



Istituti  
Clinici  
Scientifici  
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

# Carta dei Servizi

## IRCCS Castel Goffredo

Istituto di Castel Goffredo  
Via Ospedale 36, 46042 (MN)  
Tel. 0376 77471  
Fax 0376 779886

Sede legale e amministrativa  
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia  
Tel. 0382 592504  
Fax 0382 592576  
[www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it)



- 2 Origine e missione
- 2 Dove si trova
- 3 Le sedi
- 4 Principi fondamentali
- 5 L'informazione

**L'Istituto di Castel Goffredo**

- 6 Presentazione dell'Istituto
- 7 Come raggiungere l'Istituto
- 7 Segnaletica
- 7 Punti di informazione e numeri telefonici utili

**Informazione sulle strutture e servizi forniti**

- 8 Come fare per...
- 10 Tipologia delle prestazioni erogate
- 10 Ricovero ordinario
- 10 Ricovero ordinario a ciclo diurno (Day Hospital)
- 11 Ricovero in regime di solvenza
- 11 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 13 Prestazioni in regime di solvenza
- 13 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 16 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 18 Informazioni utili per il ricovero
- 19 Comfort
- 20 Servizio di assistenza religiosa
- 20 Sicurezza
- 21 Servizi accessori

**Standard di qualità, impegni e programmi**

- 22 Standard di qualità
- 24 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità
- 24 Impegni e programmi sulla qualità del servizio
- 25 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

**Meccanismi di tutela e verifica**

- 26 Scheda di segnalazione reclami
- 26 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
- 26 Certificazione Sistema Qualità Aziendale

## ORIGINE E MISSIONE

Erede della tradizione clinica e scientifica del professor Salvatore Maugeri, la ICS Maugeri Spa Società Benefit ha raccolto, dal 1 ottobre 2016, il testimone della Fondazione che porta il nome di questo pioniere della Medicina del lavoro. A Pavia, dal 1965 in avanti, il professor Maugeri seppe infatti allargare lo spettro delle attività mediche e di ricerca anche alla riabilitazione e alla prevenzione delle disabilità.

Oggi ICS Maugeri, con 18 Istituti, 6 Poliambulatori (di cui 3 sotto diverso brand), 1 Centro di Ricerca Ambientale, in sette regioni italiane, è il gruppo leader nella Medicina Specialistica Riabilitativa nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

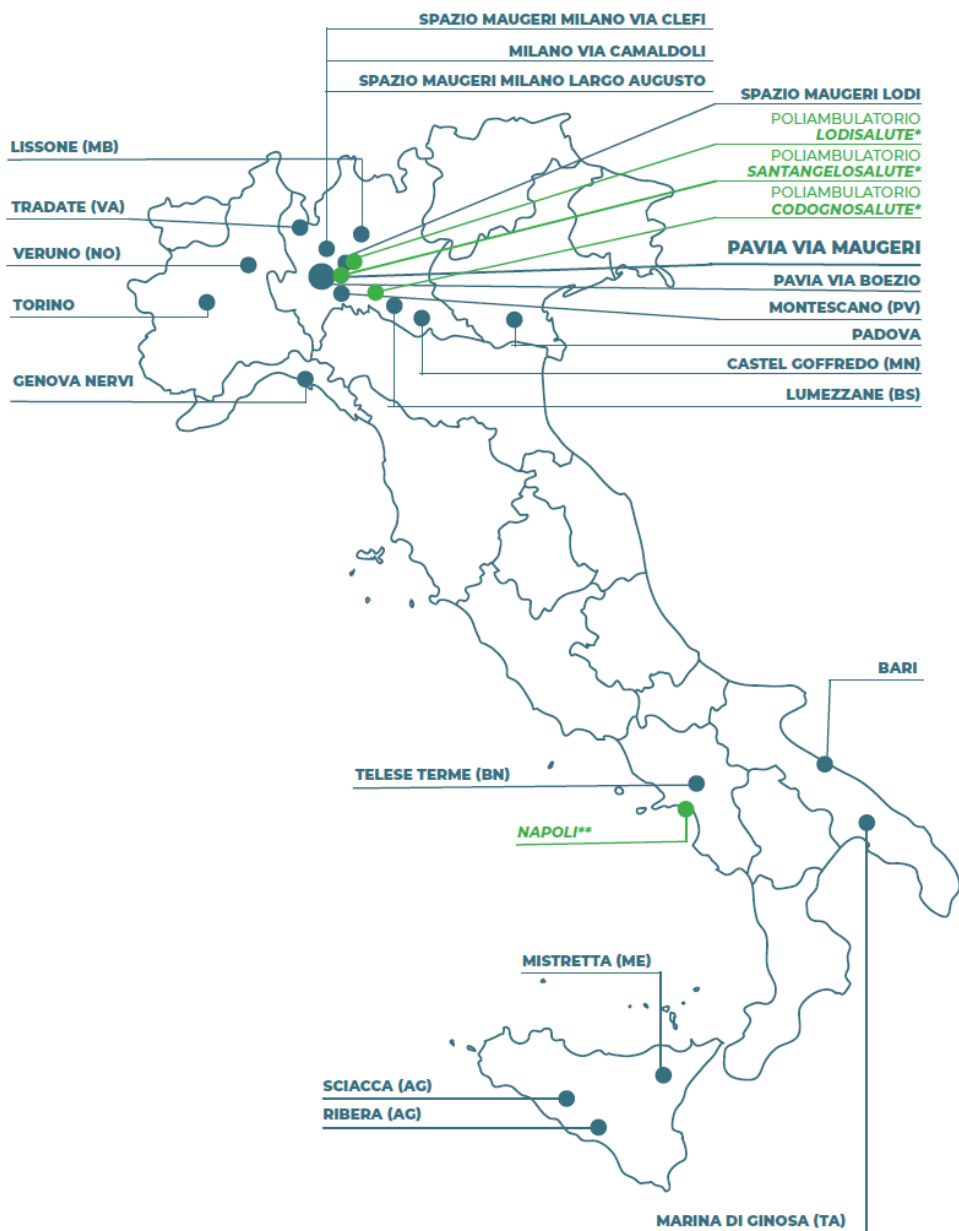
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

ICS Maugeri SpA è una Società Benefit, il cui scopo generale è quello di perseguire - oltre agli obiettivi economici propri di una attività imprenditoriale - finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

## DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), *Codogno (LO)*, Lumezzane (BS), Lissone (MB), Lodi in via S. Giacomo 15/A e via *S. Giacomo 19 (LO)*, Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, Camaldoli e Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), *Napoli (NA)*, Nervi (GE), Ribera (ME), *Sant'Angelo Lodigiano (LO)*, Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telese Terme (BN), Veruno (NO). Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveleni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it).

## LE NOSTRE SEDI



\*attraverso società partecipate da ICS Maugeri

\*\*partecipata Interamente da ICS Maugeri

## PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Imparzialità.** Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

● **Eguaglianza.** La Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconosce uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.

**Continuità.** L'inserimento di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.

● **Diritto di scelta.** È riconosciuto il diritto del cittadino di poter scegliere liberamente per la propria salute, la sede e il soggetto erogatore del servizio.

● **Partecipazione.**

Partecipazione e coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi è principio imprescindibile.

A tutti gli utenti/clienti è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo qualitativo e quantitativo del servizio.

● **Efficacia ed efficienza.**

L'organizzazione interna e l'adesione a linee guida diagnostiche e terapeutiche riconosciute, garantiscono tempestività nelle risposte, efficacia ed efficienza delle cure.



**Responsabilità.** Nel perseguimento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro famigliari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.

**Sostenibilità.** La ICS Maugeri monitora e si impegna a migliorare costantemente la propria efficienza organizzativa al fine di creare condizioni favorevoli alla generazione di prosperità sociale e ambientale, oggi e nel futuro.

**Trasparenza.** La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i famigliari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

## L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

- guide informative sulle prestazioni erogate e fogli di accoglienza per i degenti
- indicazioni sul personale e sull'organizzazione
- indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie
- elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.
- informazioni sulla dispensazione diretta di alcuni farmaci.



## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto di Castel Goffredo ha iniziato la sua attività nel 1990 e ospita complessivamente 85 posti letto di cui 2 a regime di ricovero diurno; come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per quanto attiene alla Medicina Riabilitativa. L'Istituto opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in base al provvedimento regionale di accreditamento e la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle strutture accreditate (Delibera regionale n. VI/49171 del 17.03.2000). L'Istituto di Castel Goffredo eroga, in regime di ricovero ordinario, in regime di ricovero diurno ed in regime ambulatoriale (compresa la Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale: MAC), servizi e prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della Medicina Riabilitativa comprendenti la diagnosi, la valutazione funzionale, la cura e la riabilitazione di pazienti affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti, mediche e chirurgiche, di natura neuromotoria. La suddetta attività ha per riferimento protocolli diagnostici e terapeutici che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e progetti e programmi riabilitativi di carattere plurispecialistico, multidisciplinare e multiprofessionale che comprendono:

- Visite mediche specialistiche.
- Ogni atto o procedura diagnostica e funzionale, di riabilitazione, di educazione sanitaria, di terapia occupazionale, di prevenzione secondaria e di reinserimento al lavoro diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del paziente e al mantenimento dell'autosufficienza.
- Assistenza infermieristica.
- Assistenza psicologica.

Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, l'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico diretta all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica e ad attività didattiche dirette a laureandi, medici, specializzandi e specialisti nell'ambito di rapporti convenzionati di ricerca con strutture universitarie ed altri enti o istituti. L'Istituto di Castel Goffredo partecipa a programmi nazionali e regionali nei settori della riabilitazione, della cura delle patologie invalidanti del malato cronico e dell'anziano.



## COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

### In auto.

Dall'autostrada A21 Piacenza-Brescia, uscita Cremona, percorrere la strada statale in direzione Mantova per 20 Km, deviare a sinistra seguendo le indicazioni per Castel Goffredo e per l'Istituto. Dall'autostrada A4 Milano-Venezia, uscita Desenzano del Garda, percorrere la strada per Castiglione delle Stiviere per 12 Km e da Castiglione delle Stiviere per Castel Goffredo (direzione Asola) per 11 Km. Giunti a Castel Goffredo seguire le indicazioni per l'Istituto.

### In treno.

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Asola, collegata via Piadena con Mantova oppure con la linea Brescia-Parma. Dalla stazione è possibile raggiungere l'Istituto con mezzi privati, autobus di linea o taxi.

### In autobus.

Autobus di linea sono diretti da Asola a Castel Goffredo. Gli orari sono disponibili presso il centralino dell'Istituto.

## SEGNALETICA

Al fine di facilitare gli Utenti attraverso i corridoi e i piani dell'Istituto, l'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente dal parcheggio antistante l'ingresso utenti dell'Istituto sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.

## PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

### PUNTI DI INFORMAZIONE

### ORARIO

### TELEFONO

Centralino-Portineria

Lunedì-Venerdì: 07.30-20.00  
Sabato e  
Festivi: 09.00-13.00 15.00-19.00

● 0376-77471



Accettazione Ricoveri /  
Prestazioni Ambulatoriali

Lunedì-Venerdì 07.30-17.00

● 0376-77471

Prenotazione Prestazioni  
Ambulatoriali (CUP)

Lunedì-Venerdì  
08.00 - 13.00  
13.30 - 15.30

● 0376-77471

Sportello accettazione

Lunedì-Venerdì  
7.30 - 17.00

Direzione Sanitaria /  
Ufficio Relazioni con il  
Pubblico (URP)

Lunedì-Venerdì  
09.00-12.00  
14.00-17.00

● 0376-77471

## Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

### COME FARE PER....

#### ... Prenotare il ricovero

Gli Istituti possono ricevere richieste di ricovero per trasferimenti di pazienti provenienti direttamente da ospedale così come proposte di ricovero per pazienti provenienti dal territorio. La prenotazione non è automatica ma avviene dopo verifica dei criteri di appropriatezza del ricovero da parte di un medico di Unità Operativa (Responsabile di Unità Operativa o suo delegato).

Informazioni sulla modalità di prenotazione di ricovero attive nei singoli Istituti possono essere richieste telefonando direttamente al coordinatore infermieristico di ciascun reparto ai recapiti telefonici descritti nelle specifiche Guide di Unità Operativa o sul sito [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it).

#### ... Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

La prenotazione dei ricoveri e delle prestazioni ambulatoriali viene trascritta in appositi registri.

La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti).

I registri di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative.

L'interessato può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al Coordinatore Infermieristico.

#### ...Chiedere informazioni sanitarie

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

#### ...Richiedere copia cartella clinica

In ottemperanza alla legge sulla privacy copia della documentazione clinica può essere richiesta, previa compilazione del modulo di richiesta fotocopia Cartella Clinica, da parte:

- dell'interessato;
- dell'amministratore di sostegno;
- del congiunto in caso di persona in situazione di impedimento;
- del tutore o dell'esercente la potestà dei genitori in caso di soggetti interdetti;
- del perito d'ufficio
- dell'erede in caso di morte.

mediante compilazione di idonea autocertificazione ai sensi degli artt. 46 e 47 DPR 445/2000 attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità.

Il modulo di richiesta è disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto o la Segreteria della Direzione Sanitaria. Nel caso si richieda l'invio postale presso l'indirizzo del richiedente/titolare della cartella, al costo stabilito vanno aggiunte le spese di spedizione.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 17.00) per ogni copia richiesta e ritirata presso il ns. Istituto oppure in contrassegno al ricevimento della Cartella stessa o tramite vaglia postale intestato a Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB all'indirizzo Via Ospedale 36, 46042 Castel Goffredo MN., riportando nella causale nome del paziente per il quale si richiede cartella clinica "Es. copia cartella clinica del paziente Mario Rossi".

È possibile inoltre, richiedere trasmissione telematica di copia autenticata della Cartella Clinica inoltrando una richiesta in tal senso con la compilazione dell'apposito modulo di richiesta copia cartella clinica e inviando l'idonea autocertificazione ed i documenti rilevanti tale status (diretto interessato, decreto di nomina del giudice tutelare quale Tutore o Amministratore di sostegno, certificato di morte e accettazione dell'eredità, certificato che attesti la potestà genitoriale, etc), inviando inoltre copia di un valido documento di riconoscimento del paziente e del soggetto che inoltra l'istanza in nome e per conto di quest'ultimo.

L'invio dei documenti avviene esclusivamente tramite PEC al seguente indirizzo: [direzione.castelgoffredo@pec.icsmaugeri.it](mailto:direzione.castelgoffredo@pec.icsmaugeri.it) inserendo in copia conoscenza l'indirizzo PEC del Data Protection Officer: [responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it](mailto:responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it).

La richiesta dovrà essere corredata da copia del vaglia postale inviato per il pagamento.

La trasmissione telematica delle CC potrà avvenire esclusivamente all'indirizzo PEC dell'istante.

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta allo sportello dell'Ufficio Accettazione.



## TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Castel Goffredo eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie post-acute e croniche suscettibili di trattamento riabilitativo e dispone di aree monitorate per l'assistenza dei malati più gravi.

### RICOVERO ORDINARIO

#### Definizione della tipologia di ricovero

L'Istituto garantisce il ricovero, in elezione o programmato, per tutte le patologie di competenza. I percorsi diagnostico-terapeutico-riabilitativi in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali. Vengono pertanto riportate le informazioni generali rimandando, per le informazioni specifiche, alle Guide informative e ai Protocolli diagnostico-terapeutico dei singoli Reparti/ Unità Operative.

### RICOVERO ORDINARIO A CICLO DIURNO (Day Hospital)

#### Definizione della tipologia di ricovero

L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero o cicli di ricoveri programmati costituiti da accessi singoli o ripetuti, ciascuno di durata inferiore alle 12 ore con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche che non possono essere eseguite a livello ambulatoriale poiché richiedono sorveglianza od osservazione medica ed infermieristica protratta.

#### Modalità di accesso

La proposta di ricovero può essere formulata da:

- un Medico della struttura sanitaria in cui è ricoverato il Paziente.
- un Medico specialista del S.S.N.
- un Medico di Medicina Generale.
- un Medico specialista degli ambulatori divisionali interni.

**Per l'Istituto di Castel Goffredo** nel caso di pazienti provenienti dal domicilio l'appropriatezza del ricovero riabilitativo viene valutata attraverso una visita preventiva presso gli Ambulatori dell'Istituto preposti. Per i pazienti ricoverati in struttura sanitaria la proposta di ricovero formulata dallo specialista esterno su apposita documentazione scritta, comprensiva di una descrizione del quadro clinico, è oggetto di valutazione da parte del Medico di Reparto preposto alla programmazione dei ricoveri il quale, valutata la priorità e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi, ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili e alle linee di indirizzo regionali, autorizza l'inserimento in lista d'attesa.

I **documenti necessari per il ricovero** sono:

- Richiesta di ricovero (impegnativa).
- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

## RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

### ● Modalità di accesso al ricovero in regime di solvenza

Il ricovero è eseguibile su richiesta di:

- Medico di Medicina Generale.
- Medico Specialista libero professionista.
- Utente stesso.
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.



### ● Modalità di prenotazione

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le Prestazioni erogate nell'ambito del servizio sanitario nazionale secondariamente alla verifica dell'appropriatezza e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi e ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili.

### ● Modalità di pagamento

#### **Regime di solvenza:**

Il paziente sottoscrive il preventivo di spesa e si impegna a saldare l'intero importo al momento della dimissione presso l'Ufficio Accettazione che emette relativa fattura con allegato prospetto riepilogativo dei giorni di degenza.

#### **Regime a trattamento alberghiero differenziato:**

Il paziente per ottenere il diritto alla degenza in camera singola sottoscrive il preventivo di spesa e si impegna a saldare l'intero importo al momento della dimissione presso l'Ufficio Accettazione che emette relativa fattura con allegato prospetto riepilogativo dei giorni di degenza.

## ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

### ● Definizione della tipologia delle prestazioni

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni previste dal nomenclatore tariffario regionale (DGR 6/42606 del 23.04.99 e successive modifiche e integrazioni) per le quali l'Istituto è accreditato e in regime di convenzione.



### ● Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale.

### ● Documenti necessari per l'accesso

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con riportato il codice di esenzione per gli aventi diritto).
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

## • Macroattività ambulatoriale complessa (MAC)

Per gli istituti situati in Regione Lombardia è possibile effettuare anche la Macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale (MAC). L'Istituto di Castel Goffredo eroga queste prestazioni in ambito specialistico fisiatrico (neurologico e ortopedico).

## ● Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene o attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) o attraverso le strutture di prenotazione attive presso ciascuna Unità Operativa o Servizio, secondo le modalità indicate sotto.

**Per l'Istituto di Castel Goffredo** sono possibili i seguenti percorsi:

- Accesso diretto senza necessità di prenotazione per le prestazioni di diagnostica di Laboratorio Analisi dal lunedì al venerdì dalle h 7.30 alle h 10.00.
  - Accesso attraverso prenotazione effettuabile dal Lunedì al Venerdì telefonicamente al numero 0376-77471 dalle h 8.00 alle h 13.00 e dalle 13.30 alle 15.30 o presentandosi di persona allo sportello accettazione dalle h 7.30 alle h 17.00.
  - L'accesso alle prestazioni riabilitative (prestazioni LEA, Extra-LEA o in regime di Macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale) avviene o nell'ambito del completamento del programma riabilitativo dei pazienti dimessi dall'Unità Operativa di Ricovero/DH o attraverso una preventiva visita specialistica presso gli ambulatori dell'Unità Operativa stessa.
  - La prenotazione di visita specialistica avviene mediante inserimento in lista di attesa su apposito programma. La gestione delle liste di attesa segue i criteri di priorità indicati dalle vigenti norme regionali.
  - La prenotazione di prestazioni diagnostiche strumentali avviene mediante inserimento in lista di attesa su apposito programma. La gestione delle liste di attesa segue un criterio cronologico secondo normative regionali e di complessità dell'esame.
  - La prenotazione di prestazioni di riabilitazione (ambulatoriali semplici e in macroattività ambulatoriale complessa) viene effettuata tramite il Medico Specialista della Struttura durante la visita specialistica.
  - Ogni tipologia di prenotazione di prestazione riabilitativa avviene solamente in presenza di richiesta medica (su ricettario SSR per prestazioni LEA o su ricetta bianca per prestazioni extra-LEA).
- La chiamata viene fatta nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa, fatte salve le necessità di priorità stabilite dai Medici secondo i criteri di urgenza indicati nei percorsi diagnostico/terapeutici.

## ● Prestazioni “urgenti entro 72 ore”

L'Istituto di Castel Goffredo si impegna a garantire le prestazioni “urgenti”, secondo normativa regionale, entro 72 ore dalla richiesta.

### ● **Modalità di accettazione e pagamento della tariffa**

Prima di rivolgersi agli Ambulatori/Palestre, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione situato all'ingresso della Struttura per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni di visite specialistiche, esami di laboratorio analisi, diagnostica per immagini, Macroattività ambulatoriale complessa, trattamenti fisiokinesiterapici (rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket se dovuto). Gli operatori dell'Ufficio Accettazione forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori/Palestre.

### ● **Modalità di ritiro referti**

I referti vengono consegnati solo all'Utente o suo delegato in busta chiusa o mediante spedizione a domicilio o sono scaricabili dal sito mediante apposito codice rilasciato all'accettazione.

Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione dell'Ambulatorio e/o della prestazione erogata, pertanto vengono comunicati direttamente al Paziente, su richiesta, in fase di prenotazione oppure regolarmente in fase di accettazione o direttamente presso l'Ambulatorio.

## **PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA**

### ● **Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza**

Le modalità di accesso e di prenotazione alle prestazioni diagnostiche sono le stesse descritte per il Servizio Sanitario Nazionale anche se in questo caso non è necessaria impegnativa su ricettario regionale.

## **ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”**

### ● **Visite specialistiche e prestazioni diagnostiche**

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in regime libero-professionale con i Medici che praticano, al di fuori dell'orario di servizio all'interno dell'Istituto, attività libero-professionale. L'Ufficio Accettazione, su richiesta, fornisce i nominativi dei Medici che esercitano attività libero-professionale intramoenia, le tariffe applicate e le modalità di prenotazione. Le tariffe applicate devono essere versate all'Ufficio Accettazione dove verrà rilasciata regolare ricevuta di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la prestazione.







## **DIVISIONI DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI**



Il modello organizzativo è costituito dalle Divisioni di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico e di Laboratori e Servizi annessi, dai Servizi sanitari e di supporto.

---

### ***DIVISIONI DI RICOVERO***

### ***PRIMARIO/RESPONSABILE***

---

**Dr. Giuliana Vezzadini**

- Reparto di degenza - Ricoveri ordinari:
  - Riabilitazione Neuromotoria
  - Riabilitazione Generale Geriatrica
- Ricoveri di Day-Hospital
- Ambulatorio MAC (Macroattività Ambulatoriale Complessa)
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Reumatologia
- Ambulatorio di Capillaroscopia
- Ambulatorio di Neuropsicologica
- Ambulatorio di Logopedia
- Ambulatorio di Riabilitazione Neuromotoria (Palestra)
- Ambulatorio di Terapia fisica
- Ambulatorio di Terapia occupazionale ed ergonomia

<i>SERVIZI SANITARI</i>	<i>PRIMARIO/RESPONSABILE</i>
Punto prelievi	Dr. Giacomo Corica (Dir.San.)
<b>Servizio di Diagnostica per immagini</b>	<b>Dr. Manuela Imperatori</b>
. Ambulatorio RX	
. Ambulatorio MOC	
. Ambulatorio RMN articolare	
. Ambulatorio ecografia	

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti e Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.
- **I Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.
- **L'Elenco delle prestazioni erogate** disponibile presso lo Sportello Accettazione e presso la Direzione Sanitaria per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso i Reparti di ricovero per la descrizione dei percorsi clinico-assistenziali.

# INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

## ● Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti specifici già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica e il necessario per la toeletta personale. Si informa che Istituti Clinici Scientifici Maugeri non è diretta responsabile della custodia di valori personali e si consiglia dunque di non portare oggetti di valore o rilevanti somme di denaro.

## ● Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì orario continuato dalle ore 7.30 alle ore 12.00, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Personale dell'Istituto accompagnerà il paziente alla stanza ed al posto letto assegnato. Qui il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo a lui ed ai familiari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto. Al paziente verranno consegnati:

- Il foglio di accoglienza al Reparto.
- La Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami.
- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.
- I moduli di consenso informato per la tutela della privacy.

## ● Orario visite



L'orario di accesso per i visitatori, fatta eccezione per eventuali disposizioni intercorrenti della DS in caso di emergenza sanitaria, è per i giorni feriali dalle ore 16.00 alle ore 19.00, il sabato e festivi dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

In tutti i Reparti non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. Per esigenze particolari è possibile rivolgersi alla Caposala che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione del Primario e della Direzione Sanitaria.

## ● Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

## **Assistenza offerta:**

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali. Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozione di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate.

## ● Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico-riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio ed ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo. In caso di trasferimento del paziente ad altro Ospedale su decisione del Medico curante, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

## COMFORT

### ● Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza singola, a due a tre e a quattro letti dotate di servizi igienici. Ciascun servizio igienico (completo di lavabo, W.C. e doccia) serve da un minimo di due pazienti ad un massimo di quattro pazienti. Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata. Per quanto riguarda le Apparecchiature TV, ciascuna camera di degenza è fornita di televisore. È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

### ● Il Servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato.

Le pulizie delle camere vengono effettuate due volte al giorno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità. Il coordinatore infermieristico garantisce, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

### ● I Pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: dalle ore 7.00 alle ore 9.00 (prima colazione), ore 12.00 (pranzo) e ore 18.00 (cena). Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera, viene proposto dalla dietista giornalmente. Il Menù settimanale è esposto in reparto.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica al piano terra è ubicata la Chiesa. Nei giorni festivi la S. Messa viene celebrata alle ore 17.00. I Degenti non autosufficienti possono ricevere assistenza religiosa rivolgendosi direttamente al religioso o richiederne la presenza ai Coordinatori Infermieristici. I degenti di fede non cattolica possono richiedere assistenza religiosa attraverso il coinvolgimento di associazioni di mediazione culturale.

## SICUREZZA

L'Istituto di Castel Goffredo opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attuate le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

### Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza e manutentori tecnici opportunamente addestrati.

### Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata.
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni).
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici.
- servizio di manutenzione sempre reperibile 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

### Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso.
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati.
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli.
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP.
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

### Sorveglianza

- portierato diurno.
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura.

## SERVIZI ACCESSORI



### ● Bar /Punti di ristoro

Presso l'Istituto è a disposizione degli Utenti al piano terra un punto di Ristoro con distributori automatici di bevande calde e fredde e generi alimentari.



### ● Telefoni

Negli spazi comuni dell'Istituto sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento a scheda o a moneta.

È possibile ricevere telefonate tutti i giorni dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 19.00 alle 20.00.

All'interno di tutti i Reparti di degenza e dei Servizi non è consentito l'utilizzo dei telefoni cellulari poiché il loro uso può interferire sul corretto funzionamento delle apparecchiature elettroniche.

### ● Bancomat

Presso l'Ufficio Accettazione la regolarizzazione degli aspetti amministrativi può essere effettuata anche mediante il servizio POS.

### ● Posta

La posta in arrivo viene consegnata al Paziente stesso.

### ● Barbiere e Parrucchiere

All'interno dell'Istituto è possibile fruire del servizio autorizzato di barbiere/parrucchiere; la richiesta dovrà essere presentata al coordinatore infermieristico.

# Standard di qualità, impegni e programmi

## STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Castel Goffredo, insieme a tutta la ICS Maugeri, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 già dal 2007 da Bureau Veritas (Ente di certificazione Internazionale, accreditato per le valutazioni in ambito sanitario. L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivo primario è garantire il controllo dei processi e l'appropriatezza delle cure erogate per il recupero del paziente, che viene posto da sempre al centro del percorso di cura.

Le attività formative, di ricerca scientifica e di brevetto rientrano nell'oggetto della certificazione.

Bureau Veritas ha verificato la conformità ai criteri della norma, il miglioramento continuo, la standardizzazione dei processi trasversali e la personalizzazione del percorso di cura per il singolo paziente.

Oltre ai requisiti della UNI EN ISO 9001, il sistema di qualità della ICS Maugeri, unico per tutti gli Istituti, risponde ai requisiti di Accredитamento regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

La Direzione CSR and Quality Assurance (QUAIS), con sede a Pavia presso gli edifici della Amministrazione Centrale, funge da coordinatore per tutte le attività di mantenimento degli standard e per i progetti di miglioramento, rendendo il sistema omogeneo per tutti gli Istituti della ICS Maugeri distribuiti sul territorio nazionale. Gli Istituti, con il supporto del QUAIS, verificano annualmente il funzionamento del Sistema attraverso audit interni. La ICS Maugeri, in qualità di Società Benefit, è impegnata nella generazione e raggiungimento di obiettivi di beneficio comune tra cui in particolare: la cura dei pazienti, nel loro interesse prioritario; la ricerca scientifica per l'innovazione delle terapie mediche, partecipando attivamente al confronto scientifico nazionale e internazionale; la diffusione delle migliori conoscenze per la gestione dei processi clinici, ai fini del progresso della cultura e delle prassi professionali.



### 1. Garantisce a tutti i Degenti dei reparti di ricovero:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.
- Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna del Foglio di Accoglienza in Reparto e di una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante alla dimissione.
- Diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico.
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie.
- Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici di pertinenza.
- Semplicità di rilascio di copia della Cartella Clinica.

### 2. Garantisce a tutti gli Utenti delle prestazioni specialistiche e diagnostiche:

- Diffusione e semplicità dell'informazione sull'offerta di prestazioni erogate e sulle modalità di prenotazione.
- Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali.
- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione, sulla documentazione necessaria per accedervi e sulle modalità di preparazione all'esame (ove necessario).
- Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti.

## STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Castel Goffredo effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'ospedale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.
3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.
4. Rilevazione e gestione dei reclami.

## IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto di Castel Goffredo si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione.
- Personalizzazione, umanizzazione.
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni.
- Comfort.
- Partecipazione, tutela e verifica.
- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Direzione Sanitaria dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00 (Tel. 0376/77471).



## Meccanismi di tutela e verifica

### SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. La Direzione Sanitaria, anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti, fornendo immediate risposte ove possibile, e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza. Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano in Direzione Sanitaria o imbucato nelle apposite cassette collocate all'ingresso di ogni Reparto.

### VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti, l'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti dei Reparti di ricovero e dai pazienti ambulatoriali. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

### CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITA' AZIENDALE

Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015 da Bureau Veritas Italia SpA.





Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**  
SpA SB

---

IRCCS Castel Goffredo

## **SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO**

# SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - reclami - suggerimenti

## Da consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Reclamo  Segnalazione  Suggerimento  Encomio

(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto ..... Nato a .....

il ...../...../...../ Residente in .....

Via .....

Carta Identità n. .... Tel. ....

email: .....

- per fatti occorsi a me stesso    OPPURE    In qualità di:
- Titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni);
  - Tutore
  - Amministratore di sostegno
  - Altro (specificare): .....

### Segnala quanto accaduto

#### DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE

(CHE COSA è successo, QUANDO e CHI era presente)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA:

Firma del Segnalante

Il presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornirle un pronto riscontro.

Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un'appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo.

E' fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP

### Spazio riservato all'ufficio

Ricevuto il .....

da .....

Firma .....

