

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
email: 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 Parrucchieria	10
4.12.	Dimissione: Certificato di Ricovero; Cartelle Cliniche; Lastre e CD	10
4.13.	Trattamento Alberghiero differenziato	10
5.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	11
6.	POLITICA PER LA QUALITA'	16
6.1.	Indicatori, standard e obiettivi di qualità	16
6.2.	Giudizio complessivo ricovero ospedaliero.....	17
6.3.	Progetti di qualità e miglioramenti	17
7.	TUTELA E PARTECIPAZIONE: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)	18

1. 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:

- "IRCCS S. Giuseppe" in via Cadorna a Oggebbio-Piancavallo (VB)
- "IRCCS Villa Caramora" in Corso Mameli a Verbania
- "IRCCS San Luca" in p.le Brescia, via Mosé Bianchi e via Mercalli a Milano
- "IRCCS San Michele" in via Ariosto a Milano
- "Centro di Ricerche e Tecnologie Biomediche" in Cusano Milanino
- "Residenze Sanitarie Assistenziali Mons. Bicchierai" in via Mosé Bianchi a Milano
- "Centro di Ricerca e Cura dell'Invecchiamento" in via Mosé Bianchi a Milano
- "Capitanio" in via Mercalli a Milano
- "San Carlo" in via Pier Lombardo a Milano
- "Centro Diagnostico Meda" in c.so della Resistenza a Meda
- "Centro Diagnostico Pioltello" in via Masaccio a Pioltello

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, la 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 degenti 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 e 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 e di diagnostica strumentale e di laboratorio in regime SSR e 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/it/index.php>

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.

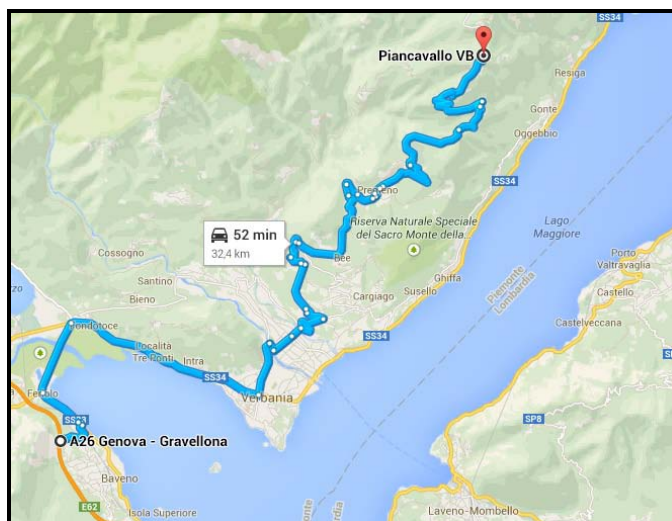
Per informazioni Navigazione Lago Maggiore: numero verde 800 55 18 01.

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

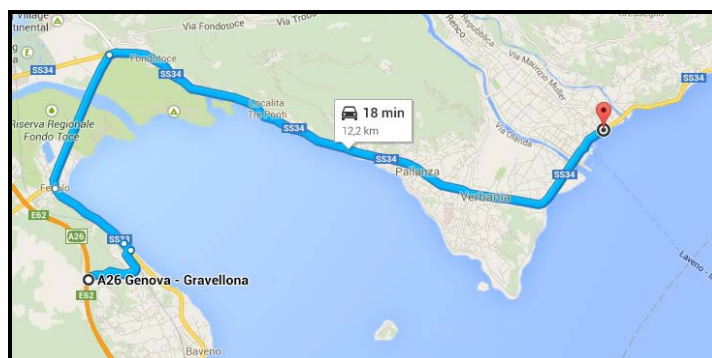
Mezzi propri:

Autostrada A26, direzione Gravellona Toce. All'uscita Stresa-Baveno, proseguire sino a Verbania-Intra e da qui 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, limitatamente 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 Piancavallo - VERBANIA
- 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;

Ricovero privato

Tutti gli oneri della degenza (prestazioni sanitarie e trattamento alberghiero) sono a carico del Paziente, che può usufruire di eventuali convenzioni stipulate dalla struttura. Per maggiori informazioni sulle modalità di accesso, le convenzioni attive ed i servizi alberghieri il Paziente è invitato a contattare il servizio preposto.

Ufficio Ricoveri Privati

Dal Lunedì al Venerdì dalle 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

FAX 0323 514364

e.mail: neurologiasg@auxologico.it

Tel 0323 514292 Coordinatore Infermieristico

UO di Auxologia e riabilitazione auxologica

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 17.00

Tel 0323 514253 Reparto

Fax 0323 514230

e.mail auxologiasg@auxologico.it

Tel 0323 514239 Coordinatore Infermieristico

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 camicie 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 parenti ed amici. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività sanitarie che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Gli orari delle visite sono:

nei locali soggiorno presso i reparti dalle 10.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00 (per i pazienti adulti).

Per i pazienti minori vige un regolamento a parte, consultabile direttamente nel reparto di degenza.

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.

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 accesso 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 destinati ai pazienti NON saranno ritirati e sottoscritti, così come ogni altro documento notificato agli stessi presso l'Ospedale. 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 Mater Divinae 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 Parrucchieria

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

4.12. Dimissione: Certificato di Ricovero; Cartelle Cliniche; Lastre e CD

All'atto della dimissione verrà consegnata la lettera di dimissioni.

È possibile richiedere certificato di ricovero; copia della cartella clinica e degli esami di radiologia e diagnostica per immagini eseguiti presso l'Ufficio Accettazione previa compilazione del modulo disponibile ed il pagamento dei relativi importi. La richiesta deve essere inoltrata direttamente al personale di reparto.

4.13. Trattamento Alberghiero differenziato

È possibile richiedere la camera ad uso singolo a fronte di pagamento di una retta giornaliera e previa disponibilità della camera (per informazioni contattare l'Ufficio Ricovero Privati Tel. 0323 514519)

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

Direttore di Sede: dott. Matteo Raimondi

Direttore Sanitario: dott. Alfredo Di Rocco

Responsabile Servizio Infermieristico Tecnico e Riabilitativo: dott. Ivano Barbisotti

UNITA' OPERATIVE

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

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

Responsabile: *Prof. Massimo Scacchi*

Degenza ordinaria

Day hospital

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

U.O. RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Responsabile: *Dr. Luca Gondoni*

Degenza ordinaria

U.O. RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Responsabile: *Dr. Alessandro Sartorio*

Degenza ordinaria

Day hospital

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

Responsabile: *Dr. Paolo Capodaglio*

Degenza ordinaria

Day hospital

Sezione MEDICINA RIABILITATIVA

Referente: *Dott.ssa Amelia Brunani*

Degenza ordinaria

Day hospital

U.O. RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE AD INDIRIZZO PNEUMOLOGICO

Responsabile: *Dr. Alberto Salvadori*

Degenza ordinaria

Day hospital

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

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

SERVIZI OSPEDALIERI ED AMBULATORIALI

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 Erica Cantelli*

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

Corso Mameli, 199, Verbania

Gli ambulatori Specialistici presso **Villa Caramora** erogano prestazioni convenzionate SSN (*) e/o private nelle seguenti branche specialistiche:

- Allergologia
- Auxologia*
- Broncopneumologia*
- Cardiologia*
- Chirurgia Generale
- Dermatologia
- Diabetologia*
- Dietetica e nutrizione clinica*
- Endocrinologia*
- Gastroenterologia*
- Ginecologia
- Laboratorio analisi*
- Neurologia*
- Oculistica*
- Ortopedia*
- Otorinolaringoiatria
- Psichiatria*
- Psicologia*
- Radiologia diagnostica*
- Recupero e riabilitazione funzionale*
- Reumatologia

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 15.30.

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, munito della richiesta del medico curante, deve rivolgersi direttamente al C.U.P. di Villa Caramora.

La prenotazione può essere effettuata anche telefonicamente. (Recapito telefonico: 0323-514600)

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

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30
il 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;
- timbro e firma del medico.

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:
 - o primo giorno di disponibilità del referto;
 - o orario apertura sportello;
 - o 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

Rilevazione dati gradimento clienti anno 2013: il giudizio è stato espresso in 172 questionari corrispondente al 21,6 % di quelli distribuiti.



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.

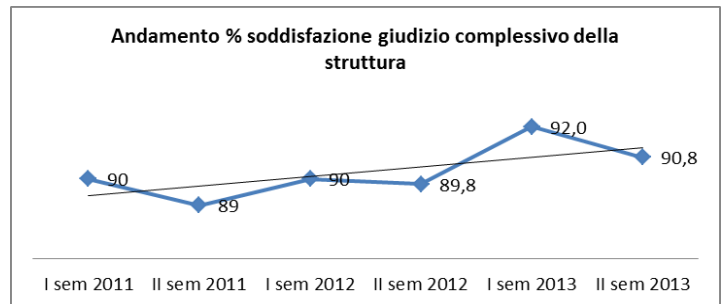
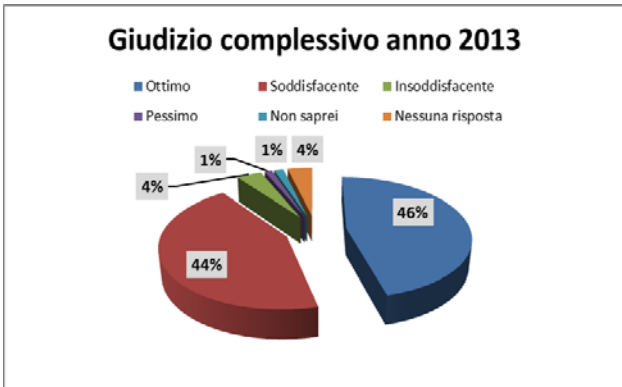
L'eccellenza nella cura si declina nell'elevata professionalità degli operatori sanitari, nell'attenzione per l'adeguatezza delle strumentazioni diagnostiche utilizzate, prevedendo una particolare attenzione al paziente e al suo diritto ad essere informato.

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 gradimento degenti anno 2013: il giudizio è stato espresso da 5020 utenti corrispondente al 81,1% 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 dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli encomi e le rilevazioni di customer satisfaction quale strumento di monitoraggio della qualità percepita.

Le segnalazioni, i reclami, 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.



Carlo Sprea / Spiega Sprea

questo modulo viene utilizzato per segnalare un'attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) Le preghiere di segnalare il segnale nella più completa e reale serenità possibile e segnalare il risultato.

ISTITUTO AUXOLOGICO ITALIANO Casella Postale 90 - 28921 Verbania

SEGNALANTE: Cognome _____		Nome _____	
Libera <input type="checkbox"/>	Familiare <input type="checkbox"/>	Associazione <input type="checkbox"/>	Altro <input type="checkbox"/>
Indirizzo: Via/piazza _____		Località _____ Tel. _____	
Recapito cell. _____		email _____	
maschio <input type="checkbox"/> femmina <input type="checkbox"/> età _____		professione _____ attività _____	
Sede IAS _____		Rapporto _____	
Paziente _____		Data evento _____	

DESCRIZIONE EVENTO: _____

Il presente modulo è valido solo per segnalazioni di attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e non per segnalazioni di attività di altro tipo. Le segnalazioni di altro tipo possono essere presentate attraverso altri canali. Il presente modulo è valido solo per segnalazioni di attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e non per segnalazioni di altro tipo. Le segnalazioni di altro tipo possono essere presentate attraverso altri canali.

Il presente modulo è valido solo per segnalazioni di attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e non per segnalazioni di altro tipo. Le segnalazioni di altro tipo possono essere presentate attraverso altri canali.

Data _____

Fine del rapporto _____

Il presente modulo è valido solo per segnalazioni di attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e non per segnalazioni di altro tipo. Le segnalazioni di altro tipo possono essere presentate attraverso altri canali.

Il presente modulo è valido solo per segnalazioni di attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e non per segnalazioni di altro tipo. Le segnalazioni di altro tipo possono essere presentate attraverso altri canali.

Il presente modulo è valido solo per segnalazioni di attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e non per segnalazioni di altro tipo. Le segnalazioni di altro tipo possono essere presentate attraverso altri canali.	
Il presente modulo è valido solo per segnalazioni di attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e non per segnalazioni di altro tipo. Le segnalazioni di altro tipo possono essere presentate attraverso altri canali.	
Il presente modulo è valido solo per segnalazioni di attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e non per segnalazioni di altro tipo. Le segnalazioni di altro tipo possono essere presentate attraverso altri canali.	

MODULO URP - VERBANIA - PAG. 1 - 16/06/2013 - PG. 007

Orari e recapiti Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dal Lunedì al giovedì 15.00 – 16.30

IRCCS Ospedale S. Giuseppe
Telefono 0323 514.229
Fax 0323 514.249

Casella Postale 90, 28921 Verbania Intra

ISTITUTO AUXOLOGICO ITALIANO

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

Villa Caramora – Intra (VB)
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. 12/2014