

CARTA DEI SERVIZI IRCCS Ospedale San Giuseppe e Villa Caramora



Via Luigi Cadorna, 90 – 28824 Piancavallo Oggebbio
tel. Centralino: 0323 514211
fax 0323 587694
sito internet: www.auxologico.it
e-mail: urpsangiuseppe@auxologico.it

INDICE

1.	Presentazione dell'Istituto Auxologico Italiano	3
1.1.	Finalità ed obiettivi.....	3
2.	L'IRCCS OSPEDALE SAN GIUSEPPE e VILLA CARAMORA.....	4
2.1.	Premesse	4
2.2.	Accessibilità	5
3.	MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE ALLE PRESTAZIONI	6
3.1.	Ricovero ordinario SSN, Day Hospital e ricoveri in regime privato.....	6
3.2.	Programmazione Ricoveri	7
4.	INFORMAZIONI PER IL RICOVERO	8
4.1.	Documenti	8
4.2.	Farmaci, Presidi e Ausili.....	8
4.3.	Corredo Personale.....	8
4.4.	Visite e disposizioni particolari.....	8
4.5.	Comunicazioni telefoniche	9
4.6.	Posta	9
4.7.	Connessione Internet	9
4.8.	Valori	9
4.9.	Assistenza Spirituale.....	9
4.10.	Bar e servizio Giornali e Riviste.....	9
4.11.	Servizio di Parrucchiera	10
4.12.	Dimissione:Copia cartella clinica e/o esami radiologici	10
5.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	11
6.	POLITICA PER LA QUALITA'	15
6.1.	Indicatori, standard e obiettivi di qualità	15
6.2.	Giudizio complessivo ricovero ospedaliero.....	16
6.3.	Progetti di qualità e miglioramenti	17
7.	TUTELA E PARTECIPAZIONE: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)	17
8.	DONAZIONI.....	18

Presentazione dell'Istituto Auxologico Italiano

1.1. Finalità ed obiettivi

L'Istituto Auxologico Italiano è un ente no-profit costituito in Fondazione con DPR 6 dicembre 1963, n. 1883 e riconosciuto nel 1972 come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) dai Ministeri della Salute e dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

L'Istituto Auxologico Italiano persegue finalità non lucrative di utilità sociale nell'ambito della ricerca biomedica, della cura dei pazienti e della formazione del personale sanitario.

L'attività scientifica e clinica dell'Istituto è volta allo studio ed alla cura dello sviluppo umano, con primaria attenzione ai momenti patologici, con l'obiettivo di seguire l'armonico sviluppo dell'individuo, studiandone le anomalie ed i processi degenerativi nei momenti della prevenzione, della cura, della riabilitazione e dell'assistenza.

L'Istituto Auxologico Italiano è altresì dotato del "Codice Etico", con il quale intende impedire ed ostacolare comportamenti contrari alle norme di legge e favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata tenendo conto dei valori dichiarati dall'Istituto.

L'Istituto Auxologico Italiano è presente in Regione Piemonte e in Regione Lombardia con diverse sedi.

Sedi dell' Istituto Auxologico Italiano:

- | | |
|---|--|
| ➤ Istituto Scientifico ospedale San Giuseppe | via Cadorna 90 a Oggebbio-Piancavallo (VB) |
| ➤ Istituto Scientifico ospedale San Giuseppe - Villa Caramora | CORSO MAMELI 199 (VB) |
| ➤ Istituto Scientifico ospedale San Luca | p.le Brescia 20 e via Mosé Bianchi 90 (MI) |
| ➤ Istituto Scientifico ospedale Capitanio, Polo chirurgico e Neuroriabilitativo | via Mercalli 28 (MI) |
| ➤ Istituto Scientifico ospedale San Michele | via Ariosto 13 (MI) |
| ➤ Centro di Ricerche e Tecnologie Biomediche | Via Zucchi 18 Cusano Milanino (MI) |
| ➤ RSA Monsignor Bicchierai | via Mosé Bianchi 90 (MI) |
| ➤ Centro Diagnostico e di cura San Carlo | via Pier Lombardo 22 (MI) |
| ➤ Centro Diagnostico e di ricerca Meda | c.so della Resistenza Meda (MB) |
| ➤ Centro Diagnostico e di ricerca Pioltello | via San Francesco 13 Pioltello (MI) |
| ➤ Auxologico - Procaccini | Via Giovanni Battista Niccolini 39 (MI) |

Sede legale dell'Istituto Auxologico è in Via Ariosto 13 a Milano (tel. 02/61911.8201)

2. L'IRCCS OSPEDALE SAN GIUSEPPE e VILLA CARAMORA

2.1. Premesse

L'IRCCS Ospedale San Giuseppe è altamente specializzato nello studio, nella cura e riabilitazione delle malattie metaboliche e delle patologie ad esse associate, delle anomalie dello sviluppo e delle malattie neurologiche.

L'Istituto dispone di strutture avanzate per il recupero funzionale di pazienti affetti da tali patologie. I degenzi sono pertanto avviati a percorsi diagnostico-terapeutici e riabilitativi mirati, di tipo multidisciplinare integrato.

Unità operative specializzate assicurano il trattamento e la riabilitazione di patologie cardiovascolari, respiratorie, osteoarticolari, neurologiche, gastroenterologiche, psicologiche, e auxologiche .

L'IRCCS Ospedale San Giuseppe – Villa Caramora è centro di ricerca, screening e follow-up nell'ambito degli interessi clinico-sperimentali dell'omonimo istituto e Ospedale di Piancavallo; è inoltre luogo per l'attività didattica e congressuale, oltre che ambulatoriale.

Con Villa Caramora l'Istituto Auxologico Italiano ha consolidato e posto le basi per un ulteriore sviluppo nella Provincia del Verbano Cusio Ossola, di una presenza di ricerca di rilievo nazionale nei settori che contraddistinguono l'attività dell'Istituto.

Nella sede di Villa Caramora trovano spazio sezioni dei Laboratori sperimentali dell'Istituto Scientifico Ospedale San Giuseppe e le attività di prevenzione e follow-up dei pazienti ricoverati a Piancavallo, unitamente alle altre prestazioni ambulatoriali, di diagnostica strumentale e di laboratorio, sia in regime SSR che Solvente.

2.2. Accessibilità

L’Ospedale San Giuseppe si trova nel Comune di Oggebbio località Piancavallo, a 1.250 m/slm ed è raggiungibile con i seguenti mezzi:

Ferrovie dello Stato – linea MILANO-DOMODOSSOLA

Stazione di Verbania, collegata tramite servizio urbano pubblico con Verbania-Intra. Da qui è possibile raggiungere l’Istituto Auxologico San Giuseppe, con servizio di autobus di linea.

Per informazioni autobus di linea: VCO Trasporti: Numero verde **800 50 30 01**

Sito internet: <http://www.vcotrasporti.it/>

Ferrovie Nord Milano – linea MILANO-LAVENO-INTRA

A Laveno, in coincidenza con il treno, vi è il traghetto per Intra. Da qui è possibile raggiungere l’Istituto Auxologico San Giuseppe, con servizio di autobus di linea.

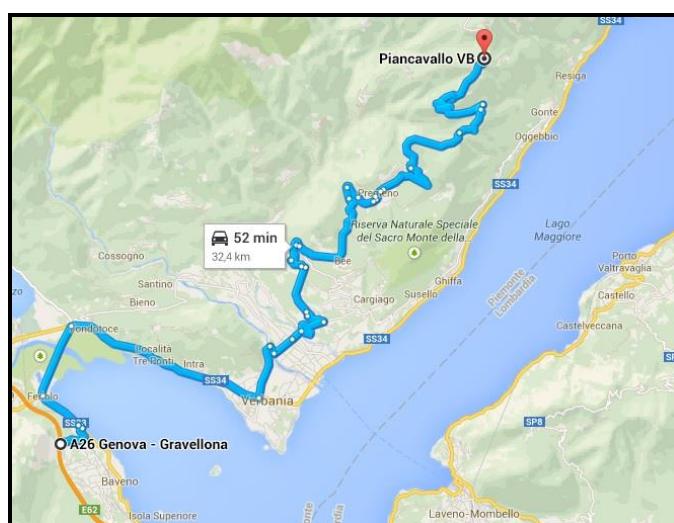
Per informazioni Navigazione Lago Maggiore: Numero verde **800 55 18 01**

Sito internet: http://www.navigazionelaghi.it/ita/m_illago.html

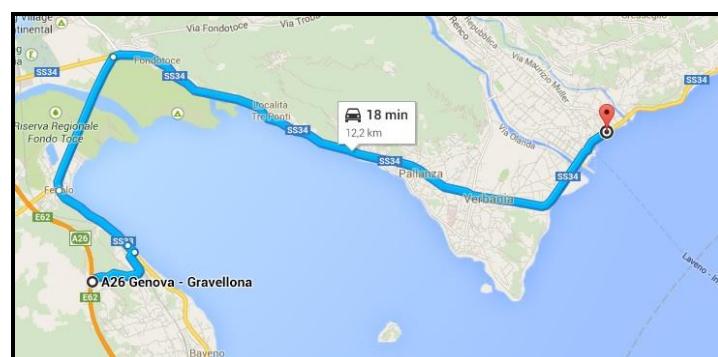
Mezzi propri:

Autostrada A26, direzione Gravellona Toce. All’uscita Stresa-Baveno, proseguire sino a Verbania-Intra e successivamente fino a Premeno e Piancavallo (22 Km da Intra).

(Da Verbania Intra si incontrano le seguenti località: Zoverallo, Arizzano, Bee, Pian Nava, Premeno, Pian di Sole, Alpe Manegra)



Il **Poliambulatorio** è ubicato presso Villa Caramora, sul lungolago di Verbania, Corso Mameli 199 ed è raggiungibile con gli stessi mezzi, sino a Verbania-Intra.



3. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE ALLE PRESTAZIONI

3.1. Ricovero ordinario SSN, Day Hospital e ricoveri in regime privato

Ricovero ordinario SSN e day hospital

Ufficio Ricoveri

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 15.30

Tel 0323 514225 – 514402

Tel 0323 514408

Fax 0323 514409

e-mail: uff.ricoverisangiuseppe@auxologico.it

La proposta di ricovero può essere formulata da:

- Medico Istituto Auxologico Italiano
- Medico Medicina Generale o Pediatra Libera Scelta
- Medico specialista

La proposta di ricovero deve essere corredata da necessarie informazioni clinico-assistenziali. A tale riguardo può essere utilizzato il modulo **Proposta di Ricovero** scaricabile dal sito internet www.auxologico.it, in alternativa deve essere fornita **relazione clinica** che dovrà comprendere alcune informazioni tra cui:

- dati anagrafici del paziente con recapito telefonico;
- peso/altezza/ BMI da rilievo eseguito e non da dato riferito dal paziente;
- condizioni assistenziali (grado di autonomia nello svolgimento della attività di vita quotidiana);

La proposta di ricovero deve essere inviata all’Ufficio Ricoveri dell’Ospedale, tramite

- Posta Ordinaria
Ufficio Ricoveri – Via Cadorna 90, Oggebbio Località Piancavallo, CAP 28824 (VB)
- Posta Elettronica
uff.ricoverisangiuseppe@auxologico.it
- Fax
0323 514409

L’Ufficio Ricoveri potrebbe richiedere ulteriore documentazione in relazione a:

- Proposta al progetto riabilitativo;
- Problematiche psichiatriche e/ o psicologiche: è necessario fornire richiesta di presa in carico da CPS (Centro Psico-Sociale) o da psichiatra/psicologo curante;
- problematiche cardiache: è necessario fornire una specifica relazione clinica;
- diabete scompensato: è necessario fornire risultati esito dell’ultimo valore di Hb1Ac o di accertamento in modo che sia disponibile esito alla richiesta dell’Ufficio Ricoveri;
- problematiche respiratorie: in caso di BMI molto elevati e/o insufficienza respiratoria occorrerà fornire esito EGA;

Trattamento alberghiero differenziato e Ricovero privato

Previa disponibilità è possibile richiedere un trattamento alberghiero differenziato (camera singola e servizi alberghieri) a fronte di una retta giornaliera.

La struttura propone anche ricoveri privati concordabili per periodo e durata con oneri di degenza a carico del Paziente.

Per maggiori informazioni sulle modalità di accesso, le numerose convenzioni attive con assicurazioni e fondi ed i servizi alberghieri il Paziente è invitato a contattare il servizio preposto.

Ufficio Ricoveri Privati

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 15.00

Tel 0323 514519

e-mail: privatosangiuseppe@auxologico.it

3.2. Programmazione Ricoveri

La programmazione dei ricoveri è effettuata rispettivamente da:

- UO di Neurologia e riabilitazione neurologica
- UO di Auxologia e riabilitazione auxologica
- Ufficio ricoveri per le restanti UU.OO.

Il paziente può contattare i seguenti recapiti telefonici negli orari per avere informazioni in merito allo stato avanzamento della proposta di ricovero:

Ufficio Ricoveri

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 15.30

Tel 0323 514408

Tel 0323 514225 – 514402

e-mail uff.ricoverisangiuseppe@auxologico.it

I pazienti per i quali è previsto il ricovero per patologie neurologiche o pediatriche possono avere informazioni rispettivamente contattando le seguenti Unità cliniche:

UO di Neurologia e riabilitazione neurologica

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 17.00

Tel 0323 514360 Reparto

Tel 0323 514292 Coordinatore Infermieristico

FAX 0323 514364

e-mail: neurologiasg@auxologico.it

UO di Auxologia e riabilitazione auxologica

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 17.00

Tel 0323 514253 Reparto

Tel 0323 514239 Coordinatore Infermieristico

Fax 0323 514230

e-mail auxologiasg@auxologico.it

L'Ufficio addetto, ovvero il reparto provvederà a comunicare telefonicamente la data del ricovero.

Il giorno programmato sarà necessario presentarsi **entro le ore 10.00**.

Qualora, per qualsiasi motivo ciò non fosse possibile, l'utente è pregato di contattare tempestivamente segnalando eventuali ritardi/impedimenti. L'arrivo oltre il suddetto orario può comportare il rinvio del ricovero.

4. INFORMAZIONI PER IL RICOVERO

All'interno dell'Ospedale S. Giuseppe vige un regolamento che viene consegnato all'atto del ricovero e che il Degente dovrà osservare in ogni sua parte.

4.1. Documenti

All'atto del ricovero, è richiesto:

- Originale dell'impegnativa al ricovero o Proposta di Progetto Riabilitativo Individuale
- Documento identità,
- Codice Fiscale,
- Tessera sanitaria TEAM,
- Documentazione sanitaria precedente (cartelle cliniche, esami, visite)

4.2. Farmaci, Presidi e Ausili

È richiesto di portare una confezione per ogni tipo di farmaco che si assume al domicilio. Qualora alcuni farmaci vengano forniti da Centri Specialistici, è opportuno portare con sé i quantitativi sufficienti per l'intero periodo di degenza.

Qualora si utilizzino particolari farmaci/presidi/ausili si prega di comunicarlo al momento della convocazione telefonica.

4.3. Corredo Personale

Effetti personali: biancheria personale (biancheria intima di cotone bianca, magliette bianche), pigiama e/o camicia da notte, asciugamani sapone e portasapone (ciabattine per la doccia) ed articoli di igiene personale.

Scarpe, tute da ginnastica per le attività di educazione motoria e di fisioterapia.

All'interno dell'Ospedale è a disposizione un servizio di lavanderia (solo per il lavaggio di biancheria intima di cotone bianca, magliette bianche, asciugamani ed accappatoi, tute, pigiami e/o camice da notte in cotone). Al momento dell'ingresso viene comunicato il numero di matricola valido per il riconoscimento della biancheria.

L'abbigliamento deve essere decoroso e adatto alle attività che si svolgeranno durante il ricovero (fuori dal reparto deve essere esclusivamente costituito da tuta da ginnastica a pantalone lungo; nel periodo estivo la parte superiore della tuta può essere sostituita da una maglietta a maniche corte).

4.4. Visite e disposizioni particolari

Ogni degente può ricevere visite da parte di amici e parenti. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività sanitarie e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Orari di visita:

- Nell'area Bar e nei locali di soggiorno dalle **10.30** alle **12.00** e dalle **14.30** alle **16.00**;
- Nei reparti sono esposti gli orari di accesso per i visitatori. Per qualunque esigenza particolare sarà comunque possibile rivolgersi al Coordinatore Infermieristico, che può concedere permessi di visita autorizzati dal Primario.

Le informazioni riguardanti i pazienti minori verranno fornite dalla UO di Auxologia e riabilitazione auxologica.

Durante la degenza sarà possibile uscire dall’Ospedale solo previo permesso scritto del medico del reparto. Tale permesso sarà controllato dal personale situato all’ingresso dell’Ospedale. Per i pazienti minori vige un regolamento a parte, consultabile direttamente nel reparto di degenza.

Per disposizione di legge e per rispetto della salute sia propria che degli altri, all’interno dell’Ospedale è vietato fumare. È vietato parcheggiare all’interno dell’area ospedaliera (l’accesso con auto è consentito per le sole operazioni di acceso del paziente alla struttura e per lo carico-scarico bagagli); i degenti hanno a disposizione un’ampia area di parcheggio attigua alla struttura ospedaliera.

4.5. Comunicazioni telefoniche

Ai ricoverati ed ai visitatori è vietato fare uso di telefoni cellulari all’interno delle aree dove è segnalato il divieto di utilizzo di tali dispositivi. Si ricorda che il personale sanitario non può fornire informazioni telefoniche sui ricoverati, se non autorizzato dal diretto interessato o, nel caso di minori, da parte dei genitori o dal rappresentante legalmente riconosciuto.

4.6. Posta

Le raccomandate o i pacchi postali destinati ai pazienti saranno ritirati e sottoscritti da parte del personale addetto il quale si occuperà di farli pervenire ai destinatari.

L’Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuale smarrimento o sottrazione di denaro, valori o altri documenti.

4.7. Connessione Internet

All’atto del ricovero verranno fornite le credenziali per accedere ad una rete WIFI gratuita nell’area Bar. L’accesso sarà possibile dalle 8.30 alle 20.30.

4.8. Valori

Per le operazioni bancarie è attivo il Servizio Bancomat e Bancoposta abilitato a bancomat e POS per pagamenti con carta di credito.

Come è d’uso negli ospedali e nelle altre strutture dove vi è vita collettiva, è consigliabile non portare con sé oggetti di valore né rilevanti somme di denaro. Casi particolari potranno essere presi in considerazione dalla Direzione dell’Ospedale.

Presso l’Ospedale NON si effettuano cambi di assegni o vaglia postali e NON si riceve denaro in deposito; eccezionalmente ciò è possibile per i pazienti minorenni.

4.9. Assistenza Spirituale

Per i degenti di fede cattolica è disponibile la Chiesa dedicata a Santa Maria Mater Divanae Providentiae dove, nei giorni prefestivi e festivi, viene celebrata la Santa Messa.

Un assistente religioso è a disposizione per colloqui individuali con i degenti.

Sono altresì fornite informazioni per riferimenti ad altre religioni.

4.10. Bar e servizio Giornali e Riviste

All’interno dell’istituto è presente un bar, aperto tutti i giorni, con orario di apertura esposto all’ingresso. Il permesso di assumere prodotti alimentari o bevande diversi da quelli autorizzati è rilasciato dal Servizio di Dietetica.

Presso il locale bar è attiva la vendita di giornali e riviste.

All’interno dell’Ospedale non è ammessa la vendita di tabacchi.

4.11. Servizio di Parrucchiera

È presente un servizio a pagamento, l'accesso è possibile su prenotazione, per informazioni occorre rivolgersi al Coordinatore infermieristico di reparto.

4.12. Dimissione: copia Cartella Clinica e/o esami radiologici

Al termine del ricovero verrà consegnata al paziente la lettera di dimissione.

E' possibile richiedere copia conforme di cartella clinica e/o esami radiologici e RMN rivolgendosi direttamente all'Ufficio Accettazione durante il ricovero.

Copia della documentazione può essere richiesta anche successivamente alla dimissione, dal titolare o da avente diritto, contattando telefonicamente l'Archivio Centrale che fornirà tutte le indicazioni.

Archivio centrale Ospedale San Giuseppe

Lunedì - Giovedì 8,30 - 10.30 e 14.30 - 16.30

Venerdì 8.30 - 10.30

Telefono 0323 514297

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La **Direzione** è affidata ad una Équipe composta da:

Direttore Area Piemonte: Ing. Emanuele Fresa

Direttore Sanitario: Dott. Alfredo Di Rocco

Responsabile Servizio Infermieristico Tecnico e Riabilitativo: Sig.ra Anna Porcu

UNITÀ OPERATIVE

Ospedale San Giuseppe: Via Cadorna, 90 Piancavallo, Oggebbio (VB)

AREA ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE METABOLICHE

✓ U.O. AUXOLOGIA E DI RECUPERO E RIABILITAZIONE AUXOLOGICA

Responsabile: *Dr. Alessandro Sartorio*

Degenza ordinaria / Day hospital

Telefono Reparto: 0323 514253

✓ U.O. MEDICINA GENERALE, AD INDIRIZZO ENDOCRINO-METABOLICO

Responsabile: *Prof. Massimo Scacchi*

Degenza ordinaria / Day hospital

Telefono Reparto: 0323 514382

CENTRI E LABORATORI Sperimentali

- Centro di riferimento regionale per le basse stature
- Centro obesità infantile
- Centro di riferimento malattie rare
- Laboratorio sperimentale ricerche auxo-endocrinologiche
- Laboratorio sperimentale di ricerche diabetologiche

AREA RIABILITAZIONE SPECIALISTICA

✓ U.O. RIABILITAZIONE GASTRONUTRIZIONALE

Responsabile: *Dr.ssa Laila Cattani*

Degenza ordinaria / Day hospital

Telefono Reparto: 0323 514393

✓ U.O. RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Responsabile: *Dr. Luca Gondoni*

Degenza ordinaria

Telefono Reparto: 0323 514361

✓ U.O. RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Responsabile: *Dr. Alessandro Sartorio*

Degenza ordinaria /Day hospital

Telefono Reparto: 0323 514394

✓ **U.O. RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE AD INDIRIZZO
OSTEO-ARTICOLARE**

Responsabile: *Dr. Paolo Capodaglio*
Degenza ordinaria / Day hospital
Telefono Reparto: 0323 514240

Sezione MEDICINA RIABILITATIVA

Referente: *Dott.ssa Amelia Brunani*
Degenza ordinaria / Day hospital
Telefono Reparto: 0323 514385

✓ **U.O. RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE AD INDIRIZZO
PNEUMOLOGICO**

Responsabile: *Dr. Paolo Clemente Fanari*
Degenza ordinaria / Day hospital
Telefono Reparto: 0323 514291

CENTRI E LABORATORI SPERIMENTALI

- Centro per lo studio, la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle grandi obesità
- Centro studi e ricerche attività motorie
- Centro per lo studio dei disturbi del sonno
- Centro per lo studio e la cura delle malattie dell'osso
- Centro studi e ricerche attività motorie
- Laboratorio sperimentale di ricerche nutrizionali
- Laboratorio sperimentale di ricerche di fisiopatologia respiratoria
- Laboratorio analisi del movimento

AREA NEUROSCIENZE

✓ **U.O. NEUROLOGIA E RIABILITAZIONE DELLE MALATTIE NEUROLOGICHE**

Responsabile: *Prof. Alessandro Mauro*
Degenza ordinaria / Day hospital
Telefono Reparto: 0323 514360

CENTRI E LABORATORI SPERIMENTALI

- Centro per lo studio delle malattie degenerative
- Centro per lo studio e la valutazione del circolo cerebrale
- Centro per lo studio della riabilitazione post-stroke
- Laboratorio sperimentale di ricerche di neurobiologia clinica
- Laboratorio sperimentale di ricerche neurofisiopatologiche

**PER L'ACQUISIZIONE DI INFORMAZIONI E NOTIZIE CLINICHE DA PARTE DEI FAMILIARI / AVVENTI
DIRITTO SI PREGA DI CONTATTARE LE UNITÀ OPERATIVE ATTRAVERSO I NUMERI TELEFONICI
INDICATI.**

SERVIZI OSPEDALIERI ED AMBULATORIALI

Ospedale San Giuseppe: Via Cadorna 90, Piancavallo - Oggebbio (VB)

SERVIZIO DI PSICOLOGIA CLINICA

Responsabile: *Dr. Enrico Molinari*

- Laboratorio sperimentale di ricerche psicologiche
- Servizio di psicologia clinica
- Servizio di neuropsicologia
- Servizio di psichiatria

SERVIZIO DI DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA

Responsabile: *Dr.ssa Laila Cattani*

SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA E ATTIVITA' MOTORIA

Responsabile: *Dr. Paolo Capodaglio*

SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO

Assistente Sociale: *Dr.ssa Maria Paola Fatigati*

SERVIZI AMBULATORIALI OSPEDALIERI

- Servizio di neuropatologia
- Servizio di neuroelettrofisiologia
- Servizio di logopedia
- Servizio di polisonnografia
- Servizio di pneumologia
- Servizio di cardiologia
- Servizio di oculistica
- Servizio per la valutazione della composizione corporea

SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO

Il Servizio di Medicina del Laboratorio è articolato come segue:

Laboratorio di analisi chimico-cliniche

Responsabile: *Dr.ssa C. De Medici*

Laboratorio di biologia molecolare

Responsabile: *Dr.ssa A. Di Blasio*

Laboratorio di colture cellulari

Responsabile: *Dr.ssa A. Di Blasio - Prof. A. Mauro*

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Responsabile: *Dr. U. Baldini*

RADIOLOGIA DIGITALE

RISONANZA MAGNETICA

ECOGRAFIA

MOC (Mineralometria Ossea Computerizzata)

TAC

SERVIZI AMBULATORIALI

Villa Caramora: Corso Mameli, 199 Verbania

Gli ambulatori Specialistici presso **Villa Caramora** erogano prestazioni private e/o in convenzionate SSN.

Tutte le informazioni sull'offerta completa erogata sono disponibili nella sezione dedicata al poliambulatorio all'indirizzo: <http://www.auxologico.it>

ORARIO

Il Poliambulatorio è di norma aperto al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00;
- il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

All'interno dello spazio poliambulatoriale è collocata anche l'UO Ambulatorio RRF I livello, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00

Il punto prelievi (esami di laboratorio) è aperto al pubblico:

- dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.30

PRENOTAZIONE UTENTE

Per prenotare una visita specialistica o una prestazione diagnostica l'utente può:

- Rivolgersi direttamente al C.U.P. di Villa Caramora, munito della richiesta del medico curante;
- Telefonare al numero: 0323-514600;
- Prenotare on-line all'indirizzo: http://www.auxologico.it/prenota_online
(Verrà contattato telefonicamente non appena la prenotazione verrà presa in carico dai nostri operatori).

ORARIO DI APERTURA DEL CUP (Centro Unico di Prenotazioni):

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30

Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.45

La richiesta del medico curante deve contenere le seguenti indicazioni:

- cognome e nome dell'assistito;
- numero della tessera sanitaria con la specificazione di eventuali diritti di esenzione;
- codice fiscale dell'assistito;
- tipologia prestazione richiesta e quesito diagnostico, dove pertinente la classe di priorità;

All'utente viene rilasciato documento con indicazione di:

- giorno e ora della prestazione prenotata;
- eventuale documentazione personale da portare il giorno dell'esecuzione dell'esame;
- eventuale preparazione necessaria all'esecuzione dell'esame.(invio anche tramite e-mail o fax)

Per gli esami di laboratorio non è richiesta prenotazione.

Per prenotare prestazioni fisioterapiche (Recupero e riabilitazione funzionale) all'Ambulatorio di RRF l'utente deve presentarsi con il progetto riabilitativo compilato dallo specialista fisiatra e con l'impegnativa del medico curante. La prenotazione deve avvenire presso il CUP di Villa Caramora.

ACCESSO UTENTE

Nel giorno di accesso l'utente si presenta allo sportello Accettazione per le necessarie pratiche burocratiche che prevedono:

- impegnativa
- tessera sanitaria
- tessera di esenzione (ove previsto)
- codice fiscale
- pagamento del ticket (se non esentato)
- consegna, della fattura (se non esentato);
- consegna talloncino per il ritiro dei referti, con indicazione di:
 - primo giorno di disponibilità del referto;
 - orario apertura sportello;
 - spazio da compilare per eventuale delega al ritiro.

RITIRO REFERTI

I referti possono essere ritirati da altra persona, previo delega scritta e presentazione dei documenti di riconoscimento del delegante e del delegato.

Orario di ritiro referti:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 18.00
il sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00

6. POLITICA PER LA QUALITA'

6.1. Indicatori, standard e obiettivi di qualità

Attività ambulatoriale

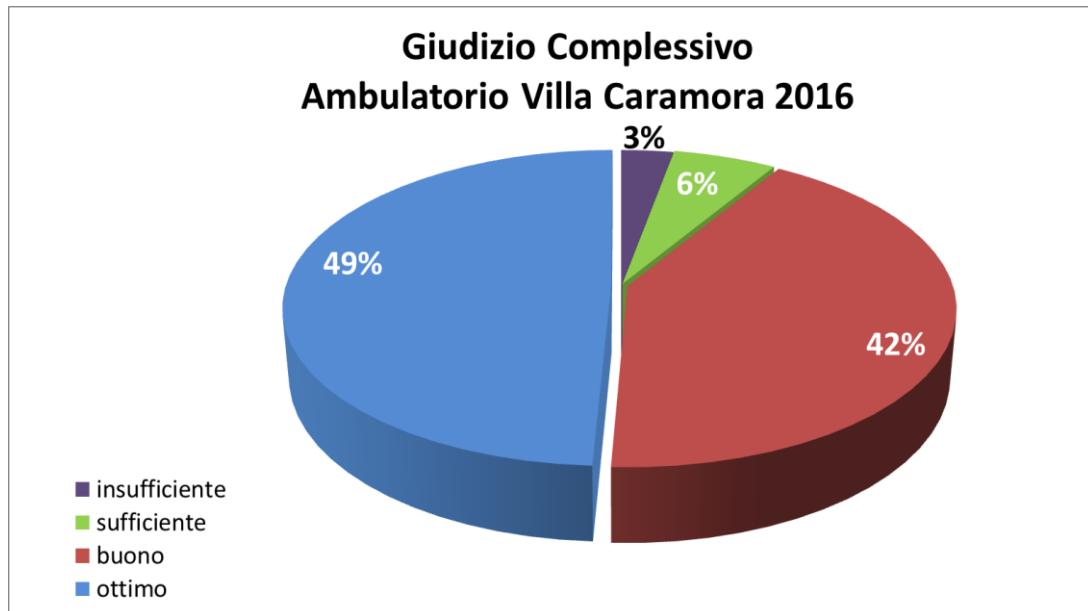
L'attività poliambulatoriale e di diagnostica per immagini in Villa Caramora si avvale di apparecchiature elettromedicali tecnologicamente evolute e di professionisti qualificati, che garantiscono continuità e coordinamento con l'Ospedale San Giuseppe e con le altre strutture dell'Istituto Auxologico Italiano.

La garanzia di qualità del Laboratorio Analisi dell'Istituto è data anche dalla Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 dell'attività.

L'accessibilità alle prenotazioni, la cortesia e l'efficienza degli operatori di accettazione, sono obiettivi importanti che vengono periodicamente valutati per garantire un servizio ottimale.

Giudizio globale sul poliambulatorio Villa Caramora

Il giudizio è stato espresso dal 37.4 % del campione libero indagato.



Attività in regime di degenza

L'IRCCS Istituto Auxologico Italiano svolge la sua attività di cura e riabilitazione secondo protocolli clinici aggiornati e all'avanguardia, grazie anche all'attività di ricerca in campo biomedico, attività statutaria della Fondazione.

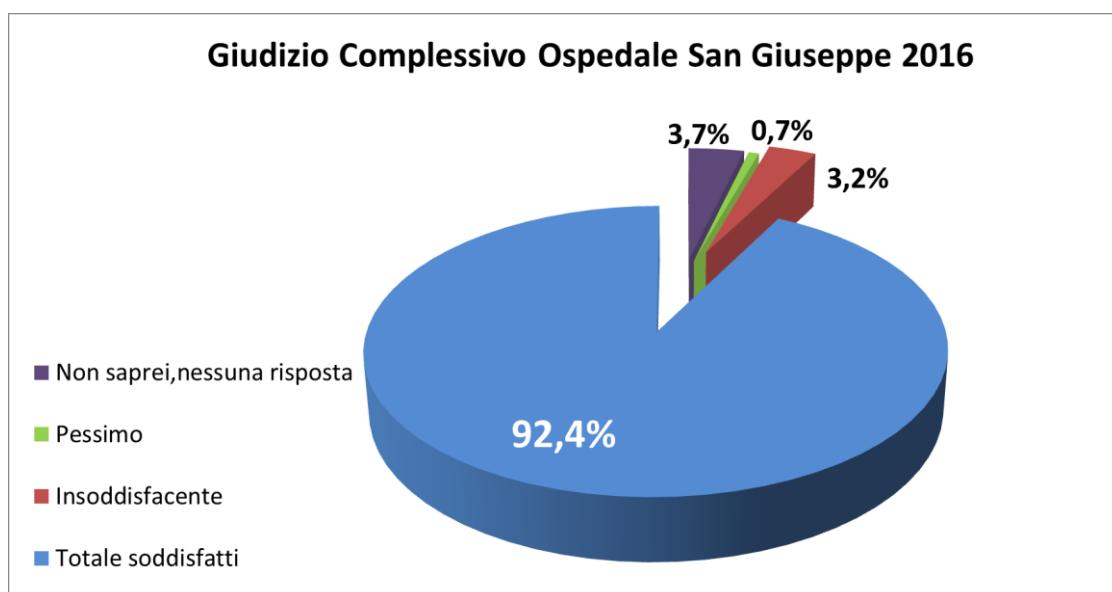
L'eccellenza nella cura si declina nell'elevata professionalità degli operatori sanitari, nell'attenzione per l'adeguatezza delle strumentazioni diagnostiche utilizzate, prevedendo una particolare attenzione al paziente e al suo diritto ad essere informato.

L'Istituto sviluppa annualmente un programma di formazione continua in medicina (ECM) mettendo a disposizione le proprie conoscenze e l'esperienza clinico scientifica con lo scopo di garantire efficacia, appropriatezza, sicurezza ed efficienza alle prestazioni sanitarie.

Il personale dell'Ospedale San Giuseppe svolge attività didattica, in qualità di Professore Associato o a Contratto presso diverse Università, gli stessi studenti delle differenti facoltà svolgono tirocinio presso i reparti clinici.

6.2. Giudizio complessivo ricovero ospedaliero

Rilevazione dati di gradimento da parte dei degenzi per l'anno 2016: il giudizio è stato espresso dal 57,8% dei pazienti dimessi nell'anno.



6.3. Progetti di qualità e miglioramenti

L'IRCCS Ospedale San Giuseppe per garantire e migliorare continuamente la qualità del servizio, applica i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Ad oggi l'Istituto Auxologico Italiano ha conseguito la Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 per le aree di attività indicate nei certificati affissi all'attenzione dell'utente.



7. TUTELA E PARTECIPAZIONE: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è un servizio a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi sanitari, attraverso una corretta informazione sui servizi dell'Istituto, la gestione delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli encomi e le rilevazioni di Customer Satisfaction quale strumento di monitoraggio della qualità percepita.



Le segnalazioni, i suggerimenti e gli encomi possono essere presentati all'U.R.P. attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice;
- apposito modulo, disponibile presso tutte le Unità Organizzative dell'Istituto;
- segnalazione telefonica o colloquio negli orari di apertura dell'Ufficio.

SEGNALANTE: Cognome _____ Nome _____	
Utente <input type="checkbox"/> Familiare <input type="checkbox"/> Associazione <input type="checkbox"/> Altro <input type="checkbox"/>	
Indirizzo: via/p.zza _____ Località _____ Tel. _____	
Recepito <input type="checkbox"/> e-mail _____	
Maschio <input type="checkbox"/> Femmina <input type="checkbox"/> alt. _____ professione _____ esercitativi _____	
Sede SAT _____ Reparto _____	
Paciente _____ Data evento _____	
DESCRIZIONE EVENTO: _____	
2. Si inserisce alla parola segnata con righe di comunicazione al personale. Nessuno dei servizi offerti si pensa risponda alle richieste esattezza per tenere un ruolo apprezzabile nei confronti delle nostre risorse ed evitare le pesantezze dell'ospitalità. Il richiedente dovrà di solito il proprio servizio attivato da del personale non ad esaurimento relativo alle persone che ha ricevuto segnalazione. Vedi dett. 12 Gagl. 186/2000.	
Data inserendo giorno/mese _____	
Nome del segnalante _____	
3. Un solo dei due servizi U.R.P. e ufficio dei dati infatti si adatta inoltre la notifica e comunicazione degli stessi ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 186/2000. Il richiedente consente il diritto di ricevere a U.R.P. indicati presso la riga della segnalazione.	
4. Il richiedente dichiara che ha letto e inteso le avvertenze di cui alla legge 186/2000.	
5. Il paciente dichiara di avere _____ anni di età e di avere _____ anni di cognizioni.	
6. Data inserendo giorno/mese/anno _____	
7. Perito U.R.P. _____ Data inserendo giorno/mese/anno _____	
8. Pagina _____ Data _____	

Orari e recapiti Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dal Lunedì al Venerdì 11.00 – 12.30

IRCCS Ospedale S. Giuseppe

Telefono 0323 514519

Fax 0323 514249

e-mail urpsangiuseppe@auxologico.it

Casella Postale 90, 28921 Verbania Intra

8. DONAZIONI

L'Istituto Auxologico Italiano svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura con le sue sedi ambulatoriali e ospedaliere in Lombardia e Piemonte. Da oltre 50 anni si occupa inoltre di ricerca medica per migliorare prevenzione, cura e riabilitazione dei pazienti che si rivolgono ai medici e al personale sanitario di Auxologico.

L'eccellenza nella ricerca ha permesso ad Auxologico di essere annoverato nella ristretta cerchia degli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS): soltanto 43 in tutta Italia.

Se vuole contribuire anche Lei a sostenere la ricerca medica dell'Istituto Auxologico Italiano, può farlo nei seguenti modi:

- **5x1000** come finanziamento agli enti per la ricerca inserendo nei modelli della dichiarazione dei redditi Cud – 730 – Unico il codice fiscale del beneficiario: **02703120150**.



- **Donazione diretta** rivolgendosi all'Ufficio Ricoveri dove verranno comunicati estremi e modalità per effettuare la donazione.

ISTITUTO AUXOLOGICO ITALIANO

IRCCS Ospedale San Giuseppe

Piancavallo – Oggebbio (VB)
Casella Postale 90 – 28921 Verbania Intra
Tel. 0323 514.211 – Fax 0323 587.694

IRCCS Ospedale San Giuseppe - Villa Caramora

CORSO MAMELI 199 – 28921 Verbania Intra
Tel. 0323 514.111 – Fax 0323 514.666

www.auxologico.it

Una copia della Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti, dei degenti e dei visitatori
presso il Servizio di Accettazione e presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico
È inoltre consultabile sul sito web: **www.auxologico.it**

La presente edizione della Carta dei Servizi è la revisione n. 15