



ITALIA HOSPITAL S.P.A.

OSPEDALE GENERALE DI ZONA "MORIGGIA-PELASCINI"

**Via Pelascini, 3
22015 - GRAVEDONA ED UNITI (CO)**

CARTA DEI SERVIZI

(Attuazione del D.L. 12 maggio 1995 n. 263 convertito nella L. 11 luglio 1995 n. 273)



PRESENTAZIONE DELL'OSPEDALE E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Ospedale, classificato, Generale di Zona "Moriggia-Pelascini" di Gravedona ed Uniti svolge la propria attività come soggetto erogatore di servizi sanitari sul territorio, nell'ambito del Servizio Pubblico Ospedaliero e del Servizio Sanitario Nazionale.

Le prestazioni di assistenza sanitaria sono equivalenti a quelle fornite dalle Strutture Sanitarie Pubbliche. I pazienti accedono ai servizi offerti dall'Ospedale con le stesse modalità previste per l'accesso ai servizi delle Strutture Sanitarie Pubbliche.

L'Ospedale eroga:

in regime di ricovero,

i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie acute che non possono essere trattate ambulatorialmente.

Le prestazioni erogate comprendono visite mediche, assistenza infermieristica e ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa, utile a risolvere i problemi del paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica della struttura.

Nel caso in cui si verificasse la necessità di trasferire il paziente presso altro Istituto viene assicurato il trasporto protetto.

in regime ambulatoriale,

i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura consentite dalle condizioni del paziente e dal tipo di patologia.

L'Ospedale è dotato di Eliporto e con il suo Pronto Soccorso è inserito nella rete ospedaliera del Servizio di Emergenza e di Urgenza della Regione Lombardia, coordinato in zona dalla Centrale Operativa "118" dell'Ospedale "S. Anna" di Como.

L'emergenza e urgenza viene attivata telefonando al n° 118.

Il malato che si rivolge all'Ospedale classificato "Moriggia-Pelascini" ha il diritto di:

- ricevere un trattamento medico-infermieristico che non discrimina da persona a persona sulla base della razza o del sesso o del censo o delle convinzioni religiose e politiche professate.

Il servizio è offerto con la dovuta continuità senza indebite o repentine interruzioni;

- ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulla terapia da praticarsi e sulla prognosi del caso;

- formulare il proprio consenso o dissenso sul programma diagnostico terapeutico prospettato dai medici curanti;
- godere di un'assistenza che contemperi le esigenze dell'efficacia con quelle dell'efficienza;
- poter contare sulla segretezza delle informazioni sulla propria persona e su quella dei propri familiari;
- identificare facilmente, a mezzo del cartellino personale dei dipendenti, il personale con il quale entra in relazione;
- conoscere preventivamente le tariffe praticate per speciali servizi alberghieri a richiesta o per servizi offerti in regime di libera professione medica.

L'Ospedale "Moriggia-Pelascini", da parte sua, assicura la tutela del malato anche garantendo al malato stesso la possibilità di sporgere reclamo per le eventuali inadempienze riscontrate, secondo le modalità più avanti specificate, e l'ottenimento di adeguate e puntuali risposte.

LE STRUTTURE, LE PRESTAZIONI E I SERVIZI FORNITI DALL'OSPEDALE

IL RICOVERO IN OSPEDALE

Il ricovero ospedaliero può essere di due tipi: urgente o programmato.

Il **ricovero urgente** può avvenire in qualunque momento del giorno e della notte ed è disposto dal medico di Pronto Soccorso. Nel caso in cui, prestate le prime cure tese a stabilizzare il quadro clinico, si manifestasse la necessità di trasferire il malato ad altro ospedale, o per mancanza di posti letto o per l'esigenza di fornire prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche non fruibili presso il nostro Ospedale, tale trasferimento verrà attuato in modo protetto a cura dell'Ospedale stesso.

Il **ricovero programmato o ordinario** prevede la seguente procedura: il paziente, munito di proposta di ricovero del proprio medico curante o dal medico specialista del Poliambulatorio e della documentazione clinica in suo possesso, dovrà presentarsi all'Accettazione medica dell'Ospedale, presso il Servizio di Pronto Soccorso.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- un documento di identità
- il codice fiscale
- la tessera sanitaria rilasciata dall'AT.S (Agenzia di Tutela della Salute)/Regione.
- la proposta di ricovero (impegnativa) del proprio medico curante (solo per il ricovero programmato).

Gli stranieri in possesso dell'ex modello E111 (o del modello previsto dagli accordi bilaterali con l'Italia) prima di accedere all'Ospedale, devono preventivamente recarsi presso il Distretto Sanitario di Dongo per la vidimazione.

Secondo la normativa vigente, ai cittadini stranieri l'assistenza sanitaria è garantita nei seguenti casi:

- Cittadini dell'Unione Europea e della Confederazione Elvetica che presentano l'ex MOD. E111;
- Cittadini di Stati con i quali esistono Accordi bilaterali con l'Italia, che presentano apposito Modello rilasciato dal proprio Ente di assistenza;
- Cittadini extracomunitari in possesso di Tessera Sanitaria.

Gli altri Cittadini stranieri in Italia, non rientranti nelle categorie menzionate, hanno diritto unicamente alle prestazioni ospedaliere urgenti per malattia, infortunio e maternità e sono soggetti al pagamento delle prestazioni ospedaliere ricevute secondo le tariffe vigenti.

UNITA' OPERATIVE E SERVIZI

L'attività sanitaria dell'Ospedale è coordinata, secondo la normativa vigente, dalla Direzione Sanitaria.

L'offerta delle prestazioni sanitarie dell'Ospedale si articola nei seguenti Servizi e Unità operative (i cui rispettivi responsabili e collaboratori si possono consultare sul sito internet dell'Ospedale: <https://www.ospedaledigravedona.it/reparti-e-ambulatori.php>):

- Unità Operativa di Medicina Generale
- Unità Operativa di Cardiologia con U.C.C.
- Unità Operativa di Riabilitazione Specialistica
- Unità Operativa di Neuroriabilitazione / Parkinson / GCLA
- Unità Operativa di Chirurgia Generale
- Unità Operativa di Chirurgia Vascolare
- Unità Operativa di Neurochirurgia
- Unità Operativa di Urologia
- Unità Operativa di Oculistica
- Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia
- Unità Operativa di Pediatria
- Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia
- Unità Operativa di Anestesia e Rianimazione

- Servizio di Laboratorio analisi chimico-cliniche e microbiologiche con sezione trasfusionale
- Servizio di Radiologia, dotato di T.A.C. e RMN, attivo 24 ore su 24.

L'erogazione di prestazioni sanitarie è integrata con la presenza di un Servizio di Fisioterapia dotato di palestra attrezzata.

L'Ospedale, in ottemperanza al disposto della Legge n. 724 del 23.12.1994, art. 3 comma 8, ha predisposto il "Registro dei ricoveri ospedalieri ordinari" contenente l'elenco delle attività svolte, dei tempi massimi di attesa per reparto e per ciascuna patologia trattata; il mancato rispetto dei tempi programmati deve essere motivato.

Il Registro è conservato presso il reparto interessato e può essere consultato con richiesta alla Direzione Sanitaria.

A richiesta, la Direzione Sanitaria rilascia, agli aventi titolo, le copie delle cartelle cliniche per gli usi consentiti dalla legge.

ATTIVITA' AMBULATORIALI

L'Ospedale fornisce servizi di medicina specialistica mediante attività ambulatoriale nelle specialità, nei giorni e negli orari consultabili sul sito internet dell'Ospedale:

<https://www.ospedaledigravedona.it/reparti-e-ambulatori.php>

L'accesso alle visite e prestazioni ambulatoriali è possibile mediante prenotazione, anche telefonica al n. 0344/92401 dalle ore 10,00 alle ore 16,00, presso il "Centro di prenotazione". All'atto della prenotazione vengono fornite all'interessato tutte le informazioni relative a: data, orario, tipologia di prestazione specialistica, modalità di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) ed eventualmente alle prescrizioni necessarie per l'effettuazione della prestazione richiesta.

L'utente che, per difficoltà sopravvenute, non può fruire della prestazione prenotata è tenuto a comunicarlo tempestivamente (anche telefonicamente) al "Centro di prenotazione".

Qualora, per cause di forza maggiore, l'Ospedale non sia in grado di effettuare una o più prestazioni già prenotate, provvederà con sollecitudine ad avvisare telefonicamente gli utenti e a garantire un canale preferenziale per lo spostamento della prenotazione.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso viene espletato dal Cappellano dell'Ospedale che è sempre a disposizione dei pazienti. L'orario delle funzioni è il seguente:

- S. Messa: giorni feriali ore 16,45, giorni festivi ore 9,15.
- Adorazione - Vespri: ore 16,00

- S. Rosario ore: 18,40.

Per chi lo desidera ogni mattina viene distribuita la S. Comunione nei reparti.

Le funzioni religiose possono essere seguite attraverso la filodiffusione nelle camere di degenza.

Nel rispetto della libertà religiosa di ogni malato, qualora lo desideri, si provvederà ad avvisare il Ministro del proprio Culto, se diverso da quello Cattolico.

INFORMAZIONI

Le informazioni necessarie per usufruire correttamente dei servizi offerti dall'Ospedale, vengono rilasciate da:

- Centralino/portineria (☎ 0344-92111):

informazioni circa la dislocazione delle unità Operative e dei Servizi nonché il ritiro di referti radiografici e di laboratorio;

- Centro di prenotazione (☎ 0344-92401):

informazioni sulle prenotazioni di prestazioni specialistiche e di laboratorio, modalità di accesso alle stesse e informazioni di carattere amministrativo sulla partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria (ticket);

- Pronto Soccorso - Accettazione Medica (☎ 0344-92350):

informazioni circa le pratiche per il ricovero

- Accettazione Amministrativa/Amministrazione:

informazioni relative alla fatturazione delle degenze, alle certificazioni previste dalla legge, alle pratiche di ricovero, all'inoltro di reclami e/o suggerimenti, alla fruizione di particolari prestazioni alberghiere e ogni altra informazione non ottenibile da altre Unità Operative e Servizi.

- Reparto di degenza:

il Primario e i medici del Reparto di degenza, durante gli orari di visita, forniscono informazioni ai familiari circa le condizioni di salute e il decorso della degenza del malato, nonché sono disponibili per incontrare il medico di famiglia al fine di ricevere e fornire utili informazioni.

STANDARD DI QUALITA'

In relazione ad un andamento definito *normale* delle Unità Operative e dei Servizi dell'Ospedale rilevato in condizioni di sufficiente stabilità ambientale e strutturale, nonché con costante riferimento ad un significativo lasso di tempo e di esperienza passata, è stato possibile definire una serie di *standard di qualità* relativi ai tempi medi di degenza, di attesa di ricovero, di effettuazione delle prestazioni e di ottenimento dei referti.

La Direzione Sanitaria dell'Ospedale, di concerto con i responsabili delle Unità Operative e dei Servizi, revisionerà all'inizio di ogni anno gli standard proposti in relazione alle mutate condizioni operative e con l'obiettivo del miglioramento costante della qualità, secondo le procedure di "Verifica e revisione della qualità" (V.R.Q.).

CENTRO ANTI-DIABETE

In collaborazione tra l'Unità Operativa di Medicina Generale e quella di Riabilitazione, è attivato un ambulatorio specialistico avente come finalità la prevenzione e la cura delle malattie del metabolismo (specificatamente del diabete). In particolare si effettuano le visite iniziali per la diagnosi e l'inquadramento della malattia e i successivi controlli periodici.

TUTELA DELL'UTENTE

L'Ospedale garantisce all'utente, così come alle associazioni e agli organismi riconosciuti che lo rappresentano, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti comunque considerati negativi e lesivi della dignità della persona che usufruisce, in qualsiasi modo, dei servizi erogati.

I reclami potranno essere presentati in qualsiasi forma (scritta o orale).

La Direzione dell'Ospedale si fa carico di procedere alle verifiche del caso e di risolvere nel più breve tempo possibile il problema prospettato, dandone comunicazione a chi ha esposto il reclamo non oltre 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.