneumologiche aggredibili con programmi di terapia fisica, tra le quali un posto importante spetta all'insufficienza respiratoria.

**Ambulatorio per la valutazione dello stato nutrizionale** • che segue pazienti broncopneumopatici con severe alterazioni nutrizionali sia nella fase di inquadramento che in quella di intervento dietetico mirato.

**laboratorio per lo studio con meccanica OptoPletismografica** • che si occupa di valutare i pazienti con deficit funzionali respiratori di qualsiasi origine (polmonare-gabbia toracica-neuromuscolari).

**Laboratorio di Telesorveglianza** • che gestisce pazienti affetti da severa broncopneumopatia cronica ostruttiva attraverso un servizio di case-management

### **Organico**

Direttore UOC

Direttore UOS UTIIR

D. Colombo • tel. 039 9232330 • d.colombo@inrca.it

D. Colombo • tel. 039 9232330 • d.colombo@inrca.it

Dirigenti Medici

D. Bonardi • d.bonardi@inrca.it

A. Fumagalli • a.fumagalli@inrca.it

C. Misuraca • c.misuraca@inrca.it

tel. 039 9232276

Coordinatori Infermieristici

E. Cemmi • e.cemmi@inrca.it

E. Scaccabarozzi • e.scaccabarozzi@inrca.it

tel. 039 9232231

### **Visite e Prestazioni Ambulatoriali erogate**

- Ossigeno e ventiloterapia
- Disturbi respiratori del sonno
- Insufficienza respiratoria nelle malattie neuro muscolari

È necessaria la prenotazione per tutti gli esami.

Le prestazioni in fascia "A" ovvero le prestazioni "urgenti differibili" vengono effettuate entro 72 ore, coma da indicazioni regionali.

L'urgenza deve essere sempre motivata dal Medico prescrittore.

### **Prenotazioni**

Centro Unico Prenotazioni (CUP) al piano terra

- Agli sportelli: dal Lun al Ven 08:00-15:00
- Telefonicamente: dal Lun al Ven 13:30-15:00 al numero 039.92321

## **Ritiro Referti**

*Con pagamento ticket:*

Ufficio Cassa

dal Lun al Ven 08:00-15:00

*Esenti da ticket o con ticket già pagato*

Portineria-Centralino

dal Lun al Sab 08:00-19:30

Una copia dei risultati degli esami effettuati è disponibile anche su Internet: collegamento al sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) nella sezione "Servizi On-Line per il Cittadino" per scoprire come accedere al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico e consultare i referti.

Se il referto non viene ritirato entro 90gg verrà addebitato l'intero importo della prestazione (Legge n° 412 del 30-12-1991 art. 4 comma 18).

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, l'utente può delegare altra persona secondo le modalità indicate nel foglio ritiro esami (D.Lgs. 196/2003).

# Cardiologia Riabilitativa

## Collocazione

Primo Piano.

## Descrizione attività

L'attività dell'Unità Operativa Semplice Dipartimentale di Cardiologia Riabilitativa è rivolta a tutte le patologie cardiovascolari dell'anziano. Particolare interesse assistenziale e scientifico è dedicato allo studio dei principali fattori di rischio cardiovascolari come l'ipertensione arteriosa e le dislipidemie e alle più importanti patologie dell'anziano come lo scompenso cardiaco, le aritmie cardiache e la cardiopatia ischemica. L'Unità Operativa Semplice Dipartimentale di Cardiologia Riabilitativa ha ottenuto la Certificazione di Conformità della norma ISO 9001:2008, Certificato n°19548/09/S del 30 aprile 2009.

Si articola in sezioni specialistiche:

- Cardiologia Clinica
- Laboratorio di Ecocardiografia
- Laboratorio di Ergometria
- Laboratorio di Telesorveglianza

## **Organico e recapiti**

Direttore UOSD  
Infermieri

G. Serra • Tel. 039 9232256 • g.serra@inrca.it  
Tel. 039 9232265

Informazioni telefoniche

Tel. 039.9232265  
orario consigliato 12:00-12:30 dal Lun al Ven

## **Visite e Prestazioni Ambulatoriali erogate**

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Ecocardiogramma
- Monitoraggio ambulatorio della pressione arteriosa 24 ore
- Test ergometrico con pedana mobile o cicloergometro
- Programma di telesorveglianza domiciliare dello scompenso cardiaco
- ECG Dinamico sec. Holter

**È necessaria la prenotazione per tutti gli esami. Le prestazioni in fascia “A” ovvero le prestazioni “urgenti differibili” vengono effettuate entro 72 ore, come da indicazioni regionali.**

## Prenotazioni

Centro Unico Prenotazioni (CUP) al piano terra

- Agli sportelli: dal Lun al Ven 08:00-15:00
- Telefonicamente: dal Lun al Ven 13:30-15:00 al numero 039.92321

## Ritiro Referti

*Con pagamento ticket:*

Ufficio Cassa dal Lun al Ven 08:00-15:00

*Esenti da ticket o con ticket già pagato*

Portineria-Centralino dal Lun al Sab 08:00-19:30

Una copia dei risultati degli esami effettuati è disponibile anche su Internet: collegamento al sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) nella sezione "Servizi On-Line per il Cittadino" per scoprire come accedere al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico e consultare i referti. Se il referto non viene ritirato entro 90gg verrà addebitato l'intero importo della prestazione (Legge n° 412 del 30-12-1991 art. 4 comma 18). **In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, l'utente può delegare altra**

**persona secondo le modalità indicate nel foglio ritiro esami (D.Lgs. 196/2003).**

## **Diagnostica per Immagini**

### **Collocazione**

Piano Terra.

### **Descrizione**

Svolge attività diagnostica nel campo della radiologia tradizionale, ecografia ed ecocolordoppler per interni ed esterni ed esami ecografici ed ecocolordoppler in regime di libera professione. L'Unità Operativa Complessa Diagnostica per Immagini ha ottenuto la Certificazione di Conformità della norma ISO 9001:2008, Certificato n°19548/09/S del 30 aprile 2009.

Si articola in sezioni specialistiche:

- Radiologia toracica
- Radiologia scheletrica
- Ecografia generale, muscolo-scheletrica, ecocolordoppler

### **Prestazioni ambulatoriali**

- Radiologia toracica
- Radiologia scheletrica

- Ecografia generale e muscolo-scheletrica
- Ecocolordoppler (arti superiori ed inferiori - tronchi sovra aortici - arterioso e venoso - grossi vasi addominali - tiroide - reni - fegato - scrotale)
- Ecocolordoppler penieno dinamico.

***È necessaria la prenotazione ad esclusione dell'esame Rx torace e degli esami radiografici da eseguire in urgenza.***

***Le prestazioni in fascia "A" ovvero le prestazioni "urgenti differibili" vengono effettuate entro 72 ore, coma da indicazioni regionali.***

***L'urgenza deve essere sempre motivata dal Medico prescrittore.***

### **Organico e recapiti**

Direttore UOSD

V. Genchi • Tel. 039 9232210 • v.genchi@inrca.it

Informazioni telefoniche

Tel. 039.9232304

orario consigliato 9:00-12:00 dal Lun al Ven

### **Prenotazioni**

Centro Unico Prenotazioni (CUP) al piano terra

- Agli sportelli: dal Lun al Ven 08:00-15:00
- Telefonicamente: dal Lun al Ven 13:30-15:00 al numero 039.92321

### **Orari effettuazione esami**

dal Lun al Ven 08:15-15:00

### **Ritiro Referti**

*Con pagamento ticket:*

Ufficio Cassa

dal Lun al Ven 08:00-15:00

*Esenti da ticket o con ticket già pagato*

Portineria-Centralino

dal Lun al Sab 08:00-19:30

Una copia dei risultati degli esami effettuati è disponibile anche su Internet: collegamento al sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) nella sezione "Servizi On-Line per il Cittadino" per scoprire come accedere al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico e consultare i referti. Se il referto non viene ritirato entro 90gg verrà addebitato l'intero importo della prestazione (Legge n° 412 del 30-12-1991 art. 4 comma 18). In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, l'utente può delegare altra persona secondo le modalità indicate nel foglio ritiro esami (D.Lgs. 196/2003).

# Laboratorio Analisi

## Collocazione

UO: Primo Piano.

Centro Prelievi: Piano Terra

## Descrizione attività

Il Laboratorio produce analisi chimico-cliniche e microbiologiche per pazienti ricoverati e per cittadini utenti esterni, ai fini della prevenzione, della diagnosi, della terapia e monitoraggio del decorso delle più svariate patologie. Le indagini diagnostiche, vengono eseguite di routine o tramite canali preferenziali che assicurano una rapida esecuzione per esami d'urgenza ed esami per terapie. Il Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche lavora con un processo fortemente informatizzato e parzialmente automatizzato. Le richieste sono programmate nel punto di accettazione e sono trasferite in modo automatico al Laboratorio che procede alle analisi.

Tutti i campioni biologici (sangue, urina, ecc.) vengono identificati in modo univoco con un codice a barre che ne consente la tracciabilità dal prelievo fino alla archiviazione.

Il controllo del processo passa attraverso il controllo dei campioni accettati, la manutenzione

ordinaria e straordinaria dei sistemi/strumenti, il controllo analitico di qualità interno ed esterno, la validazione dei risultati analitici e firma elettronica dei referti.

Il Laboratorio Analisi, per l'esecuzione di esami di particolare complessità, si avvale della collaborazione del Servizio di Patologia Clinica dell'Azienda Ospedaliera di Lecco.

In collaborazione con il Presidio Ospedaliero San Leopoldo Mandic di Merate, il Laboratorio Analisi ha attivato per i pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO), la possibilità di eseguire il controllo della terapia presso il nostro centro.

Il Laboratorio Analisi ha ottenuto la Certificazione di Conformità della norma ISO 9001:2008, Certificato n°19548/09/S del 30 aprile 2009.

## **Organico e recapiti**

Direttore

M. Colciago • Tel. 039 9232278 • [m.colciago@inrca.it](mailto:m.colciago@inrca.it)

## **Prestazioni Ambulatoriali erogate**

- Esami di biochimica-clinica
- Esami ematologia e coagulazione
- Esami immunochimici
- Screening allergologici

- Elettroforesi
- Indagini di microbiologia: batteriologia
- Citologia
- Istologia

### **Accettazione**

Per effettuare un esame basta recarsi presso il Centro Prelievi senza necessità di prenotazione muniti della richiesta del medico e di tessera sanitaria.

Per effettuare il prelievo è necessario il digiuno dalla sera precedente.

L'accesso agli sportelli di segreteria è regolato da un numero progressivo assegnato in base all'ordine di arrivo. Al primo accesso, al paziente viene consegnato il modulo del consenso al trattamento dei dati personali (privacy) ai sensi della legge n.196/03 che va firmato al momento dell'accettazione. Possono essere anche consegnati alcuni questionari di soddisfazione dell'utente per rilevare il giudizio sul servizio erogato nella sua globalità. Il questionario compilato può essere imbucato nell'apposita cassetta presente all'ingresso dell'Ospedale.

### **Orari**

Informazioni segreteria

dal Lun al Ven 10:00-15:30 • Tel. 039.9232285

Prelievi dal Lun al Ven 08:00-09:15 • senza prenotazione  
Orario consegna materiale biologico  
(urina, feci, espettorati) dal Lun al Ven 08:00-09:30

### **Ritiro Referti**

*Con pagamento ticket:*

Ufficio Cassa dal Lun al Ven 08:00-15:00

*Esenti da ticket o con ticket già pagato*

Portineria-Centralino dal Lun al Sab 08:00-19:30

Una copia dei risultati degli esami effettuati è disponibile anche su Internet: collegamento al sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) nella sezione "Servizi On-Line per il Cittadino" per scoprire come accedere al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico e consultare i referti.

Se il referto non viene ritirato entro 90gg verrà addebitato l'intero importo della prestazione (Legge n° 412 del 30-12-1991 art. 4 comma 18). In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente può delegare altra persona secondo le modalità indicate nel foglio ritiro esami (D.Lgs. 196/2003).

## SERVIZI DI INTERESSE PER GLI UTENTI

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

#### Collocazione

Piano Secondo.

#### Descrizione attività

È un punto di incontro e di dialogo tra il presidio ospedaliero e il cittadino.

È un ufficio dove presentare reclami, ai quali è data risposta immediata se di facile soluzione o è avviata un'istruttoria per quelli di natura più complessa.

È un centro di raccolta di proposte e suggerimenti volti a migliorare la qualità dei servizi offerti e a rendere l'azienda ospedaliera più trasparente, più efficiente e più attenta ai bisogni dei cittadini utenti che ogni giorno fruiscono dei suoi servizi.

La funzione relativa alla tutela degli utenti del Servizio Sanitario Nazionale viene assolta attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, favorisce la

raccolta di segnalazioni, cura la definizione dei reclami di immediata risoluzione, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve i reclami garantendone l'istruzione e la trasmissione alle Direzioni.

Le denunce di eventuali disservizi esposte direttamente dall'utente esterno o dal degente ricoverato, devono essere presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in un apposito modello "scheda segnalazioni" distribuito dall'ufficio stesso e firmato dall'utente.

Inoltre, l'utente potrà presentare il reclamo secondo le modalità sotto indicate:

- colloquio con il Referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compilazione di apposita scheda sottoscritta dall'utente, distribuita presso l'URP;
- lettera in carta semplice, consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o indirizzata ed inviata all'URP - Sig.ra Emanuela Piermartiri, INRCA - Via Monteregio, 13 - 23880 Casatenovo;
- segnalazione telefonica tel. 039.9232206 o fax 039.9232267 all'URP;
- e-mail: [urp.casatenovo@inrca.it](mailto:urp.casatenovo@inrca.it).

## **Organico**

Referente

E. Piermartiri

### **Orari**

dal Lun al Ven

09:00-12:00 • 13:30-15:00

### **Contatti**

Tel.

039.9232206

Fax

039.9232267

E-mail

urp.casatenovo@inrca.it

## **Direzione Medica di Presidio**

### **Collocazione**

Piano Secondo.

### **Descrizione attività**

Il Direttore Medico di Presidio concorre, nell'ambito dell'assistenza ospedaliera, al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed opera sulla base degli indirizzi del Direttore Sanitario Aziendale.

Nel Presidio Ospedaliero ha competenze gestionali, organizzative, igienico-sanitarie, di

prevenzione, medico legale, scientifiche, di formazione ed aggiornamento, di promozione della qualità dei servizi sanitari e delle rispettive prestazioni.

Inoltre promuove e coordina le azioni finalizzate al miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'appropriatezza delle prestazioni sanitarie. Esercita ogni altra funzione ad essa demandata da disposizioni di legge e regolamentari, nonché da atti deliberativi o determinazioni dai competenti Organi dell'Ente.

La Direzione Medica di Presidio è costituita dai seguenti uffici:

- Ufficio Segreteria
- Ufficio Professioni Sanitarie
- Ufficio Elaborazioni Dati
- Archivio Cartelle Cliniche
- Farmacia
- Servizi Generali appaltati: cucina, lavanderia, guardaroba, mensa aziendale.

Nell'ambito delle proprie competenze la Direzione Medica di Presidio svolge le seguenti funzioni:

- Rende operative le indicazioni definite dall'Ente per il Presidio di competenza.
- Cura i rapporti istituzionali per la parte di propria competenza.
- Supervisione e controllo dei servizi in appalto e delle convenzioni con altre strutture.
- Risponde della gestione igienica-organizzativa complessiva del Presidio Ospedaliero.

- Cura l'appropriatezza dei ricoveri e dell'attività ambulatoriale.
- Cura la raccolta dei dati statistici sanitari, utili ai fini interni e per l'inoltro agli uffici e servizi competenti.
- Vigila ed attua provvedimenti in merito alle attività d'urgenza ed emergenza ospedaliera.
- Vigila sulla programmazione, organizzazione ed applicazione delle attività volte a migliorare • l'accettazione sanitaria, i tempi d'attesa per prestazioni in regime di ricovero ordinario, diurno ed ambulatoriale.
- Vigilanza sul rispetto dei principi etici e deontologici dei dipendenti.
- Gestione del personale di riferimento e predisposizione delle pratiche relative ai procedimenti disciplinari.
- Formazione ed aggiornamento del personale.
- Gestione del ricovero del paziente.
- Gestione della libera professione.
- Sorveglianza delle infezioni ospedaliere.
- Tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Igiene e sicurezza degli alimenti con particolare riguardo alla ristorazione ospedaliera ed alla nutrizione clinica.
- Raccolta, trasporto, stoccaggio, smaltimento dei rifiuti ospedalieri.

- Controlla e gestisce processi di sterilizzazione, disinfezione e disinfestazione.
- Adotta i provvedimenti necessari per la salvaguardia della salute di operatori, pazienti e visitatori.
- Concorre al processo di accreditamento e sorveglia il rispetto dei requisiti.
- Vigila sulla corretta compilazione della cartella clinica, della scheda di dimissione ospedaliera (SDO) e di tutta la documentazione sanitaria e ne risponde dal momento della consegna all'archivio centrale.
- Gestione archivio e documentazione sanitaria.
- Rilascia agli aventi diritto copia della cartella clinica e ogni altra documentazione sanitaria e certificazioni.
- Inoltra ai competenti organi le denunce obbligatorie.
- Vigila sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari.
- Adempie ai provvedimenti di polizia mortuaria.

Orario: 8:00-15:40 da lunedì a venerdì

### **Organico e Recapiti**

Direttore

C.C. Montoli • Tel. 039.9232269 • [c.montoli@inrca.it](mailto:c.montoli@inrca.it)

*UFFICIO SEGRETERIA*

Referente

Tel.

Fax

E-mail

E. Piermartiri

039.9232206

039.9232267

[dirsan.casatenovo@inrca.it](mailto:dirsan.casatenovo@inrca.it)

*UFFICIO PROFESSIONI SANITARIE*

Responsabile

Tel.

Fax

E-mail

A. Lardera

039.9232205

039.9232267

[a.lardera@inrca.it](mailto:a.lardera@inrca.it)

*UFFICIO ELABORAZIONI DATI*

Referente

Tel.

Fax

E-mail

T. Fumagalli

039.9232209

039.9232267

[t.fumagalli@inrca.it](mailto:t.fumagalli@inrca.it)

*SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE*

Responsabile

Tel.

Fax

E-mail

A. Bonfanti

039.9232268

039.9232267 - 039.9206238

rspp.casatenovo@inrca.it

## Direzione Amministrativa di Presidio

### **Collocazione**

Piano Primo.

### **Descrizione attività**

La Direzione Amministrativa di Presidio svolge funzioni di coordinamento e controllo sulle attività amministrative, concorre al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed opera sulla base degli indirizzi del Direttore Amministrativo Aziendale.

Nel Presidio Ospedaliero garantisce il coordinamento di tutti i processi tecnico-amministrativi, l'integrazione funzionale tra attività sanitarie ed amministrative, fornendo concreto supporto alla

Direzione Aziendale ed al Dirigente Medico di Presidio.

Esercita ogni altra funzione ad essa demandata da disposizioni di legge e regolamentari, nonché da atti deliberativi o determinazioni dai competenti Organi dell'Ente.

La Direzione Amministrativa di Presidio è costituita dai seguenti servizi:

- Ufficio Personale
- Ufficio Economato
- Ufficio Cassa/Ticket e Cup
- Portineria-Centralino
- Ufficio Tecnico
- Servizi Generali: magazzino
- Servizi Generali appaltati: cucina, lavanderia, guardaroba, mensa aziendale.

Nell'ambito delle competenze gestionali ed organizzative, alla Direzione Amministrativa di Presidio fanno capo le seguenti attività:

- Cura dei rapporti istituzionali per la parte di propria competenza.
- Tenuta del protocollo di Presidio e della documentazione.
- Gestione del personale amministrativo di riferimento e predisposizione delle pratiche relative ai procedimenti disciplinari.
- Cura e tenuta dei fascicoli personali dei dipendenti e istruzione delle pratiche relative al

personale del Presidio;

- Gestione dei dati del personale del POR relativamente a: controllo presenze, assenze, elaborazione dati da inviare all'U.O. centrale per l'elaborazione degli stipendi;
- Formazione ed aggiornamento del personale amministrativo.
- Supporto amministrativo ai reparti e servizi e alle Direzioni del Presidio.
- Tenuta degli inventari e gestione dei beni patrimoniali dell'Istituto ubicati nel Presidio.
- Supervisione funzionamento casse ambulatoriali operanti nel Presidio.
- Rendicontazione attività specialistica ambulatoriale.
- Spedalità ed accettazione amministrativa.
- Riscossione ticket e altre entrate.
- Gestione amministrativa del ricovero del paziente.
- Gestione degli approvvigionamenti e dei servizi economici.
- Manutenzione ordinaria impianti e strutture.
- Gestione amministrativa della libera professione (personale dipendente e convenzionato).

Orario: 9:00-16:00 da lunedì a venerdì

## **Organico e Recapiti**

RESPONSABILE DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Tel.

Fax

A. D'Alba • [a.dalba@inrca.it](mailto:a.dalba@inrca.it)

039.9232296

071.8004777

UFFICIO PERSONALE

Tel.

Fax

T. Offredi • [t.offredi@inrca.it](mailto:t.offredi@inrca.it)

039.9232273

039.9206238

UFFICIO ECONOMATO

Tel.

Fax

E. Arrigoni • [e.arrigoni@inrca.it](mailto:e.arrigoni@inrca.it)

039.9232204

039.9206238

## **Centro Unico Prenotazioni (CUP)**

### **Collocazione**

Piano Terra, ingresso principale.

## **Descrizione attività**

Presso gli sportelli Cup/Ticket vengo svolte le seguenti funzioni:

- Prenotazione delle prestazioni sanitarie ambulatoriali, sia a carico del S.S.N., sia in regime di Libera Professione;
- Conferma/disdetta delle prenotazioni telefoniche;
- Accettazione amministrativa delle prestazioni di ricovero;
- Informazioni circa i tempi di attesa;
- Pagamento degli esami/prestazioni sanitarie;
- Ritiro referti;
- Rilascio certificazioni di degenza;
- Richiesta e ritiro copia Cartella Clinica.

## **Responsabile**

M. Manfredini • Tel. 039.9232277 • [m.manfredini@inrca.it](mailto:m.manfredini@inrca.it)

## **Modalità della prenotazione**

Agli sportelli

dal Lun al Ven 08:00-15:00

Telefonicamente

039.92321 • dal Lun al Ven 13:30-15:00

## Portineria - Centralino

### **Descrizione attività**

Il servizio è in funzione dalle 08:00 alle 19:30, in orario continuato da lunedì a domenica.

Gli operatori, oltre alle attività di ricezione e trasferimento delle telefonate, sono a disposizione degli utenti per informazioni sulle attività e sugli orari d'accesso alla struttura, sia presso i reparti di degenza, sia presso gli ambulatori. La funzione principale dei "punti informazione" (CUP, Portineria- Centralino ed altri operatori addetti allo sportello) è quella di fornire e informazioni telefoniche o verbali di primo livello (dove devo rivolgermi per ..., in quale orari ..., quali documenti sono necessari ...). Le informazioni richieste dall'utente su uno specifico ambulatorio (orario apertura, tipo di esami che sono eseguiti, tempi di attesa, modalità di pagamento delle prestazioni effettuate, ecc.) vengono fornite dal personale che opera presso i servizi di prenotazione oppure dal personale operante presso ogni Servizio o Unità Operativa in cui è erogata la prestazione.

**Presso la portineria-centralino é possibile il ritiro dei referti esenti da ticket o con ticket già pagato, nel seguente orario 08:00-19:30 da lunedì a sabato.**

## Associazioni di Volontariato

### **Descrizione delle attività**

È presente presso l'Ospedale, l'Associazione di volontariato "Farsi Prossimo".

I volontari sono regolarmente presenti da lunedì a sabato e svolgono attività di supporto ai pazienti bisognosi durante l'orario del pranzo. La loro attività è guidata dal Coordinatore Infermieristico del reparto

## Servizio di Assistenza Religiosa

### **Descrizione attività**

Per i pazienti di fede cattolica al secondo piano del Presidio si colloca la Cappella. La Santa Messa si celebra ogni domenica e nei giorni festivi alle ore 10.15 e il giovedì alle ore 16.00. Ogni paziente può ricevere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al Sacerdote che presta assistenza nella struttura, nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

Per i pazienti di culti diversi, l'assistenza religiosa può essere richiesta rivolgendosi al Coordinatore Infermieristico.

## SERVIZI ACCESSORI

### Distributori Automatici

All'interno dell'Ospedale sono presenti distributori automatici situati al piano terra in funzione 24 ore su 24.

### Servizio Telefonico

Al piano terra e nella veranda del reparto di Pneumologia Generale si trovano i telefoni pubblici.

## FATTORI DI QUALITÀ, STANDARD, STRUMENTI DI VERIFICA, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Carta dei servizi è un patto tra Azienda Sanitaria e i cittadini con il quale la prima si assume determinati impegni (standard) nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, li divulga e ne assicura il rispetto.

Affinché gli utenti possano avere una conoscenza reale di tali impegni e verificare che essi siano mantenuti dall'Azienda è necessario che dispongano di un'informazione chiara e semplice sia nel linguaggio che nei contenuti.

Ai fini di un miglioramento della qualità dell'assistenza erogata, l'Azienda si prefigge alcuni obiettivi, che costituiscono un punto di riferimento per orientare l'attività, in settori specifici, escludendo le prestazioni sanitarie in senso stretto (ad esempio il miglioramento dei tempi di attesa per visite ed esami).

Gli standard sono anche punti di riferimento per i cittadini i quali trovano in essi una guida ai livelli di qualità del servizio e quindi possono utilizzarli sia per verificare concretamente il "patto" costituito dalla Carta dei Servizi, ovvero il rispetto di quanto viene in essa dichiarato, sia per effettuare una scelta tra le varie strutture sanitarie, optando ad esempio per quella che

garantisce tempi di attesa più corti.

Per migliorare un certo servizio e quindi per definire uno standard è necessario tenere conto di quegli aspetti che costituiscono i requisiti per una buona qualità dello stesso (fattori di qualità).

Le aree dell'assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dai cittadini e si riferiscono in genere ai seguenti campi di applicazione: la tempestività ed altri fattori legati al tempo (puntualità, regolarità, ecc.), semplicità delle procedure di accesso, comprensibilità e chiarezza delle informazioni, accoglienza, comfort e pulizia delle strutture, aspetti legati alle relazioni umane.

Al fine di migliorare il rapporto cittadino/strutture, l'INRCA ha individuato alcuni fattori di qualità delle attività specialistiche e diagnostiche e delle prestazioni di ricovero ospedaliero.

## **RICOVERO OSPEDALIERO**

### **Fattori di Qualità**

- Chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai degenti riguardanti l'aspetto sanitario e quello alberghiero.
- Collaborazione con i medici di base e l'ASL, volta ad instaurare una continuità assistenziale.

- Relazione di degenza dettagliata e documentata.
- Mantenimento standard di qualità ISO-9001: 2008.
- Mantenimento standard conformi ai livelli idonei alla continuità del carattere scientifico.

### **Standard di Qualità**

- Consegna ad ogni ricoverato di una scheda di informazione sulla degenza
- Lettera di dimissione con caratteristiche di completezza delle informazioni mediche (diagnosi principale, interventi praticati durante il ricovero, istruzioni per il paziente, firma leggibile).
- Affidamento del paziente complesso direttamente al medico di base o all'assistenza domiciliare corredato di eventuali prescrizioni per ausili protesici.
- Possibilità per i parenti del ricoverato (anche per chi assiste e non è parente) di usufruire del servizio pasti del Presidio Ospedaliero presso i locali della mensa

### **Strumenti di verifica**

- Verifica a campione sulla consegna al ricoverato di un foglio informativo sulla degenza.
- Verifica a campione sulla completezza delle lettere di dimissione.

- Indagine semestrale rivolte ai degenti, tramite questionario, per verificare tutti gli aspetti del ricovero: ingresso in Ospedale, aspetti alberghieri, assistenza medica e infermieristica e valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero. L'indagine è realizzata in collaborazione con la Regione Lombardia.

## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI ESTERNE**

### **Fattori di Qualità**

- Rispetto dei tempi di attesa per le singole prestazioni.
- Rispetto dei tempi di attesa per la consegna dei referti.
- Pubblicazione on-line delle prestazioni ambulatoriali e della relazione di dimissione (SISS).
- Rilevazione del livello di gradimento degli utenti delle prestazioni ricevute.

### **Standard di Qualità**

- Rispetto dei tempi di attesa per ogni prestazione, previsti nella Carta.

- Rispetto dei tempi di attesa per la consegna del referto per ogni prestazione, previsti nella Carta.
- Possibilità di consultazione on-line dei referti delle prestazioni ambulatoriali e delle relazioni di dimissione da parte dei Medici e dei pazienti (SISS).
- Livello di gradimento dell'utenza sulle prestazioni ricevute. Monitoraggio semestrale.

### **Strumenti di verifica**

- Rilevazione mensile del rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni.
- Controllo periodico del rispetto dei tempi di riconsegna referto/esame.
- Rilevazione mensile da parte del SISS dei referti ambulatoriali e delle relazioni di dimissione pubblicati on-line.
- Indagine semestrale (tramite questionario "Customer satisfaction") per verificare l'efficacia delle procedure di accesso agli ambulatori e la qualità percepita dall'utente. Tale indagine è svolta in collaborazione con la Regione Lombardia.
- Indagine annuale effettuata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che raccoglie segnalazioni di eventuali disservizi esposti direttamente dall'utente esterno o dal paziente ricoverato. L'obiettivo è promuovere e favorire la partecipazione del cittadino e garantire la

trasparenza e la semplificazione delle attività dell'Ospedale. Portare a conoscenza dei responsabili interessati i suggerimenti e i reclami inoltrati dai cittadini, affinché siano prese in esame modalità organizzative diverse, che tengano maggiormente in considerazione i bisogni delle persone.

## IMPEGNI E PROGRAMMI

I settori nei quali l'Istituto intende intervenire con tali impegni sono:

- Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.
- Ricovero ospedaliero.
- Attività diagnostiche e specialistiche.

### Impegni

L'obiettivo centrale dell'INRCA è quello di assicurare adeguate risposte al bisogno di salute della popolazione, in linea con i principi dell'appropriatezza organizzativa e clinica e sviluppare azioni finalizzate a migliorare la qualità delle prestazioni erogate. Tra gli interventi volti a ottimizzare il sistema organizzativo sono stati definiti i seguenti impegni per la qualità:

- miglioramento della segnaletica interna;
- aggiornamento ed implementazione della banca dati informativa, già presente nel sito Internet.

## Programmi

L'Istituto prevede di coinvolgere Associazioni di volontariato e tutela dei diritti dei cittadini nelle indagini sul livello di soddisfazione degli utenti in merito alle prestazioni erogate dall'Ospedale. L'obiettivo è favorire la partecipazione delle Associazioni non istituzionali nella raccolta e valutazione delle indagini normalmente svolte di "Customer satisfaction", affinché come rappresentanti dei cittadini possano esprimere le loro reali esigenze e contribuire alla definizione di risposte idonee a soddisfarle. Le indagini hanno lo scopo di monitorare periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza, di evidenziare eventuali criticità e di progettare interventi di miglioramento.

# REGOLAMENTO DELLE PROCEDURE DI RECLAMO

## Premessa

Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento sarà registrato su un'apposita scheda; quanto segnalato sarà oggetto di verifica con attivazione di specifica istruttoria; le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite in forma immediata (verbali o scritte), telefonicamente o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni.

### *Art.1*

Presso l'INRCA è costituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa, presentati dai soggetti di cui alla premessa del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale nei limiti delle deleghe conferite dagli Enti Locali;
- predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di

più agevole definizione;

- per reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere ai servizi e Unità Operative coinvolti ed alla Direzione Sanitaria per la necessaria definizione. L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla completa ricostruzione degli elementi di fatto e di diritto, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili di servizio dell'Istituto;
- fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- predisporre la lettera di risposta all'utente in cui si dichiara che le determinazioni dell'Istituto, sulle osservazioni e opposizioni presentate, non impediscono né precludono la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art.14 del decreto legislativo 502/92 come risulta modificato dal decreto legislativo 517/93.

## Art.2

Il Responsabile dell'URP assicura l'espletamento dei seguenti compiti:

- accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentati in via amministrativa ai sensi dell'art.1 del presente regolamento;
- dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione, dandone tempestiva risposta all'utente;
- attiva la Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il

- tramite delle Associazioni di Volontariato e degli organismi di tutela;
- invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Servizio per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
  - provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiara insoddisfacente la risposta ricevuta.

### *Art.3*

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati nell'art.1, esercitano il proprio diritto con:

- colloquio con il Referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compilazione di apposita scheda sottoscritta dall'utente, distribuita presso l'URP;
- lettera in carta semplice, consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o indirizzata ed inviata all'URP;
- segnalazione telefonica o fax all'Ufficio sopra citato;
- e-mail all'Ufficio sopra indicato.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, su apposita scheda, sarà annotato quanto segnalato dall'utente, con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone, se e in quanto possibile, e non contrastante con il diritto alla riservatezza dell'utente.

### *Art.4*

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, dovranno essere presentate nei modi sopra indicati,

entro 30 gg. dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del decreto legislativo 502/92, come modificato dal decreto legislativo 517/93. Tale termine non è perentorio.

#### *Art.5*

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alle Direzioni di Sede, entro un termine massimo di tre giorni lavorativi o in ogni caso nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

#### *Art.6*

Le Unità Operative coinvolte dovranno fornire all'URP entro 7 giorni tutte le informazioni necessarie, al fine di trasmettere appropriata comunicazione all'utenza sull'esito della segnalazione. Entro 30 giorni l'URP provvede ad inviare comunicazione scritta all'utente sull'esito del reclamo.

#### *Art.7*

Si informa, ai sensi dell'art.8 c.1 del D.L. 24 gennaio 2012 n.1, che l'utente ha diritto, nell'ipotesi di danno da inadempimento, o inesatto adempimento, di rivalersi secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### ***(D. Lgs. 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”)***

Il L'Ospedale Inrca di Casatenovo segue le procedure stabilite dal decreto legislativo n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali. Titolare del trattamento dei dati è l'INRCA, Istituto Nazionale di Riposo e Cura, con sede legale in Ancona, via S. Margherita, 5.

La citata legge prevede la tutela dei dati personali, nel pieno rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e delle norme sul segreto professionale.

I dati personali di ogni soggetto, con particolare riferimento a quelli sulle condizioni di salute, sono trattati per finalità istituzionali, funzionali e di ricerca dell'Istituto, correlate all'erogazione delle prestazioni terapeutiche, diagnostiche e riabilitative necessarie per il medesimo.

Il conferimento di tali dati è pertanto necessario per l'erogazione delle prestazioni; in loro assenza il servizio richiesto non può essere erogato ed è possibile la sola esecuzione delle operazioni che non richiedono tale conferimento.

I dati sono trattati con strumenti sia cartacei sia informatici, comunque con l'osservanza di ogni misura preventiva, nel rispetto dell'art. 33 della citata legge. Tutte le operazioni riguardanti i dati personali sono eseguite da soggetti appositamente incaricati, che trattano i dati in modo da garantire la loro sicurezza e

riservatezza.

Il trattamento dei dati è effettuato dall'istituto nella propria sede, ovvero in sedi esterne comunque controllate, tramite il personale sanitario e amministrativo dipendente, nonché da personale consulente o convenzionato.

Il Responsabile del trattamento per i dati strettamente correlati a finalità di carattere sanitario è il Direttore Medico di Presidio.

I dati anagrafici, anamnestici e clinici di ogni soggetto sono resi disponibili al personale sanitario, nelle diverse unità operative dell'Istituto, per le attività di diagnosi, cura e riabilitazione e possono essere comunicati, per quanto di specifica competenza ed in base alle norme vigenti, agli enti pubblici aventi diritto e, dietro apposita richiesta, all'autorità giudiziaria.

Sono riportate di seguito le norme dell'art. 7 della citata legge, che stabiliscono i diritti dell'interessato in relazione al trattamento dei dati personali.

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - dell'origine dei dati personali;
  - delle finalità e modalità del trattamento;
  - della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili;

- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - al trattamento di dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.
-

## **D**IRITTI E DOVERI DELL'UTENTE MALATO

Il regolamento è stato predisposto dal Ministero della Sanità e dal dipartimento della Funzione Pubblica con DPCM 19.5.1995. Durante la degenza ospedaliera, l'utente è titolare di diritti e nello stesso tempo è tenuto all'adempimento di doveri.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

### **I Diritti**

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Durante la degenza ospedaliera, il paziente ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con il numero o con il nome della propria malattia. Ha inoltre diritto di essere interpellato con il "Lei".

3. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'opportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a chi eserciti potestà tutoria.
6. Il paziente ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria.
7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza, che lo riguarda, rimangano segreti.
8. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## I Doveri

1. Il cittadino malato è tenuto ad avere, quando accede ad una struttura sanitaria, un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, collaborando con tutto il personale dell'Ospedale.
2. L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i Sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi, patrimonio di tutti e quindi propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite, stabilite dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che, per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera, è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini, si sconsigliano le visite in dei minori di

dodici anni. Situazioni eccezionali di particolare rilevanza emotiva potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico dell'U.O.

7. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore dell'U.O. o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole dello stesso ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
9. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri degenti.
10. In Ospedale è vietato fumare e assumere bevande alcoliche. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera. E' vietato l'uso dei telefoni cellulari durante le visite dei medici, mentre si eseguono gli esami e nei luoghi dove è segnalato il divieto.
11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
12. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori limitino gli spostamenti all'interno della struttura ospedaliera ai locali di loro interesse.

13. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell'U.O. ed il benessere del cittadino malato.
14. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## GARANZIE PER LA SICUREZZA

L'Ospedale è dotato di piano di emergenza ed evacuazione.

È sempre presente personale addestrato alla prevenzione e alla gestione di incendi ed emergenze.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- mantenere la calma;
- non utilizzare gli ascensori;
- non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali;
- i degenti in grado di muoversi dovranno seguire le istruzioni del personale dell'unità di degenza;
- i degenti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

**Realizzato a cura di:**

**Comunicazione - URP • E. Piermartiri**  
**Coordinamento Progetto • T. Tregambe**  
**Grafica • M. Marcellini**

*Con la collaborazione della Direzione Medica e Amministrativa di Presidio, dei Direttori,  
Responsabili e Coordinatori Infermieristici delle Unità Operative Semplici e Complesse*

le informazioni contenute sono aggiornate al mese di settembre 2017



*Info*

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Tel. 039.9232206

e-mail: [urp.casatenovo@inrca.it](mailto:urp.casatenovo@inrca.it)