



**ISTITUTO  
AUXOLOGICO  
ITALIANO**

Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico

# CARTA DEI SERVIZI AUXOLOGICO PIANCAVALLO & AUXOLOGICO VILLA CARAMORA



Via Luigi Cadorna, 90 – 28824 Piancavallo Oggebbio

tel. Centralino: 0323 514211

fax 0323 587694

sito internet: [www.auxologico.it](http://www.auxologico.it)

e-mail: [urpsangiuseppe@auxologico.it](mailto:urpsangiuseppe@auxologico.it)

## **INDICE**

1.	Presentazione dell'Istituto Auxologico Italiano .....	3
1.1.	Finalità ed obiettivi.....	3
2.	AUXOLOGICO PIANCAVALLO - AUXOLOGICO 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:

- Auxologico PIANCAVALLO Via Cadorna 90 a Oggebbio-Piancavallo (VB)
- Auxologico VILLA CARAMORA Corso Mameli 199 (VB)
- Auxologico SAN LUCA P.le Brescia 20 e via Mosé Bianchi 90 (MI)
- Auxologico CAPITANIO Via Mercalli 28 (MI)
- Auxologico ARIOSTO Via Ariosto 13 (MI)
- Auxologico CUSANO Via Zucchi 18 Cusano Milanino (MI)
- Auxologico CENTRO RICERCHE Via Zucchi 18 Cusano Milanino (MI)
- Auxologico MOSE' BIANCHI Via Mosé Bianchi 90 (MI)
- Auxologico RESIDENZA ANZIANI Via Mosé Bianchi 90 (MI)
- Auxologico PIER LOMBARDO Via Pier Lombardo 22 (MI)
- Auxologico MEDA C.so della Resistenza Meda (MB)
- Auxologico PIOLTELLO Via San Francesco 13 Pioltello (MI)
- Auxologico BOLLATE L.go Fellini 3 Bollate (MI)
- Auxologico PROCACCINI Via Giovanni Battista Niccolini 39 (MI)

#### Sede legale dell'Istituto Auxologico Italiano

Via L. Ariosto, 13 - 20145 Milano  
C.F. e P. IVA 02703120150

## **2. AUXOLOGICO PIANCAVALLO – AUXOLOGICO VILLA CARAMORA**

### **2.1. Premesse**

**L' Ospedale di Piancavallo** 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 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 .

**Il poliambulatorio di 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 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** 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'Ospedale 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'Ospedale con servizio di autobus di linea.

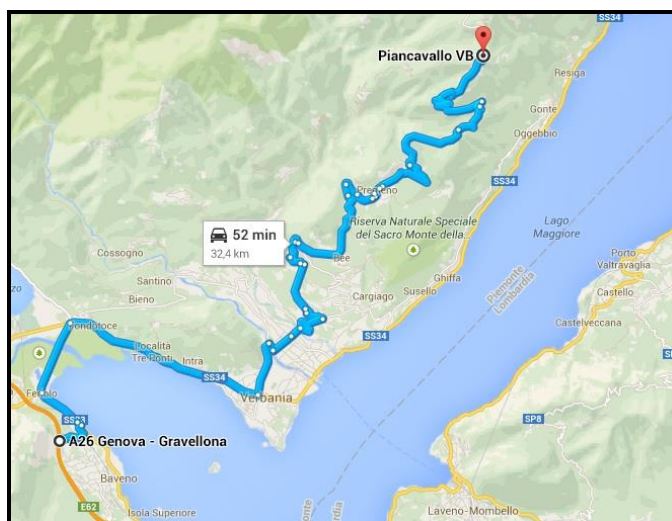
Per informazioni Navigazione Lago Maggiore: Numero verde **800 55 18 01**

Sito internet: [http://www.navigazionealago.it/ita/m\\_illago.html](http://www.navigazionealago.it/ita/m_illago.html)

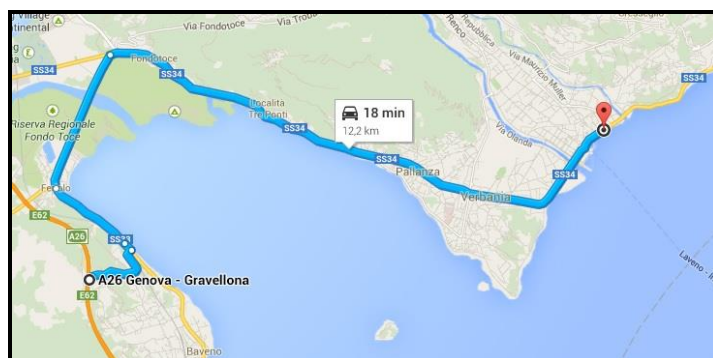
### Mezzi propri:

Autostrada A26, direzione Gravellona Toce. All'uscita Stresa-Baveno, proseguire sino a Verbania-Intra e successivamente fino a Premeno e Piancavallo (22 Km da Verbania - 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.ricoverisanqiuseppe@auxologico.it](mailto:uff.ricoverisanqiuseppe@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](http://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.ricoverisanqiuseppe@auxologico.it](mailto:uff.ricoverisanqiuseppe@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](mailto: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 - 514517

e-mail [uff.ricoverisangiuseppe@auxologico.it](mailto: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: [neurologiasq@auxologico.it](mailto:neurologiasq@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 [auxologiasq@auxologico.it](mailto:auxologiasq@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 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 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 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 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 per 3 ore giornaliere 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 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 quotidiana 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 PIANCAVALLO**

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 di Sede:** Ing. Emanuele Fresa

**Direttore Sanitario:** Dott. Alfredo Di Rocco

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

### UNITÀ OPERATIVE

AUXOLOGICO PIANCAVALLO: 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 / AVENTI DIRITTO SI PREGA DI CONTATTARE LE UNITÀ OPERATIVE ATTRAVERSO I NUMERI TELEFONICI INDICATI.**

## SERVIZI OSPEDALIERI ED AMBULATORIALI

AUXOLOGICO PIANCAVALLO: 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 Sharon Ercole*

### 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

AUXOLOGICO 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](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:
  - 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**

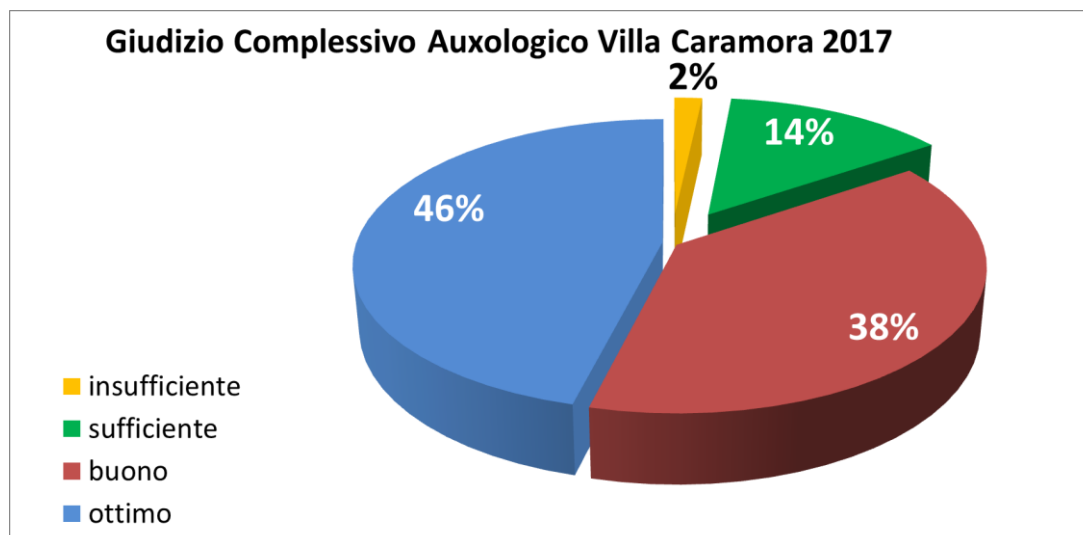
#### **Attività ambulatoriale**

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 Piancavallo 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.

Il giudizio è stato espresso dal 39,0 % 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.

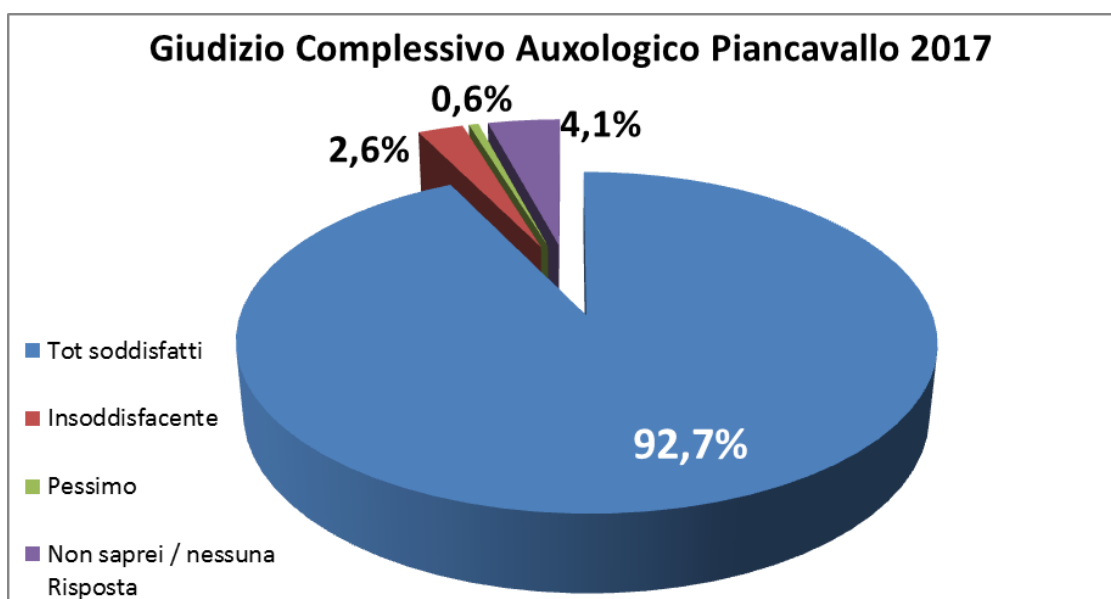
L'eccellenza nella cura si declina nell'elevata professionalità degli operatori sanitari, nell'attenzione per l'adeguatezza delle strumentazioni diagnostiche utilizzate, prevedendo una particolare attenzione al paziente e al suo diritto ad essere informato.

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 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 degenti per l'anno 2017: il giudizio è stato espresso dal 61,4% dei pazienti dimessi nell'anno.





### 6.3. Progetti di qualità e miglioramenti

Le nostre strutture per garantire e migliorare continuamente la qualità del servizio, applicano 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 elogi e le rilevazioni di Customer Satisfaction quale strumento di monitoraggio della qualità percepita.

Le segnalazioni, i suggerimenti e gli elogi 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.



Caro Esperto / Signor Esperto  
 Gentile segnalazione in merito a segnalazione attività Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in gestione di servizio. Il servizio risulta essere sempre a Vostra disposizione e a Vostra completa disposizione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - Istituto Auxologico Italiano - 20139 Milano

SEGNALANTE: Cognome _____ Nome _____	
Urbano <input type="checkbox"/>	Familiare <input type="checkbox"/>
Associazione <input type="checkbox"/>	Altro <input type="checkbox"/>
Indirizzo: Via/piazza _____ Località _____ Tel. _____	
Recapito: cell. _____ e-mail _____	
maschio <input type="checkbox"/> femmina <input type="checkbox"/> età _____ professione _____ eccellenza _____	
Sede IAS _____ Reparto _____	
Paziente _____ Data evento _____	

DESCRIZIONE EVENTO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il presente modulo è da compilare e consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in persona o per posta. Il presente modulo è da compilare e consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in persona o per posta. Il presente modulo è da compilare e consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in persona o per posta.

Data \_\_\_\_\_ Firma del segnalante \_\_\_\_\_

Il presente modulo è da compilare e consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in persona o per posta. Il presente modulo è da compilare e consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in persona o per posta.

Il presente modulo è da compilare e consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in persona o per posta. Il presente modulo è da compilare e consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in persona o per posta.

## Orari e recapiti Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dal Lunedì al Venerdì 15.30 – 17.00

Strada Cadorna, 90 – Cap. 28824  
Oggebbio (VB) Località Piancavallo  
Telefono 0323 514519  
Fax 0323 514249  
e-mail [urpsangiuseppe@auxologico.it](mailto:urpsangiuseppe@auxologico.it)

## 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**.

1 la sua firma

CUD 730 PE PERSONE FISICALI

Finanziamento della ricerca sanitaria

FIRMA *fac-simile*

Codice fiscale del beneficiario (eventuale) **0 2 7 0 3 1 2 0 1 5 0**

2 il codice fiscale dell'Istituto Auxologico Italiano

Senza nessun costo per il contribuente è possibile effettuare sia la destinazione del 5 per mille per sostenere la RICERCA SANITARIA sia dell'8 per mille per la Chiesa Cattolica.

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

## **ISTITUTO AUXOLOGICO ITALIANO**

### **AUXOLOGICO PIANCAVALLO**

Ospedale – Ricerca Clinica  
Strada Cadorna, 90 – Cap. 28824  
Oggebbio (VB) Località Piancavallo  
Tel. 0323 514.211 – Fax 0323 587.694

### **AUXOLOGICO VILLA CARAMORA**

Poliambulatorio – Punto Prelievi – Ricerca Clinica  
Corso Mameli 199 – 28921  
Verbania Intra  
Tel. 0323 514.111 – Fax 0323 514.666

**[www.auxologico.it](http://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](http://www.auxologico.it)**

*La presente edizione della Carta dei Servizi è la revisione n. 16*