



POLICLINICO
SAN MARCO

CARTA DEI SERVIZI

Questa **Carta dei Servizi** ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci, a rendere più comprensibili e accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti.

- 1** Missione e Obiettivi
- 3** Diritti del Paziente
- 6** Doveri del Paziente
- 7** Ricovero
- 10** Macroattività
- 13** Ospitalità
- 15** Visite Specialistiche
- 17** Ambulatori
- 21** Obiettivi e Standard di Qualità
- 23** Verifica e Tutela
- 24** Come Raggiungerci

PRESENTAZIONE DEL POLICLINICO SAN MARCO E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Mission del **Policlinico San Marco** è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

- 1) Umanizzazione dell'assistenza
- 2) Efficacia delle cure
- 3) Efficienza della gestione

Il **Policlinico San Marco**, nato nel 1969 come centro polispecialistico, si è andato riqualificando e ammodernando nel corso degli anni. Dal 2012 è in atto un importante intervento edilizio che prevede sia la ristrutturazione dei fabbricati già esistenti sia la costruzione di nuove strutture.

Il 1 luglio 2010 è avvenuta **la fusione tra il Policlinico San Marco di Zingonia e il Policlinico San Pietro di Ponte San Pietro, che ha dato vita agli Istituti Ospedalieri Bergamaschi srl.**

Il Policlinico San Marco opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN): questo significa che, pur essendo di proprietà di un ente privato, il suo servizio è erogato alle medesime condizioni di una struttura pubblica.

Gli standard di qualità garantiti dal Policlinico San Marco con impegno e controllo costante hanno consentito alla struttura l'Accreditamento al SSN secondo le nuove norme in materia di organizzazione sanitaria sancite dalla Regione Lombardia oltre che l'ottenimento della **Certificazione di Qualità secondo le norme ISO 9001.**



MISSION E OBIETTIVI

Il nostro impegno è quindi quello di:

- **Garantire tecnologie e professionalità** in ambito diagnostico e terapeutico all'avanguardia e costantemente aggiornate
- **Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura**, in termini di appropriatezza-tempestività- efficacia-sistematicità e continuità, richieste dalle condizioni del paziente
- **Rispettare il tempo dell'utente riducendo al minimo le attese** e le formalità per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita
- **Rispettare la dignità del paziente** in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza
- **Informare correttamente** su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendo il paziente in condizione di **decidere consapevolmente** in merito alla propria salute e alla propria vita
- **Garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione**
- **Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei Servizi** e dei processi aziendali, mirati all'attenzione del paziente, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, tecnici ed amministrativi
- **Salvaguardare le risorse** che devono essere utilizzate nel modo migliore, senza sprechi e costi inutili

DIRITTI DEL PAZIENTE

Ogni paziente del **Policlinico San Marco** ha diritto:

- Ad essere **assistito e curato** in modo appropriato e continuativo grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche e con l'impiego delle migliori tecnologie
- Al **rispetto** della dignità e delle convinzioni personali senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale ed opinioni politiche
- A ricevere le **necessarie informazioni** per partecipare in modo attivo e consapevole al percorso di diagnosi e cura. Le informazioni devono riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e gli eventuali rischi del trattamento proposto nonché delle possibili alternative. Il paziente deve essere informato sulle possibili conseguenze del rifiuto totale e parziale delle cure proposte, di cui si assume la responsabilità, e sulle alternative terapeutiche.
Il consenso informato è previsto prima dell'esecuzione di interventi chirurgici, procedimenti anestesilogici, procedure invasive, esami con l'utilizzo di mezzi di contrasto, trasfusioni di sangue ed emoderivati, prelievo per il test dell'HIV, trattamenti chemioterapici, partecipazione a sperimentazioni cliniche.
- Al **rispetto della riservatezza** nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali.
Il paziente ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e di informazioni sul suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui stesso indicate
- Ad una appropriata **valutazione e gestione del dolore**.
- Di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi) e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti

I DIRITTI DEL MALATO

1) INFORMAZIONE, PERSONALIZZAZIONE

Il Policlinico San Marco garantisce a tutti i pazienti:

- completezza dell'informazione sulla degenza attraverso la consegna di una guida all'atto dell'accettazione e di una relazione per il medico curante all'atto della dimissione;
- personalizzazione dell'assistenza per casi particolari (bambini, portatori di handicap, ecc.).

2) RISERVATEZZA

Il Policlinico garantisce a tutti i pazienti riservatezza e rispetto della persona. In adempimento alla normativa vigente, è necessario il consenso da parte del cittadino-utente al trattamento dei dati personali.

3) UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per ulteriori informazioni è a disposizione dei cittadini l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Oltre al Servizio Informazioni, l'U.R.P. offre al cittadino-utente la possibilità di presentare reclami o suggerimenti utili alla struttura per una impostazione organizzativa, strutturale ed assistenziale più vicina alle esigenze dell'utenza. Le segnalazioni possono essere fatte presentandosi direttamente all'ufficio preposto, telefonicamente o tramite e-mail sul sito www.grupposandonato.it.

U.R.P. : tel. 035. 886222

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00



4) LINEA VERDE CARDIOLOGICA GRATUITA

E' operativa una Linea Verde Cardiologica gratuita di consulenza telefonica riservata ai Medici di Famiglia ed ai Cardiologi Ambulatoriali sia dei pazienti già ricoverati e dimessi dalla nostra struttura sia di altri pazienti cardiologici a noi non ancora noti.

5) QUALITÀ

Periodicamente è verificato l'effettivo mantenimento degli standard di qualità adottati ed è indagato il grado di soddisfazione dei cittadini mediante l'elaborazione statistica dei questionari compilati dagli utenti.



DOVERI DEL PAZIENTE

La vita, in una comunità particolare quale l'Ospedale, esige **regole di comportamento ben definite**, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire la somministrazione delle cure.

Da qui l'esigenza di alcuni suggerimenti.

La tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo, gli altri ricoverati.

Ogni volta che il paziente desidera allontanarsi dal reparto, è bene che informi preventivamente il personale sanitario.

Ai sensi della Legge 16 gennaio 2003, n. 3, **è vietato fumare in tutto l'Ospedale**.

È inoltre vietato, per evitare danni a terzi, gettare qualsivoglia oggetto, anche di carta, dalle finestre, così come è opportuno non mettere nulla sui davanzali, in particolare vasi e bottiglie. Si raccomanda, infine, di **custodire attentamente i propri effetti personali**.



IL RICOVERO

1) IL PRONTO SOCCORSO E IL RICOVERO D'URGENZA E D'EMERGENZA

Il pronto soccorso attivo 24 ore su 24 assicura:

- il primo accertamento diagnostico e clinico, sia strumentale sia di laboratorio;
- gli interventi terapeutici e diagnostici d'urgenza;
- gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente;
- il trasporto protetto nei casi in cui il ricovero non sia possibile e siano necessarie cure presso altri istituti.

Tutte le prestazioni urgenti sono erogate dal Pronto Soccorso secondo la normativa vigente.

Postazione Basic Life Support (118)

Al fine di implementare il servizio territoriale di urgenza-emergenza, in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo, a partire dal 1 gennaio 2002 è operante presso il Policlinico la postazione Basic Life Support (118).

Il servizio, attivo 24 ore su 24, è garantito, in collaborazione con il personale del Policlinico, dal personale dipendente dell'Azienda ospedaliera e da quello delle Associazioni di Volontariato al quale è affidato.

Ricovero

Il ricovero d'urgenza è attivato attraverso l'invio da parte della rete 118, la guardia medica, il trasporto assistito o l'accesso diretto.

2) IL RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero ordinario, cioè per patologie non urgenti, può essere richiesto dal medico di base, dallo specialista, dal medico di guardia territoriale, di concerto con il paziente.

Dopo la valutazione del medico circa la reale necessità del ricovero, la proposta viene presentata all'Ufficio Prenotazione Ricoveri per l'inserimento nelle apposite liste d'attesa.

Al momento del ricovero il paziente si presenta, munito della necessaria documentazione, all'Ufficio Accettazione Ricoveri.

3) IL RICOVERO IN DAY-HOSPITAL O DAY-SURGERY

Per alcune patologie mediche e chirurgiche non urgenti è possibile programmare ricoveri in regime di day hospital o day surgery.

L'indicazione a questo tipo di ricovero deriva da un'accurata selezione della patologia da parte di specialisti (anestesisti, chirurghi, internisti).

Nel caso in cui i parametri previsti per la dimissione non possano essere rispettati, il day hospital/day surgery viene trasformato in "ricovero ordinario".

Al momento della dimissione, il paziente riceve dal medico indicazioni per i successivi controlli ed un recapito telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità.

La prenotazione e l'accettazione dei ricoveri programmati

L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa presso l'Ufficio Prenotazione Ricoveri o consultando il sito web www.grupposandonato.it

L'accettazione dei ricoveri programmati viene effettuata presso l'apposito ufficio, in stretta collaborazione con il personale delle Unità Operative.



4) RICOVERO A PAGAMENTO

Specialità

Sono possibili ricoveri a pagamento in camere singole con servizio privato per le stesse specialità accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale.

Accettazione

Per accedere al ricovero a pagamento, è sufficiente una richiesta da parte del medico curante. Le tariffe e le condizioni di pagamento sono contenute negli appositi tariffari presso Area Privati 035/886415.

Il paziente che, seppur a conoscenza della possibilità di poter fruire di ricovero tramite il S.S.N., chiede di essere ricoverato in regime privatistico, riceve dal personale addetto tutte le informazioni al riguardo e sottoscrive un apposito modulo in cui dichiara di accettare i vari tariffari che gli sono stati specificatamente indicati e di cui ha preso analitica visione.

UFFICIO PRENOTAZIONI RICOVERI

035/886230

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 15.00

UFFICIO ACCETTAZIONI RICOVERI

035/886235

dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 15.00

Ai pazienti ricoverati vengono consegnati:

- a) una guida informativa con le notizie utili per il soggiorno presso il Policlinico;
- b) un opuscolo illustrativo dell'Unità Operativa di destinazione;
- c) il questionario per esprimere il proprio grado di soddisfazione.



LA MACROATTIVITÀ

In ottemperanza alle delibere regionali, l'erogazione delle prestazioni per alcune patologie mediche e chirurgiche non urgenti avviene in regime di:

- macroattività chirurgica a bassa complessità (BIC)
- macroattività ambulatoriale complessa e ad alta integrazione di risorse (MAC)

L'indicazione a questo tipo di erogazione di prestazione avviene da parte degli specialisti chirurgici ed internisti; agli utenti vengono fornite presso lo sportello di prenotazione ricoveri tutte le informazioni necessarie.

LE DEGENZE E I SERVIZI

CARDIOLOGIA - REC. E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
CARDIOLOGICA, ANGIOGRAFIA, EMODINAMICA

CHIRURGIA

CHIRURGIA VASCOLARE

DERMATOLOGIA

GASTROENTEROLOGIA, SERVIZIO DI FISIOPATOLOGIA
ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA

MEDICINA DI LABORATORIO

MEDICINA INTERNA E ONCOLOGIA

NEFROLOGIA ED EMODIALISI

NEUROLOGIA

OCULISTICA

ODONTOSTOMATOLOGIA

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

POLIAMBULATORIO

PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA

RESPONSABILE

Dott.ssa Nicoletta De Cesare

Dott. Stefano Olmi

Dott. Roberto Mezzetti

Dott. Antonio De Bitonto

Dott. Francesco Negrini

Dott.ssa Benedetta Cremonesi

Dott. Andrea d'Alessio

Dott. Marco Lorenz

Dott. Massimo Camerlingo

Dott. Natale Di Giacomo

Dott.ssa Giuliana Cremaschini

Dott. Giuseppe Andreoletti

Prof. Giancarlo Borra

Dott. Andrea Borini

RESPONSABILE

PRONTO SOCCORSO

Prof. Giancarlo Borra

RADIODIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Radiodiagnostica tradizionale, Ecotomografia / Ecografia, Mammografia, Neuroradiodiagnostica, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC), Risonanza Magnetica Nucleare (RMN), Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)

Dott. Pierluigi Barigozzi

RADIOTERAPIA

Dott. Corrado Italia

RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE, SERVIZIO DI RIABILITAZIONE, CURE SUB-ACUTE

Dott. Paolo Moro

TERAPIA INTENSIVA, ANESTESIA E ATTIVITÀ DI RIANIMAZIONE, BLOCCO OPERATORIO, STERILIZZAZIONE

Dott. Giovanni Vitale

UROLOGIA

Dott. Camil Zaatar

Direttore Sanitario: Prof. Giancarlo Borra

OSPITALITÀ



- Le camere di degenza sono previste per un **massimo di quattro posti letto**.
- I servizi igienici sono commisurati al numero di posti letto; alcune stanze sono dotate di servizi propri.
- Ogni camera è dotata di letti articolati secondo le necessità, tavolini serviletto, sedie, comodini e armadi.
- In ogni camera è predisposto un servizio di chiamata acustico e luminoso.

ORARI DEI PASTI:

Prima colazione ore 07.30

Pranzo ore 12.15

Cena ore 18.30

ORARIO DI VISITA:

Giorni feriali e festivi
dalle ore 13.00 alle ore 14.00
dalle ore 19.00 alle ore 20.00

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

E' a disposizione delle Unità Operative che ne facciano richiesta.

Offre il proprio intervento specialistico a favore dei degenti nel Policlinico.

A.V.O. (tel. 035-886248)

All'interno del Policlinico opera A.V.O., Associazione Volontari Ospedalieri.

La segreteria A.V.O. è a disposizione il giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

La presenza dei volontari A.V.O. nelle Unità Operative è prevista tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00.

ASSISTENZA RELIGIOSA

- Le funzioni religiose vengono celebrate nei giorni festivi e agli orari esposti nella cappella del Policlinico sita al piano terra
- Le funzioni religiose vengono celebrate nei giorni festivi alle ore 14.30, presso la cappella del Policlinico.
- A richiesta è possibile organizzare assistenza religiosa per altre confessioni.

SERVIZI ACCESSORI

All'interno del Policlinico sono disponibili:

- servizio di distribuzione dei giornali (di mattina);
- macchine per la distribuzione automatica di bevande;
- negozio di articoli sanitari;
- negozio di ottica.

VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI

1. LA PRENOTAZIONE

Per prenotare le visite specialistiche e tutti i servizi diagnostici e terapeutici è in funzione un apposito ufficio. L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi d'attesa presso tale ufficio, consultando il sito web www.grupposandonato.it o chiamando il numero verde del call center regionale. Per ottenere una prestazione in regime di accreditamento con il S.S.N. è necessario presentare la richiesta del medico del S.S.N. redatta su ricettario regionale.

2. IL PAGAMENTO

Il pagamento della visita o dell'esame da parte del paziente - integrale quando sia stato svolto in forma privata, parziale quando richiesto in regime di accreditamento - può essere eseguito al momento della prenotazione, se effettuata allo sportello, oppure il giorno della prestazione prima dell'esecuzione della stessa. Il paziente che richiede l'erogazione di una prestazione in regime privatistico, fruibile peraltro con il S.S.N., deve sottoscrivere l'apposito modulo di consenso al pagamento integrale.

3. RITIRO REFERTAZIONE

Il ritiro del referto può avvenire:

- presso il Policlinico, soltanto dagli interessati o da persone a cui è stato affidato l'incarico;
- a domicilio, mediante richiesta e con rimborso delle relative spese.
- per laboratorio e radiologia è stato attivato un servizio di ritiro on line attraverso il nostro portale sito internet

4. ESAMI DI LABORATORIO

Presso il laboratorio analisi, dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 15, è possibile:

- ritirare gratuitamente i contenitori per la raccolta del materiale biologico da sottoporre ad accertamento diagnostico
- ricevere informazioni per la corretta preparazione alle indagini diagnostiche



ORARIO APERTURA SPORTELLI

Prenotazione e Accettazione Prestazioni Ambulatoriali

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Prenotazione e Accettazione Prestazioni Odontostomatologiche

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00

Prenotazione Prestazioni Terapia Fisica

dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Accettazione Esami di Laboratorio

dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle ore 9.00

ORARIO PRENOTAZIONI TELEFONICHE

Prenotazioni Prestazioni Ambulatoriali: tel.035/4186111

dal lunedì al venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 17.00

Prenotazione Prestazioni Terapia Fisica: tel.035/886249

dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Prenotazione Prestazioni Odontostomatologiche: tel.035/886432

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00

GLI AMBULATORI

Si riportano di seguito le Specialità trattate ed alcune delle prestazioni eseguite presso l'Unità Operativa Poliambulatorio del Policlinico San Marco.

CARDIOLOGIA

- Eco (color) dopplergrafia cardiaca transtoracica
- Eco (color) dopplergrafia cardiaca transesofagea
- Eco (color) dopplergrafia cardiaca con stress farmacologico (dobutamina, dipiridamolo)
- Test cardiovascolare con cicloergometro da sforzo
- Holter

CHIRURGIA

- Ambulatorio di chirurgia generale e mininvasiva
- Ambulatorio di colo-proctologia
- Ambulatorio obesità
- Oncologia/Senologia
- Endocrinochirurgia
- Asportazioni chirurgiche neoformazioni di piccole dimensioni

CHIRURGIA VASCOLARE

- Ambulatorio di chirurgia vascolare
- Ecocolor dopplergrafia aorta addominale
- Ecocolor dopplergrafia T.S.A.
- Ecocolor dopplergrafia arteriosa e venosa degli arti

DERMOSIFILOPATIA

- Diatermocoagulazione
- Crioterapia
- Test epicutanei
- Asportazioni chirurgiche neoformazioni di piccole dimensioni

ENDOCRINOLOGIA

- Endocrinologia e metabolismo
- Agobiopsia tiroidea
- Ecografia tiroidea
- Ambulatorio osteoporosi

GASTROENTEROLOGIA E CHIRURGIA ENDOSCOPICA DIGESTIVA

- Esofagogastroduodenoscopia
- Rettosigmoidoscopia
- Colonscopia
- Breath Test
- Dietologia

GINECOLOGIA

- Colposcopia
- Ecografia transvaginale
- Pap test

GINECOLOGIA - P.M.A.

- Ambulatorio sterilità
- Inseminazione Intrauterina (IUI)
- Isteroscopia
- Ecografia ostetrica/morfologica

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

- Chinesiterapia individuale e di gruppo
- Tens*
- Trattamento con onde d'urto
- Massoterapia per drenaggio linfatico
- Ultrasuoniterapia*
- Elettrostimolazione*
- Radarterapia*
- Massoterapia *
- Tecarterapia*
- Magnetoterapia*

MEDICINA INTERNA E ONCOLOGICA

- Medicina interna
- Immunoematologia
- Allergologia
- Diabetologia
- Patologie vascolari
- Ipertensione
- Epatologia
- Terapia anticoagulante orale
- Ecografia powerdoppler
- Holter pressorio
- Capillaroscopia
- Neuroelettrostimolazioni Lorenz *
- Ambulatorio ematologia
- Ambulatorio trombosi
- Ambulatorio oncologia
- Ambulatorio TAO
- Ecocardiografia

NEFROLOGIA

- Holter pressorio
- Ecografia renale
- Ecocolordoppler renale
- Ambulatorio nefrologico per nefropatie e ipertensione

NEUROLOGIA

- Encefalografia (E.E.G.)
- Elettromiografia (E.M.G.)
- Potenziali Evocati (P.E.V)
- Test neuropsicologico
- Chemodenervazione con tossina botulinica
- Ambulatorio disturbi del movimento*
- Unità di valutazione Alzheimer

OCULISTICA

- Fluorangiografia
- Laser ad eccimeri per correzione difetti rifrattivi
- Laser TTT per maculopatia (termoterapiatranspupillare)
- Laser PDT per maculopatia (terapia fotodinamica)
- Laser per presbiopia
- Yag Laser
- Argon Laser
- Campo visivo
- Analizzatore delle fibre del nervo ottico (GDx) *
- Sezione di ortottica
- Iniezioni intravitreali
- Cheratocono*

ORTOPEDIA / TRAUMATOLOGIA

- Chirurgia dell'anca
- Chirurgia del ginocchio
- Chirurgia del piede
- Chirurgia della spalla
- Chirurgia della mano
- Chirurgia della colonna vertebrale

* Prestazioni erogate in regime privatistico

ODONTOSTOMTOLOGIA

- Visita specialistica
- Chirurgia orale
- Conservativa
- Endodonzia
- Igiene orale
- Implantologia
- Ortodonzia
- Parodontologia
- Pedodonzia
- Protesica (fissa, mobile, impianti)
- Primo intervento odontoiatrico

OTORINOLARINGOIATRIA*

- Laringoscopia*

PNEUMOLOGIA

- Spirometria
- Spirometria con tecnica pletismografica
- Diffusione di CO (DLCO)
- Resistenze periferiche
- Saturimetria
- Emogasanalisi arteriosa
- Test del cammino
- Determinazione delle massime pressioni inspiratorie ed espiratorie
- Test di broncodilatazione farmacologia
- Prova broncodinamica
- Polisonnogramma

RADIOTERAPIA

UROLOGIA

- Uroflussometria
- Ecodoppler scrotale
- Ecodoppler penieno
- Ecografia apparato urinario
- Ecografia prostatica-transrettale
- Ecografia scrotale
- Ecografia peniena
- Biopsia prostatica
- Cistoscopia
- Esami urodinamici

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Policlinico San Marco intende fornire le cure con elevato standard di qualità in un clima di umanizzazione.

Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e professionale.

1) SEMPLICITÀ

- Possibilità di prenotazione telefonica e diretta dal lunedì al venerdì presso il Centro Unico di Prenotazione
- Possibilità di richiedere la prenotazione tramite e-mail dal sito www.grupposandonato.it
- Possibilità di richiedere la prenotazione tramite fax
- Possibilità di richiedere la prenotazione tramite fax nelle farmacie o presso i servizi sociali aderenti al servizio offerto dalla struttura
- Chiarezza e trasparenza di tariffe e ticket comunicate prima dell'effettuazione della prestazione
- Accesso diretto ai prelievi senza prenotazione per le analisi di laboratorio
- Ritiro dei referti ad orari definiti e comunicati al momento dell'esecuzione della prestazione
- Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni tramite questionario distribuito in ogni Unità Operativa e direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, aperto tutti i giorni dalle 9 alle 17

2) TEMPESTIVITÀ

- Attesa media per eseguire le prestazioni ambulatoriali: entro gli standard regionali
- Attesa per l'esecuzione degli interventi di protesi d'anca, cataratta, chirurgia oncologica, mastectomia: entro gli standard regionali
- Consegna referti:
- Visita ambulatoriale: contestuale
- Prestazioni strumentali: 3 giorni lavorativi



3) ACCOGLIENZA E COMFORT

- Tutti i pazienti sono accolti nelle Unità Operative da personale sanitario
- Esistenza di documentazione informativa in merito all'organizzazione ed ai servizi offerti dalla struttura (estratto della carta dei servizi, guida alla struttura, orari ambulatoriali)
- Distribuzione ai ricoverati di una guida informativa specifica per ogni Unità Operativa
- Servizio distribuzione giornali direttamente nelle Unità Operative

4) INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

- Riconoscimento del personale attraverso apposito cartellino identificativo
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico terapeutico da parte del medico dell'UO
- Partecipazione informata del degente alle cure fornite con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure
- Diritto alla privacy, per la quale gli utenti rilasciano il loro consenso scritto. Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali
- Consegna, al momento delle dimissioni, di lettera per il medico curante contenente relazione clinica sul ricovero
- Programmazione del follow-up al momento delle dimissioni
- Esistenza di un programma per la rilevazione della qualità percepita attraverso la diffusione di un questionario sulla degenza e sulle prestazioni ambulatoriali, valutato semestralmente e reso pubblico dalla Direzione attraverso affissione in bacheca
- Sicurezza tecnologica e impiantistica sulle attrezzature
- Esistenza di un piano di sicurezza generale, curato dal servizio di prevenzione e protezione

5) PERSONALITÀ E TECNOLOGIA

- Personale medico specializzato e adeguato agli standard previsti dalla normativa vigente.
- Personale infermieristico strutturato con organico adeguato alla copertura degli standard assistenziali.
- Partecipazione di tutto il personale medico, infermieristico e tecnico ad eventi formativi.
- Garanzia che tutte le apparecchiature siano all'avanguardia in campo tecnologico e soggette a manutenzione e taratura documentate, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza e conformità.

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

Il Policlinico San Marco è consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.

Un sistema qualità centrato sulle esigenze dei pazienti deve tenere in giusta considerazione i loro pareri, giudizi e attese; la soddisfazione degli utenti è per questo un elemento determinante ai fini della definizione delle politiche e delle procedure del Policlinico legate alla valutazione dell'efficacia delle cure e all'efficienza dell'organizzazione.

- **RECLAMI**

Eventuali reclami sui disservizi insorti prima, durante e dopo il ricovero o una prestazione ambulatoriale, vanno inoltrati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato presso la Direzione, che dopo debite indagini provvederà a comunicare i correttivi intrapresi.

- **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Al momento del ricovero o prima di eseguire una prestazione ambulatoriale viene consegnato un questionario con domande che tendono a rilevare la soddisfazione del paziente sulle cure erogate, le modalità organizzative dell'azienda, gli aspetti relazionali, l'accessibilità e la comunicazione.

Con frequenza semestrale il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti, presentandoli successivamente alla Direzione, che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

- **AUDIT**

Il Sistema Gestione Qualità del Policlinico, in ottemperanza alle norme UNI EN ISO 9001, effettua adeguati controlli atti a garantire il mantenimento degli standard di qualità fissati e il rispetto delle disposizioni legislative e direzionali.

COME RAGGIUNGERCI

DA	A	MEZZI
Milano Capriate S. Gervasio	Capriate Osio/Zingonia	Linea Autostradale Autolinee TBSO
Milano Bergamo Verdello	Verdello Verdello Zingonia	FF.SS FF.SS Autoservizi Locatelli (Bergamo Trasporti)
Milano Gessate Trezzo s/Adda	Gessate Trezzo s/Adda Osio/Zingonia	Metropolitana MM Autolinee ATM Autolinee TBSO
Bergamo	Osio/Zingonia	Autolinee TBSO
Dalmine, Osio Sopra, Levate, Osio Sotto, Boltiere, Arcene, Ciserano, Verdellino	Osio/Zingonia	Autoservizi Locatelli (Bergamo Trasporti)
Treviglio Verdello	Verdello Osio/Zingonia	FF.SS Autoservizi Locatelli (Bergamo Trasporti)



