Casa di Cura Figlie di San Camillo
Via Fabio Filzi, 56
26100 Cremona
Tel.:0372.421111 - Fax.:0372.24533

www.figliedisancamillo.it
mail: info.cr@figliesancamillo.it

Carta dei Servizi

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Indice

Premessa....4
I principi fondamentali della carta dei servizi....7
Accoglienza: Facilitazione nell'accesso ai servizi della Casa di Cura mediante corrette informazioni, spirito di ospitalità e calore umano. 7
Uguaglianza: La Casa di Cura si impegna ad erogare servizi, senza distinzione di: età, sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni. La Casa di Cura prende in considerazione l'individuo come "persona", alla quale prodigare le cure di cui necessita, consapevole di svolgere essenzialmente un servizio fortemente permeato di carattere solidaristico, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione di alcun genere. 7
Equità: È complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione. Essa viene garantita:....7
Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni 8
Diritto di scelta....8
La Casa di Cura Figlie di San Camillo favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'assistito, riferito tanto alla individuazione dell'équipe sanitaria preposta alla Sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, presentate dal medico di reparto e dal personale di assistenza, nel rispetto del "Consenso Informato". 8
Diritto alla riservatezza 8
La Casa di Cura garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri dipendenti e i rapporti con gli operatori esterni che, a vario titolo, sono presenti all'interno della Casa di Cura stessa. 8
Comunicazione e partecipazione 8
La Casa di Cura Figlie di San Camillo individua nel principio della comunicazione un importante elemento di partecipazione dei cittadini alla propria organizzazione, e, pertanto, lo favorisce e lo garantisce con ogni mezzo:....8
Efficacia ed efficienza....9
Lo sviluppo, inteso come incremento di qualità, di quantità, di tipologia e di livello delle prestazioni ambulatoriali e di ricovero, è obiettivo prioritario della Casa di Cura.....9
Qualità....9
Per qualità si intende la capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti, utilizzando al meglio le risorse umane, di tempo ed economiche a disposizione.....9
Continuità....9
La Casa di Cura Figlie di San Camillo, nei propri servizi sanitari, è impegnata a garantire la continuità delle cure, intesa come erogazione nel tempo delle diversificate prestazioni occorrenti per completare l'iter diagnostico terapeutico e quindi la presa in carico di chi si affida alla struttura. 9
L'istituto Figlie di San Camillo nella storia e nel mondo 10
Politica della qualità 12
Presentazione dell'Istituto Figlie di San Camillo 14
Storia della struttura Casa di Cura Figlie di S.Camillo....15
Piantina Casa di Cura Figlie di San Camillo 17
Legenda struttura Casa di Cura Figlie di San Camillo....18
Come raggiungere l'ospedale....20
PARTE SECONDA....20
Tipologia prestazioni fornite....20
U.O. di Chirurgia 20

U.O. di Urologia 20
U.O. di Otorino 20
Day Surgery – B.I.C. 20
(*Chirurgia, Urologia, Ortopedia, Otorino*) 20
U.O. di Medicina 20
U.O. di Oculistica 20
U.O. di Ortopedia e Riabilitazione Ortopedica 20
U.O. di Cardiologia e Riabilitazione Cardiologica 20
U.O. di Riabilitazione Neuromotoria 20
Diagnostica per immagini 21
Endoscopia Digestiva 21
Fisiatria e Fisioterapia 21
Laboratorio Analisi 21
Poliambulatorio 21
Accesso alle prestazioni 21
Documentazione necessaria 22
Modalità di pagamento 22
Modalità di ritiro della refertazione 23
Copia documentazione Sanitaria relativa a prestazioni ambulatoriali 23
Ricovero Ordinario 23
Ricovero a ciclo diurno (Day Hospital) 23
Ricovero in attività privata istituzionale (FASI, FASDAC, PREVIMEDICA, ecc.…) 24
Ricovero in regime libero – professionale 25
M.A.C. (Macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale) 25
B.I.C. (Macroattività chirurgia a bassa intensità operativa ed assistenziale) 25
Modalità di attivazione - Ricovero ordinario e Day Hospital 26
Modalità di accesso – Ricovero ordinario e Day Hospital 27
Modalita' di accesso - M.A.C 27
Modalita' di accesso - B.I.C 28
Informazione e consenso informato 28
Tutela della privacy 29
Avviso ai cittadini stranieri 29
Dimissione 31
Copia documentazione Sanitaria relativa al Ricovero 32
Assistenza religiosa 32
Cosa portare in Casa di Cura 33
L'assistenza infermieristica 33
La visita medica di reparto 34
L'ospite ed i suoi diritti 34
La pulizia e l'ordine 34
Il silenzio e la tranquillità 34
I pasti 35
Le visite di parenti e amici (LIMITATE O SOSPESE IN BASE ALL'ANDAMENTO DELLA PANDEMIA – per info contattare l'ufficio informazioni) 36
Servizi vari 36
BAR 36
Parcheggio 37
Cellulari 37
Il fumo 37
Le norme di Sicurezza della Casa di Cura Figlie di San Camillo 37
PARTE TERZA 40
Standard di qualità, impegni e programmi 40
Indicatori di qualità 41

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità. Standard di qualità 41
Impegni e Programmi 41
Strumenti di verifica 42
PARTE QUARTA 43
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) 43
Tutela del malato e partecipazione alla organizzazione dei servizi sanitari 44
Diritti del malato 45
I diritti 45
I doveri 47
NUMERI DI TELEFONO UTILI 49

Premessa

Carissimo ospite,

Le porgo, anche a nome di tutti gli operatori della struttura, un cordiale saluto ed un augurio di pronta guarigione.

La Casa di Cura Figlie di San Camillo, fin dalla sua istituzione si è ispirata all'opera ed al carisma di San Camillo e della Santa Giuseppina Vannini, fondatrice dell'Istituto religioso delle Figlie di San Camillo. E' proprio con questo spirito che ci impegniamo a fornirLe una qualificata assistenza in un adeguato contesto umano e ambientale, nella speranza che l'organizzazione ospedaliera e l'impegno professionale di tutto il personale Le permettano di tornare rapidamente alle Sue quotidiane occupazioni nelle migliori condizioni di salute.

La "Carta dei Servizi" è uno strumento di informazione su tutte le prestazioni offerte dalla Casa di Cura, affinché il cittadino possa conoscere le modalità per accedervi, nel rispetto delle regole deontologiche dell' attività medica.

Lo scopo principale è quello di garantire ad ognuno cure adeguate ed efficaci nel rispetto della dignità della persona umana.

A questo fine, Le chiediamo di esaminare le informazioni contenute nella nostra "Carta dei Servizi", presentando eventuali personali osservazioni o suggerimenti per il raggiungimento di un ulteriore miglioramento della qualità dell' assistenza offerta.

La Direzione Generale

Gentile signora, Gentile signore,

nell'accoglierLa nella nostra Casa di Cura Le auguriamo di vero cuore una pronta guarigione.

Con questa pubblicazione intendiamo offrirLe tutte le informazioni necessarie ed utili riguardanti i servizi e le prestazioni, gli standard di qualità ed i meccanismi di tutela del cittadino utente.

Il personale sanitario di questa Casa di Cura si adopererà per assicurarLe una permanenza rispettosa dei valori che caratterizzano il nostro operato: ***accoglienza, equità, imparzialità, continuità*** ed ***efficacia***.

Cercheremo di rendere il Suo soggiorno il più sereno e confortevole possibile; per questo saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo i servizi prestati, il personale che vi opera e l'assistenza offerta.

Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per capire quali sono i problemi esistenti e quali le possibili soluzioni per migliorare.

Le saremo pertanto grati se al termine del ricovero vorrà far conoscere le Sue osservazioni tramite il questionario a Sua disposizione, nelle apposite cassette, in tutti i reparti ed i servizi.

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione.

Cordialmente

La Direzione Sanitaria

Gentile utente,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che l'accoglienza nei nostri reparti avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena.

Fin da ora Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per qualunque necessità può sempre rivolgersi al personale in servizio.

La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustra i vari aspetti della vita della nostra Casa di Cura.

Le informazioni in esso contenute Le saranno utili per accedere in modo più snello e meno difficoltoso ai servizi offerti dalla nostra Casa di Cura.

Presso tutti i reparti ed i servizi troverà una scheda che Lei potrà usare per comunicarci il Suo giudizio, le Sue osservazioni ed eventuali Sue proposte migliorative in relazione ai servizi offerti.

La scheda potrà essere imbucata nelle apposite cassettine predisposte in ogni reparto e/o servizio.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Grazie

Gli Operatori Sanitari

I principi fondamentali della carta dei servizi

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

Accoglienza: Facilitazione nell'accesso ai servizi della Casa di Cura mediante corrette informazioni, spirito di ospitalità e calore umano.

Uguaglianza: La Casa di Cura si impegna ad erogare servizi, senza distinzione di: età, sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni. La Casa di Cura prende in considerazione l'individuo come "persona", alla quale prodigare le cure di cui necessita, consapevole di svolgere essenzialmente un servizio fortemente permeato di carattere solidaristico, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione di alcun genere.

Equità: È complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione. Essa viene garantita:

- attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti;
- con l'obbligo di astensione, da parte di tutti i dipendenti della Casa di Cura, da atti o da fatti che abbiano il carattere della discriminazione o dell'interesse privato;
- con la più stretta osservanza, da parte dei Dipendenti della Casa di Cura, dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
- con il divieto da parte del Personale di accettare somme in denaro, da chiunque ed a qualunque titolo elargite, nel rispetto del Decreto Ministeriale 31 marzo 1994.

Diritto di scelta

La Casa di Cura Figlie di San Camillo favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'assistito, riferito tanto alla individuazione dell'équipe sanitaria preposta alla Sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, presentate dal medico di reparto e dal personale di assistenza, nel rispetto del "Consenso Informato".

Attraverso una capillare opera di informazione la Casa di Cura fornisce ai cittadini non ricoverati, ogni utile elemento di conoscenza delle tipologie, delle qualità, delle quantità delle prestazioni offerte, non soltanto di carattere sanitario, ma anche alberghiero, in modo da indirizzarne opportunamente e consapevolmente la scelta.

Diritto alla riservatezza

La Casa di Cura garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri dipendenti e i rapporti con gli operatori esterni che, a vario titolo, sono presenti all'interno della Casa di Cura stessa.

Comunicazione e partecipazione

La Casa di Cura Figlie di San Camillo individua nel principio della comunicazione un importante elemento di partecipazione dei cittadini alla propria organizzazione, e, pertanto, lo favorisce e lo garantisce con ogni mezzo:

- mettendo a disposizione un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso;
- effettuando rilevazioni di gradimento, da parte dei cittadini, sulle prestazioni sanitarie erogate (controllo di qualità);

- elaborando la Carta dei Servizi quale strumento efficace di informazione;
- realizzando un costante controllo di qualità sull'andamento dei servizi , quale conseguenza delle rilevazioni effettuate.

Efficacia ed efficienza

Lo sviluppo, inteso come incremento di qualità, di quantità, di tipologia e di livello delle prestazioni ambulatoriali e di ricovero, è obiettivo prioritario della Casa di Cura.

Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali della Casa di Cura ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

Qualità

Per qualità si intende la capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti, utilizzando al meglio le risorse umane, di tempo ed economiche a disposizione.

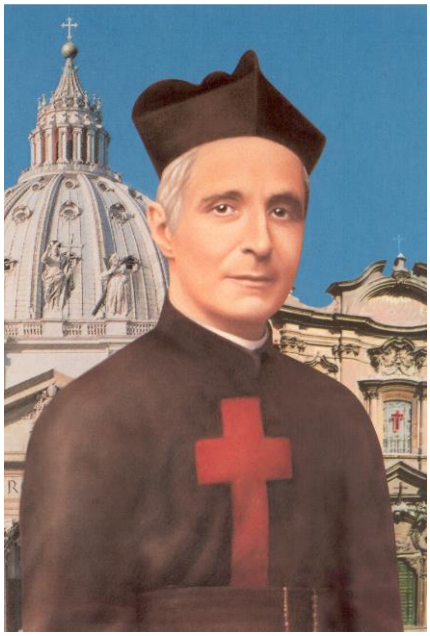
Continuità

La Casa di Cura Figlie di San Camillo, nei propri servizi sanitari, è impegnata a garantire la continuità delle cure, intesa come erogazione nel tempo delle diversificate prestazioni occorrenti per completare l'iter diagnostico terapeutico e quindi la presa in carico di chi si affida alla struttura.

L'erogazione dei servizi ospedalieri è continua, regolare e tempestiva in relazione alle peculiari esigenze assistenziali da assicurare.

La Casa di Cura si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai cittadini anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

L’istituto Figlie di San Camillo nella storia e nel mondo



Luigi Tezza nasce a Conegliano (Treviso) il 1° novembre 1841 da Augusto e Caterina Nedwiedt. Il padre è medico condotto a Dolo (Venezia) elogiato per la sua competenza e dedizione alla cura dei malati.

La madre, oriunda della Moravia (Cecoslovacchia) è donna di grande sensibilità. Luigi, rimasto orfano di padre a 8 anni, cresce sotto le cure materne e risente della religiosità della madre.

Trasferitosi con la madre a Padova, viene in contatto con i Camilliani, che sono assistenti spirituali nell’ospedale di Padova. A 15 anni entra come aspirante Camilliano a Verona.

Con l’annessione del Veneto al Regno d’Italia, viene estesa la legge di soppressione degli Istituti religiosi. Padre Luigi trova ospitalità presso amici. Ma alla mamma scrive: “Non manca la tranquillità di spirito e rassegnazione alla volontà di Dio”.

Nella forzata dispersione dei religiosi, egli accetta con entusiasmo l’invito del sacerdote veronese Daniele Comboni di andare in missione nel Sud Africa. Subito dopo viene chiamato a Roma come vice maestro dei novizi.

Nel 1871 P. Luigi è invitato in Francia a sostegno della Fondazione Camilliana a Lille.

Nel 1891, durante un ritiro spirituale da lui predicato a Roma, incontra Giuditta Vannini *(in seguito Suor Giuseppina)*, che era alla ricerca di una vocazione religiosa. Padre Tezza intuisce le capacità di dedizione della giovane e le espone il suo progetto per la realizzazione di una congregazione femminile ispirata al carisma di San Camillo de Lellis.

...”lasciatemi riflettere, vi darò una risposta”, e già due giorni dopo la Vannini, a 32 anni, si dichiara disponibile, confidando nell’ aiuto di Dio.

Padre Luigi aiuterà il formarsi della nuova congregazione e la Vannini ne diventerà la superiora.

La nascente comunità vive in una casa di Via Merulana 141, a Roma. Le giovani affrontano con gioia le difficoltà economiche che P. Tezza, con frequenza, ripiana con l'aiuto della propria comunità.

Scrive "la bontà infinita di Nostro Signore non le ha fatto mancare mai l'indispensabile di ogni giorno".

La notizia della straordinaria dedizione di questo piccolo gruppo di Suore verso i poveri e i malati si diffonde in città. Il numero delle aspiranti cresce, e nel 1893 viene aperta una seconda casa a Cremona, su richiesta del superiore dei Camilliani.

Madre Vannini si preoccupa che le Figlie abbiano una preparazione sempre più incisiva e le manda alla scuola "San Giuseppe" per Religiose infermiere, fondata a Roma su richiesta del Papa Pio X nel 1906.

La Comunità verrà riconosciuta nel 1909 come Congregazione religiosa, con il nome di Figlie di San Camillo. Alla morte della Fondatrice (23 febbraio 1911), l'Istituto conta già 16 case in Europa e in America.

Il 16 ottobre 1994 sua Santità Giovanni Paolo proclama Madre Giuseppina Vannini, Beata e il 13 ottobre 2019 proclamata Santa da Sua Santità Papa Francesco.

13 ottobre 2019

GIUSEPPINA VANNINI

fondatrice delle Figlie di San Camillo
proclamata Santa
da **Papa Francesco** a Roma

Politica della qualità

L'Istituto Figlie di San Camillo vuole porsi come punto di riferimento, nel panorama sanitario nazionale, **nel campo della diagnosi, cura ed assistenza ospedaliera e nel campo della formazione e addestramento del personale sanitario**. L'Istituto intende, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali e in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica, **contribuire al miglioramento dello stato di salute della popolazione.**

I principi su cui l'Istituto Figlie di San Camillo fonda il proprio operato sono i seguenti:

- **accoglienza:** facilitazione nell'accesso ai servizi della Casa di Cura mediante corrette informazioni, spirito di ospitalità e calore umano.
- **rispetto** dei principi etico morali dell'Istituto Religioso Figlie di San Camillo, con particolare tutela del diritto alla vita con esclusione di tutte quelle attività che contrastano con i valori ed i principi della dottrina Cristiana;
- **eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi ai cittadini secondo regole comuni per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **imparzialità:** nell'erogazione del servizio verso tutti i cittadini che si rivolgono al nostro Istituto;
- **continuità e regolarità:** nell'erogazione dei servizi nel rispetto delle norme di organizzazione della struttura;

- **efficienza – efficacia:** il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti;
- **partecipazione**: al cittadino è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una corretta informazione, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Questi principi fondamentali sono garantiti agli utenti dell'Istituto Figlie di San Camillo che, anche attraverso la Carta dei Servizi delle singole strutture sanitarie, intende riconfermare il suo impegno per :

- fornire informazioni corrette e chiare su tutto ciò che concerne i servizi, con particolare attenzione alla segnaletica e ad ogni forma di comunicazione sia verbale che scritta;
- rispettare la dignità della persona, instaurando un rapporto tale da limitare i disagi, mettendola in condizione di esprimere i suoi bisogni ed offrendo la massima riservatezza;
- garantire il diritto all'uguaglianza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;
- curare ed assistere nel rispetto, per quanto possibile, delle abitudini di vita delle persone, facilitando il contatto con i familiari, gli amici e i conoscenti;
- favorire le condizioni affinché le persone siano in grado di decidere in modo consapevole in merito alla propria salute ed alla propria vita, informando, durante il trattamento sanitario, in modo comprensibile, chiaro e completo;
- promuovere tutte le azioni orientate alla umanizzazione del rapporto cittadino - malato e Ospedale, facendo sì che il malato sia sempre al

centro delle attenzioni dei sanitari e del personale non medico, garantendo un'assistenza personalizzata e globale;

- collaborare con i cittadini per la piena attuazione dell'articolo 14 del d.lgs. 502/92 e successive modificazioni, attraverso la predisposizione di verifiche periodiche della qualità fondate su programmi di monitoraggio, per rimuovere i disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza;
- favorire la collaborazione con organismi di volontariato e di tutela dei diritti concordando programmi comuni per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini.

L'Istituto Figlie di San Camillo si impegna a promuovere tutte le iniziative affinché gli obiettivi sopra menzionati possano trovare una concreta realizzazione attraverso progetti di qualità, gruppi di miglioramento, momenti di aggiornamento e formazione, coinvolgendo tutti gli operatori in questo processo innovativo.

Presentazione dell'Istituto Figlie di San Camillo

L'Ente Ecclesiastico Istituto Figlie di San Camillo, Casa Generalizia Grottaferrata (Roma), è stato civilmente riconosciuto con R.D. del 23 novembre 1936 n. 831.8.23 ed opera nell'ambito delle sue finalità di culto, di religione e di assistenza agli infermi con piena autonomia giuridica - amministrativa, senza fini di lucro.

Le attività ospedaliere previste dagli ospedali e case di cura dell'Istituto si inseriscono nell'ambito del S.S.N., ai sensi dell'art. 41 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, recepito dall'art. 4, comma 12 del d.lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato ed integrato dal d.lgs. 7 dicembre 1993, n. 517.

Le prestazioni di assistenza sanitaria sono del tutto equivalenti a quelle erogate dalle strutture sanitarie pubbliche con esclusione di quelle attività che contrastano con i valori e i principi della dottrina cristiana.

L’Ente Ecclesiastico Istituto Figlie di San Camillo attraverso i propri ospedali e case di cura garantisce ai pazienti, secondo quanto disposto nei piani sanitari nazionali e regionali, un sistema organizzativo tecnico-sanitario corrispondente a quello dei presidi sanitari pubblici.

Storia della struttura Casa di Cura Figlie di S.Camillo

L’Istituto Figlie di S. Camillo, a norma della propria Costituzione, realizza la testimonianza cristiana anche attraverso l’assistenza agli infermi svolta dalle proprie strutture ospedaliere che s’ispirano a principi etico - morali di umanità e professionalità per la tutela della vita. I dipendenti dell’Istituto sono tenuti ad ispirarsi a tali principi nel rispetto dei diritti del malato, elemento centrale della vita dell’istituzione.

La prima sede delle “Figlie di San Camillo” a Cremona è una piccola casa nel centro città.

A quel tempo, l’attività delle suore consisteva nell’assistere a domicilio le persone anziane e malate, attività del tutto nuova, che ben presto riscosse l’ammirazione e l’encomio di tutta la cittadinanza.

Nel 1927, sentendo l’esigenza di mutare in parte l’opera di

assistenza, le “Figlie di San Camillo” (o Camilliane come vengono più semplicemente chiamate) approdano in via Fabio Filzi, dove operano tuttora.

Dapprima danno vita ad un pensionato per persone anziane e sole, poi a partire dal 1946, ampliato e ristrutturato l’edificio, viene attivata una Casa di Cura polispecialistica, prima struttura privata a Cremona che stipula con l’ex I.N.A.M. e altre casse mutua convenzioni per il ricovero di malati.

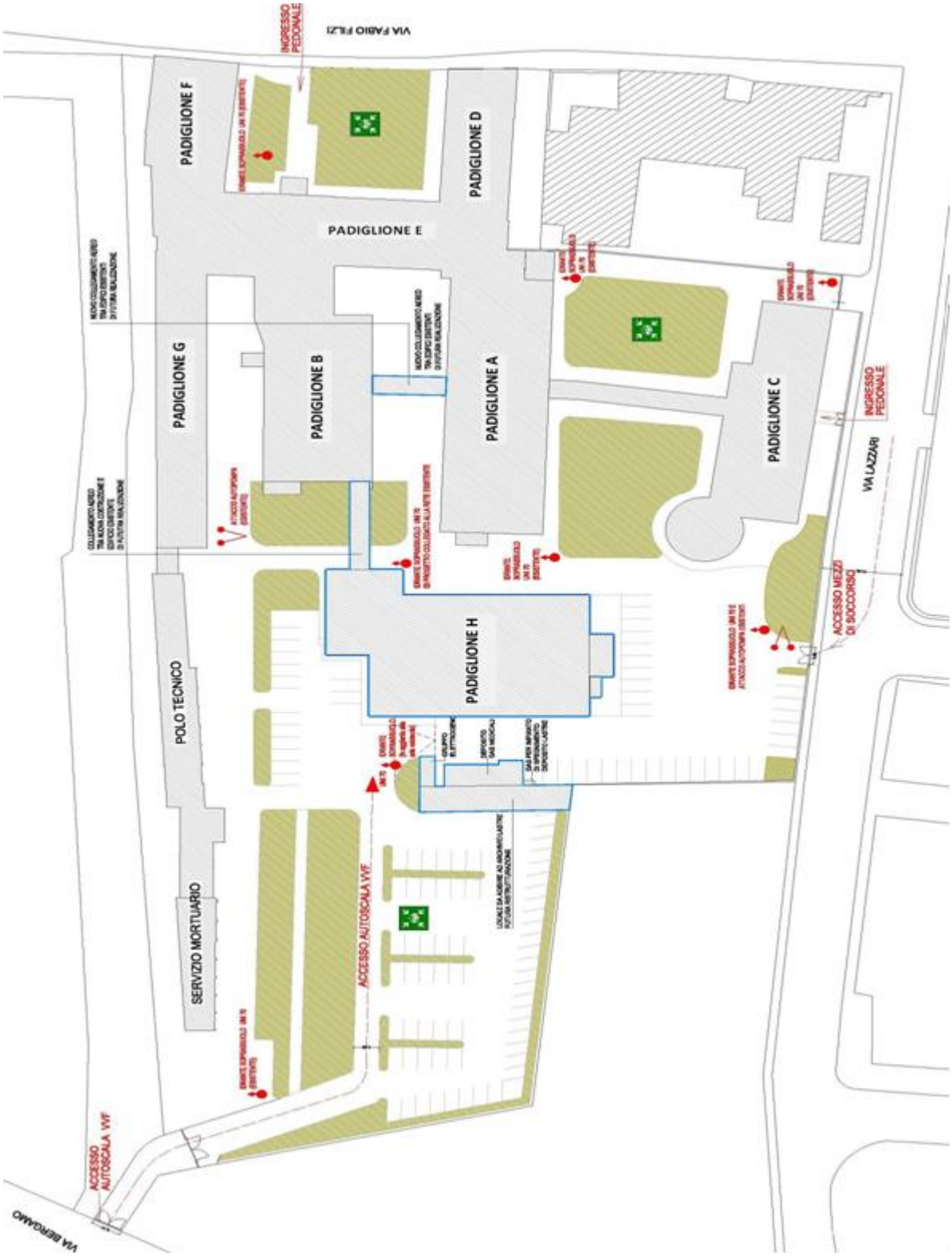
Da allora la Casa di Cura “Figlie di San Camillo” è sempre in continua evoluzione.

Nel 1999 con l’acquisizione dell’ accreditamento e con i successivi adeguamenti strutturali la struttura ha raggiunto alti livelli di comfort alberghiero, di assistenza e cura sia in regime di ricovero che in regime ambulatoriale.

I compiti della Casa di Cura sono:

- curare la salute dei malati che si rivolgono alla struttura, rispondendo in particolare ai bisogni degli abitanti residenti nel territorio dell’ A.S.L. di Cremona;
- favorire, attraverso le molteplici attività ambulatoriali e di ricovero offerte, la prevenzione e la cura delle varie patologie, al fine di migliorare la qualità della vita dei cittadini.

Piantina Casa di Cura Figlie di San Camillo



Legenda struttura Casa di Cura Figlie di San Camillo

Padiglione C (ingresso via Lazzari)

- **Piano Terra:** Ingresso/uscita Parcheggio via Lazzari, (a destra) Ascensore per Poliambulatorio, (a sinistra) Bar, Sala conferenze.
- **Primo piano:** Ambulatori Specialistici.
- **Secondo Piano:** Ambulatorio di Neuropsicologia e C.D.C.D. Centro per i disturbi cognitivi e le demenze.

Un tunnel in vetro collega il padiglione **C** con il Padiglione **A**

Padiglione A

- **Piano terra:** Accesso pubblico ai piani (reparti), (a sinistra) Servizio di Fisioterapia, (a destra) Ambulatorio di Cardiologia, Ingresso Ambulanze e relativo percorso interno ai reparti e collegamento Padiglione **D** (Laboratorio Analisi) e Padiglione **E** (C.U.P.).
- **Primo piano:** Riabilitazione Neuromotoria, e collegamento Padiglione **D** (U.O. di Medicina e Riabilitazione Respiratoria).
- **Secondo piano:** Riabilitazione Ortopedica e U.O. di Ortopedia e collegamento Padiglione **B**, Padiglione **H** (Blocco operatorio) e Padiglione **D** Dipartimento Chirurgico reparto unico di degenza (Chirurgia, Otorino e Urologia).

Padiglione D

- **Piano Terra:** Servizio di Laboratorio Analisi e collegamento con Padiglione **E** (CUP)
- **Primo piano:** U.O. di Medicina, Riabilitazione Respiratoria e collegamento con Padiglione **E** (U.O. di Cardiologia, Riabilitazione Cardiologica) e Padiglione **B** (Cappella).
- **Secondo piano:** Dipartimento Chirurgico reparto unico di degenza (Chirurgia, Otorino e Urologia) e collegamento con Padiglione **E** (Servizio di Endoscopia digestiva e Padiglione **B** Day Surgery - BIC (Bassa intensità chirurgica).

Padiglione E

- **Piano Terra:** Ingresso principale Via Fabio Filzi, C.U.P., centralino/portineria, collegamento con Padiglione **B** (Ufficio Economato, Radiologia e Cappella), a destra collegamento con Padiglione **F** (Uffici Amministrativi), a sinistra collegamento con Padiglione **D** (Laboratorio Analisi)

- **Primo piano:** U.O. di Medicina e Riabilitazione Respiratoria e collegamento con Padiglione **B** (Cappella) e padiglione **F** (U.O. di Cardiologia e Riabilitazione Cardiologica).
- **Secondo piano:** Dipartimento Chirurgico reparto unico di degenza (Chirurgia, Otorino e Urologia) e Servizio di Endoscopia digestiva, collegamento con Padiglione **B** Day Surgery - BIC (Bassa intensità chirurgica) e padiglione **F** Dipartimento Chirurgico reparto unico di degenza (Chirurgia, Otorino e Urologia).

Padiglione F

- **Piano terra:** (Uffici) Direzione Amministrativa, Direzione Sanitaria, Ufficio Qualità e Sicurezza, U.R.P., Ufficio Formazione, Ufficio Infermieristico, CED, Ufficio personale.
- **Primo piano:** U.O. di Cardiologia e Riabilitazione Cardiologica, collegamento con padiglione **E** (U.O. di Medicina e Riabilitazione Respiratoria).
- **Secondo piano:** Dipartimento Chirurgico reparto unico di degenza (Chirurgia, Otorino e Urologia), collegamento con padiglione **E** Servizio di Endoscopia digestiva e ingresso Day Surgery - BIC (Bassa intensità chirurgica).

Padiglione B

- **Piano Interrato:** Radiologia – PET TC
- **Piano Terra:** Entrata/Uscita parcheggio via Bergamo, Ufficio Economato, Cappella.
- **Primo piano:** Cappella.
- **Secondo piano:** BIC (Bassa intensità chirurgica), collegamento con padiglione **H** (Blocco Operatorio), padiglione **A** (U.O. di Ortopedia e Riabilitazione Ortopedica), padiglione **E** Servizio di Endoscopia e Dipartimento Chirurgico reparto unico di degenza (Chirurgia, Otorino e Urologia)

Padiglione H

- **Primo Piano:** Oculistica, Ambulatorio di Pre Ricovero.
- **Secondo piano:** Blocco Operatorio, collegamento con padiglione **A** (U.O. di Ortopedia e Riabilitazione Ortopedica), padiglione **B** Day Surgery - BIC (Bassa intensità chirurgica).

Come raggiungere l'ospedale

La Casa di Cura Figlie di S.Camillo è situata in Via Fabio Filzi n° 56

Cerca su maps: https://maps.app.goo.gl/qgfNYGyPasbuqB3i7

PARTE SECONDA

Tipologia prestazioni fornite

La Casa di Cura Figlie di S. Camillo eroga prestazioni sanitarie, diagnostiche, terapeutiche in regime di ricovero (ordinario e day hospital) e ambulatoriali, sia in convenzione con il SSN che in regime libero professionale.

UNITA OPERATIVE DI DEGENZA	DOVE SI TROVA	☎
U.O. di Chirurgia U.O. di Urologia U.O. di Otorino	2° Piano Padiglione D - E - F	0372.421353
Day Surgery – B.I.C. *(Chirurgia, Urologia, Ortopedia, Otorino)*	2° Piano Padiglione B	0372.421372
U.O. di Medicina	1° Piano Padiglione D e E	0372.421290
U.O. di Oculistica	1° Piano Padiglione H	0372.421461
U.O. di Ortopedia e Riabilitazione Ortopedica	2° Piano Padiglione A	0372.421364
U.O. di Cardiologia e Riab. Cardiologica	1° Piano Padiglione F	0372.421294
U.O. di Riabilitazione Neuromotoria	1°P Padiglione A	0372.421285

SERVIZI	DOVE SI TROVA	☎
Diagnostica per immagini	Piano interrato Padiglione B	0372.421111
Endoscopia Digestiva	2° Piano Padiglione E	0372. 421111
Fisiatria e Fisioterapia	Piano terra Padiglione A	0372.421111
Laboratorio Analisi	Piano terra Padiglione D	0372.421111
Poliambulatorio	Ingresso da Via Lazzari n° 26	0372.421272

Accesso alle prestazioni

Le prestazioni, erogate dalla Casa di Cura Figlie di S. Camillo, sia in SSN (Servizio Sanitario Nazionale) che in Libera professione, si prenotano al C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione):

- Telefonicamente al n° 0372.421111
- Direttamente presso gli sportelli del C.U.P.

L'accesso al CUP è regolato da pulsantiera digitale, situata nella sala di attesa, che serve a selezionare:

- Lettera " **A** " Prestazioni di Laboratorio Analisi
- Lettera " **B** " Accettazione - Cassa
- Lettera " **C** " Ufficio ricoveri
- Lettera " **D** " Prenotazioni di Fisioterapia
- Lettera " **E** " Prenotazioni
- Lettera " **F** " Convenzioni e ricoveri privati
- Lettera " **G** " Privati escluso laboratorio
- Lettera " **H** " Privati laboratorio

Attenzione

Le prestazioni di PET – TC vengono prenotate direttamente dal Servizio di Diagnostica per Immagine sia personalmente che telefonicamente al n° 0372.421173.

Gli esami di Laboratorio Analisi di norma non necessitano di prenotazione.

Documentazione necessaria

Per le prestazioni specialistiche ambulatoriali a carico del Servizio Sanitario Regionale è necessario:

- Richiesta *(impegnativa)* di un Medico SSN o di un Medico Specialista autorizzato ad utilizzare il ricettario regionale.
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria e Codice Fiscale.
- Eventuale esenzione.
- Documento d'identità valido.

Nel caso di ulteriori approfondimenti diagnostici effettuati nella Casa di Cura, la richiesta può essere compilata direttamente dallo specialista della struttura, anziché dal medico di base (limitatamente ai cittadini residenti in Regione Lombardia).

Modalità di pagamento

Per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), che di norma va effettuato nel giorno di esecuzione della prestazione o comunque prima della consegna del referto, presso gli sportelli del Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.).

In caso di prestazioni specialistiche in regime libero professionale, l'onere è a completo carico del cittadino e non è necessaria una richiesta su ricettario regionale (*basta ricetta bianca*).

Ogni pagamento è documentato da ricevuta da cui risulta l'ammontare versato, tale ricevuta può essere detratta ai fini fiscali.

Modalità di ritiro della refertazione

Il referto viene consegnato all'interessato, come atto conclusivo della prestazione.

Nei casi in cui il referto venga consegnato in data successiva a quella della prestazione, all'utente vengono fornite tutte le indicazioni necessarie per il suo ritiro.

Copia documentazione Sanitaria relativa a prestazioni ambulatoriali

E' possibile richiedere dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00 previo pagamento dei relativi diritti:

- presso il Servizio di Laboratorio Analisi copia del referto degli esami eseguiti
- presso il Servizio di Diagnostica per Immagine copia di radiografie

presentando un documento personale valido o, se delegato, con delega del paziente e documento originale del paziente stesso e della persona delegata.

Ricovero Ordinario

La Casa di Cura Figlie di S.Camillo, garantisce, tramite il ricovero programmato, il percorso diagnostico-terapeutico per patologie non urgenti.

Le modalità di ricovero ordinario sono predeterminate da ogni singolo Reparto o Servizio e condivise da tutti gli operatori.

I ricoveri vengono registrati, in ordine cronologico ed in relazione ad eventuali caratteristiche di priorità, in apposite liste di attesa gestite a livello dei singoli reparti; il Direttore Sanitario è responsabile della loro corretta gestione. Le liste di attesa sono comunque a disposizione di chi, avendone titolo, ne faccia richiesta.

Ricovero a ciclo diurno (Day Hospital)

Il Day Hospital può essere definito come una modalità di intendere l'Ospedale che si realizza come ricovero breve e programmato, senza

pernottamento. E' rivolto a quei pazienti affetti da patologie in fase non critica che, pur necessitando di prestazioni diagnostiche – terapeutiche complesse e di una osservazione/controllo medico ed infermieristico, non hanno bisogno di una permanenza ospedaliera continua.

L'assistenza in regime di ricovero diurno fornisce prestazioni multiprofessionali e/o plurispecialistiche che, per la loro complessità, per il possibile rischio connesso al trattamento, per il tempo di attuazione e per l'utilizzazione di farmaci, si differenziano dalle prestazioni ambulatoriali.

Il Day Hospital è quindi una formula originale di osservazione, diagnosi e cura che si differenzia:

- dalle prestazioni ambulatoriali per la maggior durata, la contemporaneità delle prestazioni fornite
- dal ricovero tradizionale per la minore durata, per la concentrazione in sequenze ravvicinate di atti diagnostici e terapeutici, che durante il ricovero ordinario sono di norma diluiti.

Il Day Hospital è quindi un servizio caratterizzato dal fatto che il trattamento medico cui il paziente è sottoposto, si svolge, senza permanenza notturna, nell'arco di uno o più accessi.

Ricovero in attività privata istituzionale (FASI, FASDAC, PREVIMEDICA, ecc….)

La struttura ha stipulato alcune convenzioni con enti o assicurazioni che garantiscono assistenza diretta per i propri associati. Tali pazienti verranno ricoverati rispettando il programma delle Unità Operative ed inseriti nelle liste di attesa routinarie, sulla base di prescrizione medica del Medico di Medicina Generale o del libero professionista su ricettario privato.

La clinica fatturerà gli importi del ricovero secondo il tariffario di ogni ente o assicurazione.

Il pagamento verrà effettuato secondo quanto previsto dalle relative convenzioni.

Ricovero in regime libero – professionale

Il ricovero in regime Libero – Professionale viene programmato dai professionisti e comunicato all'Ufficio Ricoveri per l'inserimento nelle liste di attesa. Il paziente privato per accedere alla struttura deve avere la prescrizione medica del Medico di Medicina Generale o del libero professionista su ricettario privato.

Il pagamento del ricovero viene effettuato dall'utente presso lo sportello Ufficio Ricoveri del C.U.P.

M.A.C. (Macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale)

Trattasi di attività terapeutiche e diagnostiche che, pur necessitando di essere garantite in un contesto ospedaliero, possono essere effettuate in un regime di tipo ambulatoriale complesso.

La Casa di Cura eroga M.A.C. nell'area medica e riabilitativa.

La MAC è organizzata con accessi giornalieri programmati dal Medico Responsabile in base alle esigenze cliniche del paziente.

B.I.C. (Macroattività chirurgia a bassa intensità operativa ed assistenziale)

Si tratta di piccoli interventi chirurgici che, grazie ai progressi della medicina e della tecnologia, possono oggi essere eseguiti in regime ambulatoriale, nel rispetto dell'appropriatezza della modalità di erogazione e in piena sicurezza per il paziente.

In particolare, è opportuno precisare che una prestazione BIC comprende tutto il pacchetto di attività precedenti e conseguenti l'intervento chirurgico, cioè visita anestesiologica e anestesia, esami pre intervento, intervento, medicazioni, rimozione punti e visita di controllo.

Modalità di attivazione - Ricovero ordinario e Day Hospital

Il cittadino presenta la richiesta, di norma formulata dal proprio Medico di Medicina Generale, dalla Guardia Medica territoriale, da altro Medico del Servizio Sanitario Nazionale o dal Medico Specialista su ricettario privato, al reparto che, valutata la reale necessità e la disponibilità di posti letto, provvede all'inserimento del paziente in un apposito registro delle prenotazioni.

Contestualmente all'appuntamento vengono fornite al cittadino le informazioni utili ai fini del ricovero.

Nell'intervallo tra l'inserimento nel registro dei ricoveri programmati e l'effettivo ricovero, i medici del reparto interessato dispongono, se necessario, gli accertamenti diagnostici ed il ciclo terapeutico preliminare per ridurre il periodo della successiva degenza.

Gli accertamenti diagnostici effettuati in regime ambulatoriale in preparazione del ricovero programmato sono esenti dal pagamento del ticket.

Per i casi che prevedono l'intervento chirurgico, di norma viene avviata la procedura del pre-ricovero: il paziente effettua gli esami e le visite specialistiche pre-operatorie in regime ambulatoriale, gratuitamente, prima di essere ricoverato; in questo modo viene ridotta la durata del ricovero, per restituire l'interessato alla propria vita sociale e di relazione quanto più rapidamente possibile.

Secondo criteri consolidati a livello internazionale e per quegli interventi che lo prevedono, è garantita la possibilità del pre-deposito di sangue autologo, con l'intento di ridurre i fattori di rischio connessi ad un'eventuale trasfusione eterologa. E' inoltre consolidata la prassi, per particolari interventi (ad esempio protesizzazioni d'anca), di recupero intraoperatorio del sangue.

Modalità di accesso – Ricovero ordinario e Day Hospital

L'utente, il giorno previsto per il ricovero, accede direttamente all' Ufficio Ricoveri presso il C.U.P. con la seguente documentazione:

- Richiesta di un Medico SSN o di un Medico Specialista
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria e Codice Fiscale
- Documento d'identità valido

per il disbrigo delle pratiche amministrative.

L'utente viene poi indirizzato ed accolto nel Reparto dove vengono date tutte le informazioni utili alla sua permanenza all'interno dello stesso.

Nel caso in cui l'utente manifesti l'esigenza di avere una camera ad uso singolo, dovrà pagare la differenza alberghiera la cui tariffa può essere richiesta presso l'Ufficio Ricoveri del C.U.P.

Modalita' di accesso - M.A.C

Le prestazioni MAC vengono prescritte, a seguito di una valutazione specialistica, dal Medico della struttura, sia per pazienti intra che extra regione.

Il giorno fissato per l'esecuzione della prestazione, il paziente si reca presso l'Ufficio ricoveri con la seguente documentazione:

- Richiesta del Medico Specialista
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria e Codice Fiscale
- Documento d'identità valido

per provvedere alla fase di raccolta dati per l'accettazione, e al pagamento dell'eventuale ticket.

L'ufficio ricoveri stampa la scheda clinica ed invia l'utente presso il posto tecnico MAC per l'effettuazione della seduta.

Modalita' di accesso - B.I.C

Le prestazioni BIC possono essere prescritte, a seguito di una visita specialistica, dal Medico della struttura o dal Medico di medicina generale.

Il giorno fissato per l'esecuzione della prestazione, il paziente si reca presso l'Ufficio ricoveri con la seguente documentazione:

- Richiesta di un Medico SSN o di un Medico Specialista
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria e Codice Fiscale
- Documento d'identità valido

per provvedere alla fase di raccolta dati per l'accettazione, e al pagamento dell'eventuale ticket.

L'ufficio ricoveri stampa la scheda clinica ed invia l'utente presso il reparto per l'effettuazione della prestazione.

Informazione e consenso informato

I medici e il personale della Casa di Cura avranno cura di fornire ad ogni paziente un'informazione completa, esauriente e comprensibile inerente a:

- programma diagnostico;
- provvedimenti terapeutici;
- effetti, alternative e rischi ad essi connessi;
- prognosi relativa alle affezioni di cui egli soffre.

In questo modo il paziente è in grado di decidere in piena libertà e coscienza, consapevole delle prestazioni alle quali viene sottoposto.

In caso di ricovero, il consenso viene espresso in forma scritta, a maggior garanzia del paziente, che ha diritto (ed anzi è invitato) a chiedere una informazione adeguata, in modo da poter accettare o meno le cure in piena libertà.

Tutela della privacy

Il Regolamento 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, garantisce la riservatezza sulla diffusione di tutti i dati relativi alla persona e assicura una tutela particolare per i cosiddetti dati “sensibili”, quelli cioè che si riferiscono allo stato di salute e alle convinzioni religiose, per il cui trattamento è in ogni caso richiesto il consenso della persona interessata.

La Casa di Cura ha necessità di disporre dei dati personali dei pazienti ai fini dell’erogazione delle prestazioni, sia in caso di ricovero sia di intervento ambulatoriale. I dati comunicati o dei quali la Casa di Cura viene in possesso sono trattati, anche con l’ausilio di mezzi informatici, esclusivamente per l’erogazione delle prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione, a tutela della salute del paziente e con garanzia di assoluta riservatezza. Il loro conferimento è dunque obbligatorio e il rifiuto a fornirli comporta l’impossibilità per la struttura di prestare l’assistenza dovuta.

La persona ricoverata può indicare, immediatamente o successivamente al ricovero, quali sono i destinatari delle informazioni sanitarie che la riguardano.

La tutela della privacy è garantita tramite la compilazione di apposito modulo, consegnato dall’Ufficio ricoveri all’atto dell’accettazione, con il quale si autorizza l’Ufficio Relazioni con il Pubblico e il Centralino ad informare eventuali visitatori sul reparto di ricovero.

Avviso ai cittadini stranieri

Il ricovero ai cittadini comunitari è previsto nel caso in cui:

- siano in possesso della T.E.A.M. (Tessera Europea di Assistenza Malattia), corrispondente alla nuova Carta Regionale dei Servizi, che

garantisce l'assistenza sanitaria nei Paesi dell'Unione Europea o appartenenti allo Spazio Economico Europeo;

- siano in possesso del modello E106 (lavoratori, studenti) o E121 (pensionati) che assicura assistenza sanitaria completa;
- svolgano attività lavorativa sulla base di un contratto di lavoro italiano che li rende completamente parificati agli iscritti SSN.

Il ricovero ai cittadini extracomunitari è previsto nel caso siano in possesso di Tessera Sanitaria o di codice STP limitatamente a prestazioni urgenti o con carattere di essenzialità.

Notice to foreign citizens

Hospitalization for EU citizens is foreseen if:

- are in possession of T.E.A.M. (European Health Insurance Card), corresponding to the new Regional Service Card, which guarantees health care in European Union countries or belonging to the European Economic Area;
- they are in possession of the E106 model (workers, students) or E121 (pensioners) which provides complete health care;
- or carry out work activities on the basis of an Italian work contract that makes them completely equal to SSN members.

Hospitalization for non-EU citizens is envisaged if they are in possession of a Health Card or STP code limited to urgent or essential services.

Avis aux citoyens étrangers

Une hospitalisation pour les citoyens de l'UE est prévue si:

- sont en possession de T.E.A.M. (Carte européenne d'assurance maladie), correspondant à la nouvelle carte de service régional, qui garantit les soins de santé dans les pays de l'Union européenne ou appartenant à l'Espace économique européen;

- ils sont en possession du modèle E106 (travailleurs, étudiants) ou E121 (retraités) qui fournit des soins de santé complets;
- exercer des activités sur la base d'un contrat de travail italien qui les rend totalement égales aux membres du SSN.

L'hospitalisation des citoyens non européens est envisagée s'ils sont en possession d'une carte de santé ou d'un code STP limité aux services urgents ou essentiels.

Aviso a ciudadanos extranjeros

Se prevé la hospitalización de los ciudadanos de la UE si:

- están en posesión de T.E.A.M. (European Health Insurance Card), correspondiente a la nueva Tarjeta de Servicio Regional, que garantiza la asistencia sanitaria en países de la Unión Europea o pertenecientes al Espacio Económico Europeo;
- están en posesión del modelo E106 (trabajadores, estudiantes) o E121 (pensionistas) que brinda atención médica completa;
- llevar a cabo actividades laborales sobre la base de un contrato de trabajo italiano que los haga completamente iguales a los miembros del SSN.

Se prevé la hospitalización de ciudadanos no pertenecientes a la UE si poseen una tarjeta de salud o un código STP limitado a servicios.

Dimissione

Una volta concluso l’iter clinico assistenziale presso la Casa di Cura Figlie di San Camillo, il paziente viene dimesso al proprio domicilio ovvero indirizzato presso altre strutture sanitarie per la continuità delle cure specialistiche e/o riabilitative.

Al momento della dimissione viene rilasciata all’utente una relazione per il proprio Medico di Medicina Generale, contenente le informazioni cliniche relative al ricovero.

Presso gli ambulatori sarà possibile effettuare le visite di controllo successive alla dimissione in giorni ed orari prestabiliti e previo appuntamento da concordare con il personale medico.
Per le prestazioni ricevute, sia durante la degenza presso la Casa di Cura che in occasione delle successive visite di controllo presso gli ambulatori, nulla è dovuto al personale sia medico che infermieristico ivi preposto.
Il paziente che desidera essere dimesso, nonostante il parere contrario del medico, dovrà firmare apposita dichiarazione che solleva la struttura da ogni forma di responsabilità conseguente tale decisione.

Copia documentazione Sanitaria relativa al Ricovero

E' possibile richiedere dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00 previo pagamento dei relativi diritti:

- presso l'Ufficio Ricoveri del C.U.P. copia della cartella clinica
- presso il Servizio di Diagnostica per Immagine copia di radiografie

presentando un documento personale valido o, se delegato, con delega del paziente e documento originale del paziente stesso e della persona delegata.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa viene svolta dal Cappellano, in collaborazione con le Suore presenti presso la struttura, nel caso i pazienti abbiano bisogno di sostegno religioso.
All'interno della Clinica esiste una Cappella dove vengono svolti i riti e le funzioni religiose.

Orario delle Sante Messe

Giorni feriali Ore 06,20

Giorni festivi Ore 09,15

Recita del Santo Rosario: tutti i giorni alle ore 19.30

Cosa portare in Casa di Cura

In un luogo affollato come la Casa di Cura, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili: l'Amministrazione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

Consigliamo quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari:

spazzolino da denti, dentifricio, sapone, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani (è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro).

Ed inoltre:

- Richiesta *(impegnativa)* di un Medico SSN o di un Medico Specialista autorizzato ad utilizzare il ricettario regionale
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria e Codice Fiscale
- Documento d'identità valido
- Eventuale esenzione

E' molto utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

E' importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci, integratori, prodotti di erboristeria, ecc… che si assumono abitualmente e/o estemporaneamente.

L'assistenza infermieristica

Il servizio garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica, all'ospitalità degli utenti ed al comfort degli ambienti di degenza tramite il proprio personale.

I pazienti possono rivolgersi al Coordinatore di reparto per qualsiasi problema inerente l'assistenza infermieristica.

La visita medica di reparto

La visita medica è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza.

Dopo la visita medica Lei potrà uscire dal reparto che La ospita, rimanendo entro l'area della Casa di Cura Figlie di S.Camillo, dopo aver chiesto il permesso agli operatori sanitari informandoli della Sua destinazione.

L'ospite ed i suoi diritti

L'ospite ha diritto di chiedere informazioni complete riguardanti la diagnosi anche provvisoria, e la prognosi in termini per lui facilmente comprensibili.

Pertanto sia il Responsabile che i Medici del reparto sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari.

Tutti gli operatori inoltre, ognuno per propria competenza, sono a disposizione per dare indicazioni sui servizi offerti dalla Casa di Cura.

La pulizia e l'ordine

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale.

La preghiamo di mantenere in ordine questi arredi e la sua stanza.

Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali; ai familiari non è consentito sedersi sui letti.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri degenti, La preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume della radio, della televisione e del cellulare.

Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle ore 21,00 alle ore 7,00.

I pasti

Il vitto viene preparato dalla Cucina della Casa di Cura Figlie di San Camillo ed inviato alle Unità Operative in appositi contenitori che garantiscono il mantenimento del pasto caldo e l'igiene alimentare.

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- **Colazione -** 07:15
- **Pranzo -** 11:45
- **Cena -** 18:00

I degenti cui viene attribuita una dieta speciale in conformità alla patologia da trattare, sono tenuti a rispettare rigorosamente il menù e sono invitati a non assumere cibi, bevande o medicinali diversi da quelli assegnati; se lo si desidera, il Coordinatore ed i Medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo.

Abbiamo cercato di offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità.

Il menù è articolato in n° 14 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena.

A volte il sapore dei cibi potrà sembrare meno gradevole per problemi derivanti dalla malattia stessa o dai farmaci che vengono somministrati; comunque come regola generale i cibi vengono preparati con una ridotta quantità di sale e di condimenti.

L'assunzione di liquidi è fondamentale per i degenti ai quali viene data una bottiglia di acqua minerale da mezzo litro durante i pasti principali.

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

Le visite di parenti e amici (LIMITATE O SOSPESE IN BASE ALL'ANDAMENTO DELLA PANDEMIA – per info contattare l'ufficio informazioni)

Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici.

E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri degenti ricoverati.

Per questo La preghiamo di ricevere soltanto un visitatore alla volta rispettando il regolare svolgimento delle attività assistenziali ed il riposo degli altri degenti.

Gli orari di ingresso in reparto verranno consegnati al momento del ricovero.

Inoltre non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni in quanto fino a questa età l'ospedale è un ambiente sconsigliabile, sia per il rischio di trasmissione di malattie infettive che per le situazioni di disagio che si possono creare.

Per qualunque esigenza particolare potrà comunque rivolgersi il Coordinatore che può concedere permessi di visita autorizzati dal Primario.

Servizi vari

Sono a disposizione dell'ospite all'interno della Casa di Cura diversi punti di ristoro con distributore automatico di bevande ed acqua minerale. I degenti deambulanti e senza restrizioni dietologiche possono inoltre accedere al bar interno.

BAR

Il servizio bar per il personale, i visitatori e degenti è assicurato da idoneo locale.

L'orario effettuato va dalle ore 7,00 alle ore 18,30 da Lunedì a Venerdì e dalle ore 7:00 alle ore 13:00 il Sabato. Chiuso la Domenica.

Tali orari nel periodo estivo potrebbero subire variazioni.

Parcheggio

Sono a disposizione degli utenti della struttura tre ampi parcheggi, non custoditi, uno sito in via Lazzari di fronte all'ingresso della clinica e n°2 in via Bergamo.

Cellulari

L'uso dei telefoni cellulari può interferire sul funzionamento di determinate apparecchiature e quindi comprometterne l'efficacia.

Esso è quindi vietato in determinati locali della Casa di Cura (Unità Operative, Laboratorio Analisi, Fisioterapia, Radiologia e Ambulatori), negli altri locali l'uso va limitato impostando il volume della suoneria al minimo.

Il fumo

All'interno della Casa di Cura è assolutamente vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

Le norme di Sicurezza della Casa di Cura Figlie di San Camillo

Il personale della Casa di Cura Figlie di San Camillo è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

MISURE DI PREVENZIONE

All'interno della struttura è vietato:

- fumare o fare uso di fiamme libere
- gettare nei cestini materiale infiammabile
- manomettere i mezzi di estinzione ed altri dispositivi di sicurezza
- ingombrare, sostare negli spazi antistanti i mezzi di estinzione, i dispositivi di sicurezza e le uscite di emergenza

- utilizzare apparecchi elettrici personali, senza la preventiva autorizzazione del Coordinatore

IN CASO DI EMERGENZA

In caso di emergenza, l'utente deve:

- mantenere la calma, perché di solito il panico è maggiormente dannoso
- per ogni evenienza esiste un preciso piano d'intervento per tutelare la sicurezza del degente e dei visitatori
- rivolgersi al personale della Casa di Cura e attenersi alle indicazioni fornite
- è vietato prendere iniziative di tipo personale
- si raccomanda di non intralciare le operazioni di soccorso

IN CASO DI INCENDIO

In caso di incendio, l'utente deve:

- avvertire il personale della presenza di fuoco o fumo
- prestare attenzione alla segnaletica di sicurezza
- dirigersi in modo ordinato nel luogo sicuro più vicino, seguendo la via più breve indicata dall'apposita segnaletica e le indicazioni fornite dal personale preposto
- in presenza di fumo e/o fiamme, *bagnare un fazzoletto e coprire bocca e naso per proteggere le vie respiratorie, tenendo presente che l'aria è tanto più respirabile quanto più ci si tiene abbassati; avvolgere la testa con indumenti di lana per proteggere i capelli dalle fiamme (evitare tessuti sintetici).*
- non effettuare comunque alcuna manovra per la quale non si è stati precedentemente addestrati
- in caso di incendio non usare gli ascensori

IN CASO DI EVACUAZIONE

In caso di evacuazione, la situazione di abbandono dei locali viene segnalata:

1. **nel caso riguardi tutta la struttura -** con il suono della sirena prolungato e continuo per almeno un paio di minuti
2. **nel caso si riferisca ad un'area ben individuata** - con ordini verbali o utilizzando altri mezzi a disposizione (avvisi tramite altoparlanti, cerca - persone ecc.)

L'utente deve:

- evacuare i locali in modo ordinato – seguire le istruzioni del personale incaricato alle emergenze
- mantenere la calma
- interrompere immediatamente ogni attività
- lasciare gli oggetti personali, soprattutto se ingombranti
- uscire immediatamente dai locali, chiudere le porte e avviarsi verso il luogo di raccolta
- incolonnarsi dietro agli operatori nominati "apri-fila"
- ricordarsi di non spingere, non gridare e non correre
- seguire le vie di fuga indicate sulle piantine d'emergenza posizionate all'interno della struttura
- la squadra addetta all'emergenze provvederà ad individuare le persone in grado di mettersi in salvo con i propri mezzi ed aiutare quelle con ridotte o nulle capacità motorie
- non ostruire gli accessi dopo essere usciti dallo stabile
- al manifestarsi di qualsiasi imprevisto attenersi strettamente a quanto ordinato dalla squadra di emergenza o, in assenza, del capo reparto o dagli operatori addetti
- al punto di raccolta aspettare gli ordini del Responsabile per l'Emergenze

- non tornare indietro per nessun motivo
- attendere il segnale di cessata emergenza

Parcheggio Via Bergamo

Punto di Raccolta in caso di Evacuazione

Via Fabio Filzi 56

Via Lazzari n° 26

PARTE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

La Casa di Cura Figlie di San Camillo, certificata secondo normativa UNI ISO 9001:2008, è fortemente impegnata nel misurare, controllare e migliorare la qualità dei propri servizi.

A tal fine ha identificato gli aspetti importanti per la qualità percepita dal cittadino/utente e ha definito opportuni Indicatori, quantitativi e qualitativi, che ne consentono il monitoraggio, la misura e il controllo.

Per i principali indicatori quantitativi sono stati definiti degli **Standard di Qualità** che la Casa di Cura si impegna a rispettare, mentre, per i principali Indicatori qualitativi, sono stati definiti **Impegni** e **Programmi**.
Standard di Qualità, Impegni e Programmi rappresentano il “contratto” informale che la Casa di Cura stipula con i propri cittadini/utenti.
È per questo motivo che complessivamente impegni e programmi devono essere comprensibili, appropriati e misurabili e sono stati definiti dalla Casa di Cura Figlie di S.Camillo con la partecipazione della Direzione Amministrativa, della Direzione Sanitaria e dell’Ufficio Qualità.

Indicatori di qualità

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

Standard di qualità

Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori. Si suddividono in:

- Standard generali, che rappresentano obiettivi di qualità riferiti all'insieme delle prestazioni fornite e che sono in genere espressi da valori medi statistici;
- Standard specifici, che si riferiscono a ciascuna delle prestazioni fornite all'utente (il quale può verificarne il rispetto) e che quindi sono in genere espressi da una soglia massima (o minima) da non superare.

Impegni e Programmi

Gli Impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che la Casa di Cura adotta nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di Qualità dei servizi o il loro miglioramento.

I Programmi invece rappresentano impegni di tipo strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare da subito.

La Casa di Cura Figlie di San Camillo garantisce all'utente:

- l'accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute, la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie
- il ricovero in camere con un massimo di 2 posti letto
- la collaborazione del personale dell'Ufficio Ricoveri per le necessità dell'utente in relazione al ricovero
- l'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche
- il diritto a presentare reclamo ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni
- il rilascio della documentazione clinica adeguata in caso di trasferimento
- il diritto alle istruzioni e all'informazione scritta sulle modalità del ricovero e sulla permanenza presso la Casa di Cura
- piena informazione all'utente (e/o persona da lui indicata) sulle Sue condizioni di salute da parte del Responsabile dell'Unità Operativa o suo Collaboratore
- riduzione dei tempi di attesa per la prenotazione di visite, prestazioni ambulatoriali e strumentali
- riduzione dei tempi di ricovero

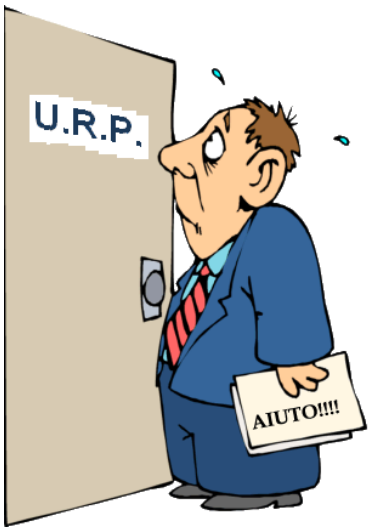
Strumenti di verifica

- rilevazione sistematica del rispetto dei tempi di attesa Regionali
- rilevazione e analisi sistematica dei questionari previsti dalla Customer Satisfaction
- verifica delle attività di formazione del personale
- piano di audit interni programmati e non programmati
- rilevazione dati da sistema informatico aziendale
- elaborazione sistematica dei reclami degli utenti

Tali verifiche vengono effettuate di concerto tra i professionisti che operano all'interno delle Unità Operative, Servizi, Ufficio Qualità e Direzione Generale della Casa di Cura.

PARTE QUARTA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)



La Casa di Cura Figlie di S.Camillo garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni e sporgere reclami.

L'ufficio preposto è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che assicura:

- ai cittadini il diritto all'informazione su servizi, attività e strutture;
- agli utenti l'accessibilità alle prestazioni erogate e la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati all' U.R.P. in forma:

- Telefonica
- Scritta
- Verbale

Qualora il reclamo sia di immediata soluzione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a trascrivere le azioni intraprese.

Nei casi di impossibilità di risoluzione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico consegna, il reclamo commentato a:

- Direzione Sanitaria per i reclami legati alle prestazioni o ai servizi inerenti le attività sanitarie;
- Direzione Amministrativa per i reclami legati alle prestazioni o ai servizi inerenti le attività amministrative.

Direzione Sanitaria o Direzione Amministrativa possono contattare altre funzioni della struttura per le ipotesi di risoluzione.

Il reclamo si considera concluso quando le azioni decise sono state portate a termine ed il loro esito è stato comunicato all'utente.
Se l'utente si dichiara insoddisfatto della risposta ricevuta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve riattivare il riesame del reclamo.
L'U.R.P. si trova presso gli Uffici Amministrativi ed è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 14:00.
Il numero telefonico per chi chiama dall'esterno è: 0372.421120.

Si avvisa la gentile utenza che, al di fuori dei sopraindicati giorni ed orari di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è comunque possibile contattare il numero telefonico 0372.421111 (Centralino) della Casa di Cura Figlie di San Camillo che è a disposizione per rispondere a quesiti ed offrire informazioni.

Tutela del malato e partecipazione alla organizzazione dei servizi sanitari

L'art. 32 della Costituzione Repubblicana dichiara e stabilisce:
"La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.
Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge.
La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana".
In applicazione di tali solenni principi, ed a specifica degli stessi, in considerazione dei bisogni concreti che emergono dal rapporto tra cittadini e strutture sanitarie pubbliche si affermano i seguenti:

Diritti del malato.

[quando, nella presente carta dei diritti, si fa riferimento al “malato” deve intendersi tale riferimento sia al malato in senso stretto, che ai suoi familiari ed a tutti coloro che si occupano della Sua salute.]

I diritti

Art. 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.

Art. 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, con il numero o con il nome della propria malattia.

Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

Art. 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.

Art. 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 ed alla relativa prognosi.

Art. 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'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6

Il paziente ha, altresì, 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 alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8

Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

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. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dell'Ospedale.

I doveri

1) Quando il cittadino malato accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

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 e 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 tempi e 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 anche propri.

5) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria della ASL (ospedale, poliambulatorio ecc..) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti 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 ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

7) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto 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 che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

10) In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

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 si spostino all’interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

13) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto 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.

NUMERI DI TELEFONO UTILI

CENTRALINO 0372.421111
C.U.P. 0372.421111
DIREZIONE SANITARIA 0372.421114
POLIAMBULATORIO 0372.421272
RADIOLOGIA 0372.421111
PET – TC 0372.421173
LABORATORIO ANALISI 0372.421111
CARDIOLOGIA 0372.421195
UFFICIO RICOVERI 0372.421116
UFFICIO QUALITÀ E SICUREZZA 0372.421469
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO 0372.421120

125° Casa di Cura di Cremona