



CARTA dei SERVIZI Istituto Raffaele GAROFALO

Gentile Utente,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, che Le consente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie; nasce dalla collaborazione e dal coinvolgimento di tutti i professionisti ed operatori sanitari, i Cittadini - Utenti ed i loro rappresentanti e il suo utilizzo costituisce la premessa per il controllo e la verifica della corrispondenza tra obiettivi e risultati.

È indirizzata:

- *agli ospiti e familiari affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti al continuo miglioramento del servizio erogato.*
- *a tutto il personale operante in azienda affinché sia consapevole delle attività complessivamente svolte, possa fornire informazioni corrette rispetto a specifici bisogni che l'azienda è in grado di soddisfare e orienti i propri sforzi al rispetto degli impegni dichiarati;*
- *alla popolazione, alle aziende sanitarie locali, agli ospedali, ai medici di medicina generale, ai comuni ed in generale a tutte le associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.*

In queste pagine sono riportate indicazioni utili sulla nostra attività, sui servizi che possiamo offrire, nonché un quadro dei traguardi verso i quali siamo proiettati: garantire dei servizi sanitari personalizzati e mirati alle esigenze di salute di ciascun utente.

Dopo una parte generale in cui sono esplicitati i principi fondamentali cui si ispira l'attività sanitaria ed alcune notizie di carattere generale, la Carta dei Servizi continua con la descrizione dell'attività dell'Istituto Raffaele Garofalo; le sezioni Terza e Quarta sono dedicate agli standard di qualità ed ai meccanismi di tutela e partecipazione, la sezione Quinta è un breve vademecum con le regole da seguire in caso di incendio.

La Direzione Generale

La Direzione Sanitaria

SOMMARIO

Principi fondamentali.....	3
Diritti dell'Utente.....	3
Presentazione.....	5
Ubicazione.....	5
Come raggiungerci.....	5
Contatti e numeri utili.....	6
Orari utili.....	6
ORGANIGRAMMA AZIENDALE.....	8
Riabilitazione R.R.F. 1° Livello R.R.F. 2° Livello.....	9
Poliambulatorio specialistico.....	9
Attività di Oculistica Ambulatoriale.....	10
Attività Oculistica di chirurgia ambulatoriale complessa.....	10
Attività di Cardiologia.....	11
Diagnostica per immagini.....	11
Medicina fisica e riabilitazione.....	12
Punto prelievo per analisi di laboratorio.....	12
Degenza e prestazioni alberghiere in RRF.....	14
Assistenza privata.....	14
Reception.....	14
Ristorazione.....	14
Bar-ristoro.....	14
Custodia valori.....	14
Pulizie.....	14
Trasporto.....	14
Camera Mortuaria.....	14
Assistenza Religiosa.....	14
Tutela della Privacy.....	15
Partecipazione.....	16
Gradimento di servizi.....	16
Reclami.....	16
Associazioni di tutela.....	16

SEZIONE PRIMA - MISSION AZIENDALE

Principi fondamentali

L'Istituto Raffaele Garofalo si pone quale parte integrante del Sistema Sanitario Regionale, per soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi ed articolati dei propri utenti, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze in ambito sanitario.

L'interesse primario è stato da sempre quello di garantire a tutti i pazienti la migliore qualità possibile delle prestazioni erogate, sia mediante la massima professionalità degli operatori sanitari, che dei mezzi tecnici messi a disposizione degli stessi.

Un'attenzione particolare è rivolta al rispetto della dignità umana, senza distinzione di sesso, cultura, stato sociale, età, lingua e nel rispetto delle idee e della fede religiosa.

L'Istituto Raffaele Garofalo, la cui ragione sociale è "L'Eremo di Miazzina S.r.l.", è soggetto all'attività di direzione e coordinamento di Garofalo Health Care S.p.A., un Gruppo leader in Italia nel settore della sanità privata accreditata, in grado di offrire un'ampia gamma di servizi e specializzazioni coprendo tutti i comparti del settore ospedaliero, territoriale e socioassistenziale, attraverso strutture di eccellenza localizzate prevalentemente nel Nord e Centro Italia.

L'Istituto Raffaele Garofalo aderisce alla Mission ed al Codice Etico del Gruppo, quale strumento di gestione ed elemento effettivo della strategia e dell'organizzazione aziendale.

L'erogazione dei servizi presso l'Istituto Raffaele Garofalo rispetta dunque i seguenti principi fondamentali:

- **Imparzialità e Legalità:** la struttura indirizza i propri comportamenti secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità. Inoltre, sono indicati quali valori imprescindibili l'onestà ed il rispetto di tutte le normative applicabili in Italia e nella Regione Piemonte e non sono tollerati né favoriti in alcun modo comportamenti contrari alle normative vigenti.
- **Eccellenza e miglioramento dei servizi:** la struttura persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri collaboratori e dipendenti. Sviluppa un'azione continua di miglioramento dei servizi offerti e dei processi aziendali, mirata all'integrità fisica ed al rispetto del paziente, alla sua soddisfazione, alla tutela dei lavoratori, alla competenza, alla consapevolezza e all'abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici. Identifica nel miglioramento continuo di processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell'eccellenza ed assicura al paziente il continuo miglioramento della struttura in termini di accessibilità fisica, vivibilità, pulizia e comfort degli ambienti.
- **Rispetto e cura del paziente:** la struttura garantisce l'umanizzazione delle cure e pongono il paziente al centro del Sistema Sanitario, considerandolo nella sua interezza fisica, psicologica, sociale e relazionale. Tale principio richiede che diagnosi e terapia vengano eseguite in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, così come richiesto dallo stato del malato, al quale viene garantita la più esaustiva informazione sulle modalità di cura adottate. Inoltre, ciò necessita di una presa in carico multidisciplinare delle varie figure professionali che operano in sanità (medici, infermieri, psicologi, terapisti e operatori sociosanitari) e di meccanismi di gestione delle informazioni che permettano la condivisione e la completezza del dato clinico in un sistema di interconnessioni. Tutto il personale medico e sanitario viene quindi formato ad un approccio «patient-centered», con l'utilizzo di apparecchiature sempre all'avanguardia e gli ambienti sempre più confortevoli con modalità alloggiative di tipo alberghiero.

Diritti dell'Utente

La tutela del diritto alla salute è l'obiettivo primario dell'attività sanitaria ed assistenziale dell'Istituto Raffaele Garofalo delle Strutture e presuppone, attraverso i principi enunciati ispirati alla Carta Europea dei Diritti del Malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002, il riconoscimento e la difesa dei seguenti diritti degli Utenti:

- **Diritto all'accesso** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio. Affinché anche i

portatori di handicap possano agevolmente e liberamente usufruire dei nostri servizi, l'Istituto Raffaele Garofalo adotta le iniziative necessarie per eliminare le barriere architettoniche.

- **Diritto all'informazione** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli, in maniera chiara e con un linguaggio comprensibile, nonché su tutti i mezzi che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili. Particolare attenzione viene rivolta all'informazione nei confronti dei parenti del paziente, per aumentare la consapevolezza ed il coinvolgimento creando "un'alleanza terapeutica" per un recupero ed una guarigione più rapida.
- **Diritto al consenso e alla libera scelta** Ogni individuo ha il diritto di ricevere tutte le informazioni che gli permettano di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure e trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- **Diritto alla Privacy e alla confidenzialità** Ogni individuo ha diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante il ricovero.
- **Diritto al rispetto degli standard di qualità** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- **Diritto alla sicurezza** La Struttura assicura elevati standard di sicurezza, attraverso il monitoraggio continuo dei fattori di rischio, la formazione specifica degli operatori ed il controllo dei dispositivi sanitari elettromedicali che garantiscano l'efficienza e la sicurezza delle apparecchiature.
- **Diritto ad evitare le sofferenze ed il dolore non necessario** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- **Diritto ad un trattamento personalizzato** Ogni individuo ha diritto a ricevere trattamenti personalizzati, sia diagnostici che terapeutici, adatti alle sue personali esigenze.
- **Diritto al reclamo** Ogni Utente ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha il diritto di ricevere risposta. La Struttura assicura la possibilità di presentare presso la Direzione Sanitaria reclami verbali o scritti, su aspetti criticabili dell'assistenza e di ricevere risposte adeguate

SEZIONE SECONDA - ISTITUTO RAFFAELE GAROFALO

Presentazione

L'Istituto Raffaele Garofalo, intitolato al fondatore del Gruppo GHC, è una Struttura accreditata nelle discipline post-traumatiche e post-operatorie (post-acuzie) per il recupero e la riabilitazione funzionale motoria, neurologica e respiratoria.

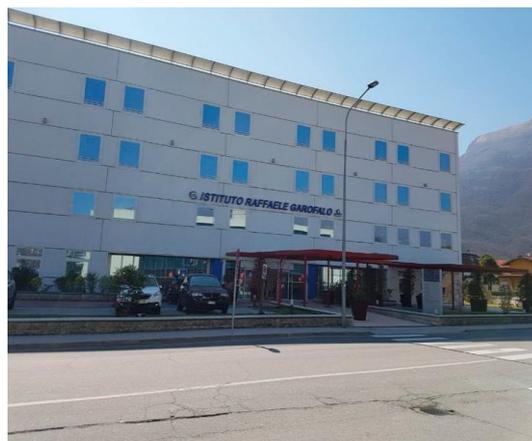
Accoglie i pazienti nelle diverse fasi del loro percorso clinico (dalle strutture di ricovero, dal territorio o dal proprio domicilio) con un approccio terapeutico multi-specialistico grazie alla presenza di personale specializzato ed esperto.

Dispone attualmente di 98 posti-letto dopo l'apertura del nuovo padiglione collegato alla Struttura iniziale da un camminamento coperto sopraelevato. Le camere singole e doppie con aria condizionata, cassaforte, bagno, televisore e rete wi-fi.

L'Istituto Raffaele Garofalo attualmente è dotato di poliambulatori che erogano prestazioni specialistiche di diagnosi e cura, sia in accreditamento che privatamente, di tre palestre con attrezzature all'avanguardia; due per i pazienti degenti ed una per i pazienti provenienti dal territorio e di una piscina terapeutica computerizzata con percorso vascolare e controllo esterno tramite videocamere subacquee.

Nella struttura è presente, inoltre, un reparto di radiologia con apparecchiature tradizionali e di un'innovativa Moc Dexa.

Nell'ambulatorio di neurofisiologia si effettuano elettromiografie, potenziali evocati, mentre nell'ambulatorio di cardiologia è possibile sottoporsi a visite cardiologiche, esami ecocardiografici, esami diagnostici dinamici con applicazione di apparecchi holter ed elettrocardiogrammi. L'ambulatorio di oculistica si avvale di ambulatori specifici e di una moderna sala operatoria dedicata all'attività oculistica d'eccellenza.



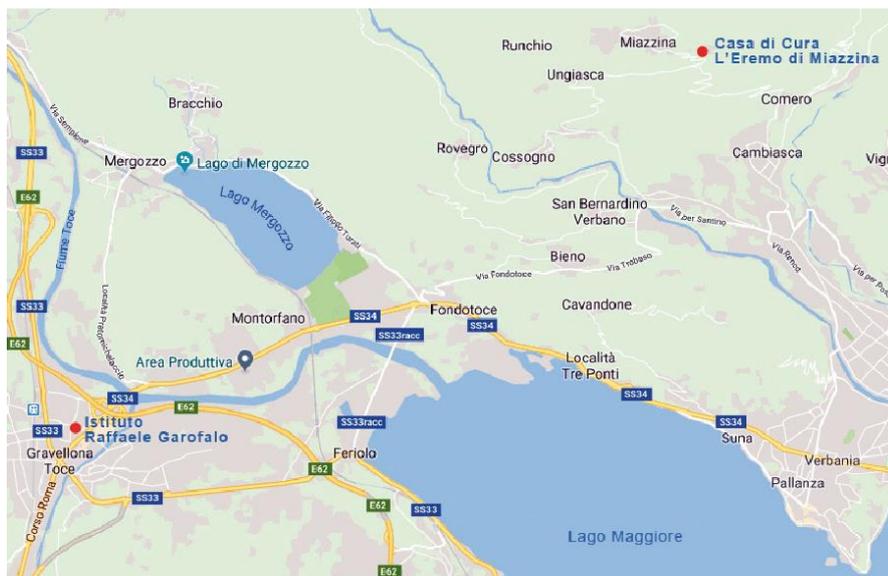
Ubicazione

L'Istituto Raffaele Garofalo, situato nel territorio del Comune di Gravellona Toce, si trova in posizione strategica, al centro dello snodo autostradale di Gravellona Toce, facilmente raggiungibile da più direzioni.

Come raggiungerci

La struttura è situata all'indirizzo Via Albertini, 21 - 28883 Gravellona Toce (VB):

- **Aeroporto**
Aeroporto di Milano Malpensa 58 km
- **Autolinee**
Linea Novara-Domodossola Linea Malpensa-Domodossola
- **Ferrovie**
Treno regionale Domodossola-Novara Stazione Ferroviaria di Gravellona Toce
- **Strade- Autostrade**
A26 (Genova Voltri-Gravellona Toce) Uscita Gravellona Toce



Contatti e numeri utili

Centralino: +39 0323 84991

E-mail: info@istitutoraffaelegarofalo.com

Accettazione e Ufficio Cartelle Cliniche: +39 0323-849945 o 0323-849940

Orari utili

Centralino: attivo da lunedì a sabato dalle ore 7.00 alle ore 20.00. La domenica e i festivi dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Ufficio Accettazione e Ufficio Cartelle Cliniche: da Lun.- Ven. dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 16.12.

Per motivi organizzativi, è opportuno che i ricoveri avvengano entro le 10.00.

Prenotazioni telefoniche CUP: da Lun. a Ven. dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Prenotazioni allo sportello: da Lun. a Ven. dalle ore 09.00 alle ore 18.30. Il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Ritiro Referti: da Lun. a Ven. dalle ore 9.00 alle ore 18.30. Il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Visite parenti: L'orario di visita dei parenti è esposto all'ingresso delle Unità Operative dell'Istituto.

Descrizione dei servizi UU.OO e Organizzazione per processo aziendale

L'Istituto Raffaele Garofalo svolge attività sanitaria in rapporto di accreditamento istituzionale con la Regione Piemonte attraverso l'A.S.L. VCO 14, competente per territorio.

L'Istituto è attualmente strutturato in Unità Operative:

- Riabilitazione di 1° e 2° livello con n 98 posti letto.
- Poliambulatorio Specialistico con le seguenti branche accreditate: Diagnostica per immagini di 1° livello, Cardiologia, Oculistica, Medicina fisica e riabilitativa, Riabilitazione posturale, Riabilitazione del Piano perineale.
- Punto prelievo per attività di laboratorio di analisi.

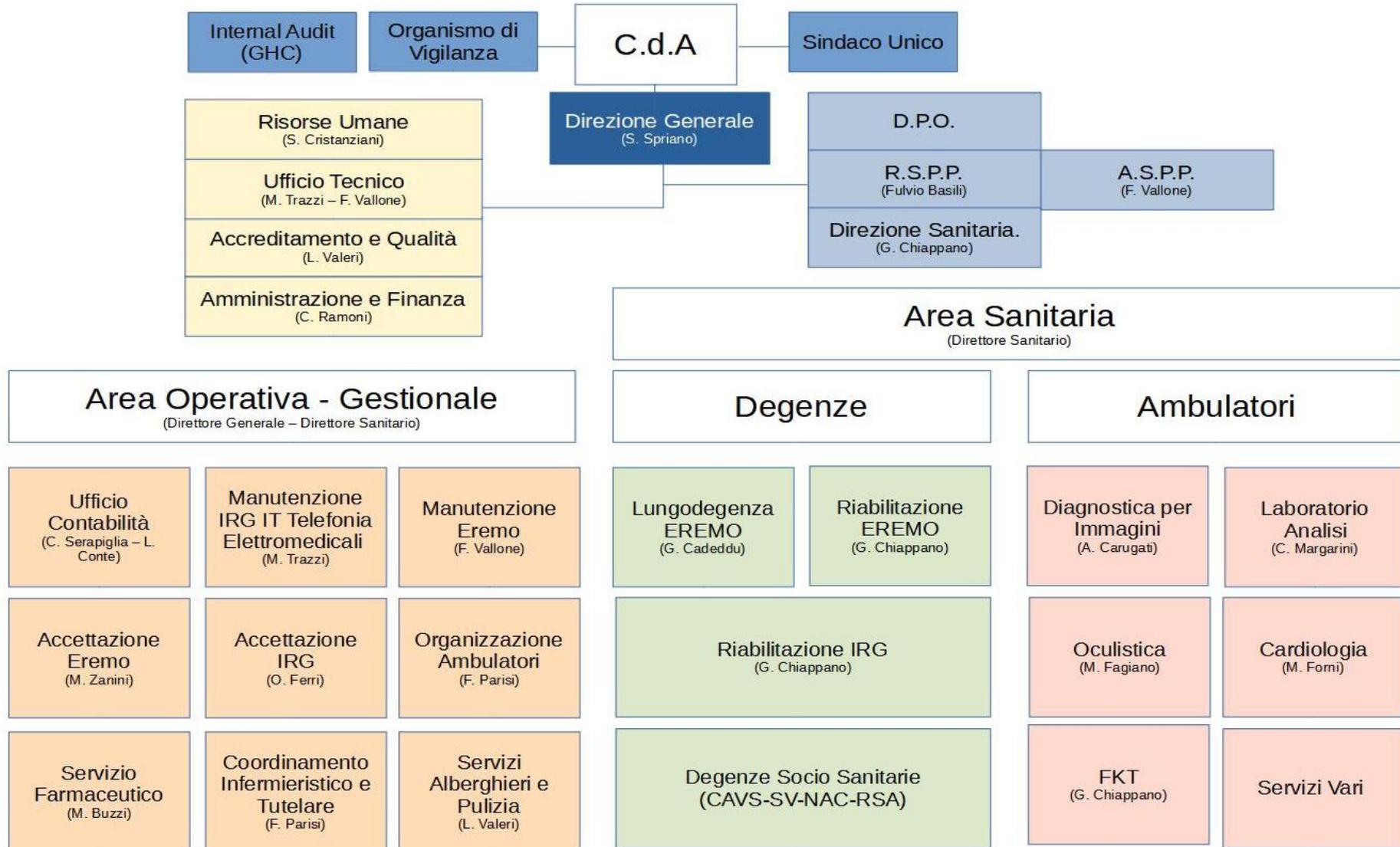
I Servizi Sanitari diretti agli Utenti sono sostenuti da servizi amministrativi e di supporto, che consentono alle UU.OO di erogare la cura e l'assistenza ai pazienti in maniera completa, efficiente ed efficace.

I servizi di cura ed assistenza delle UU.OO. sono svolti da equipe formate da medici, coordinatori, infermieri, operatori socio-sanitari, terapisti della riabilitazione fisica e della riabilitazione occupazionale, neuro-psicologa, dietista, logopedista e medici specialisti vari, in base alle condizioni di salute del paziente e del Piano Assistenziale Riabilitativo concordato e condiviso tra operatori e paziente / familiare.

Le prestazioni ambulatoriali sono erogate da medici specialisti nelle branche di riferimento, da tecnici radiologi ed infermieri, fisioterapisti, ciascuno per le proprie competenze, secondo il piano di lavoro giornaliero (Planning di prenotazione) Nell'ambito delle prestazioni ambulatoriali, vengono programmati e svolti interventi di chirurgia oculistica.

La Direzione Sanitaria del Presidio Polifunzionale è affidata al Dr. Giovanni Chiappano, specialista in Fisiatria; ciascuna U.O. è sotto la direzione di un Medico Responsabile.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Riabilitazione R.R.F. 1° Livello R.R.F. 2° Livello

Finalità terapeutiche

Il processo di Recupero e Rieducazione Funzionale è finalizzato a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patologici o traumatici. Il percorso appropriato viene proposto dallo specialista inviante (ambulatoriale se da domicilio o ospedaliero se Paziente trasferito da ospedale) e avvallato o modificato dallo specialista di Struttura al momento della valutazione della documentazione inviata per richiesta di ricovero e in sede di valutazione di inizio ricovero, momento in cui viene anche steso il Progetto Riabilitativo Individuale che delinea il trattamento specifico per il paziente in base alle necessità.

Lo Staff Sanitario

Il Reparto di Riabilitazione di 1° e 2° livello è affidato al Dr Giovanni Chiappano, specialista in Fisiatria.

Lo staff comprende Medici specialisti (Fisiatri, Neurologi, Internisti etc.), un coordinatore per il servizio infermieristico ed uno per il servizio di fisioterapia, infermieri, fisioterapisti, terapisti occupazionale, logopedista, neuropsicologa, operatori sociosanitari e personale ausiliario.

Tutte le figure collaborano, ognuna in base alle proprie competenze, nella presa in carico globale del Paziente per la realizzazione del PRI stilato all'ingresso.

La presenza Medica è garantita 24 ore sette giorni su sette.

Recupero e Rieducazione Funzionale

Il reparto prende in carico pazienti affetti da patologie subacute o croniche, che necessitano di assistenza medica e infermieristica ad elevata specificità, articolata nell'intero arco delle 24 ore, oltre a trattamenti riabilitativi specifici.

Gli interventi comprendono la presa in carico di pazienti che necessitano di trattamenti intensivi il cui impegno riabilitativo non sia inferiore alle tre ore/die (II livello) o estensivi che prevedono trattamenti di almeno un'ora al giorno (I livello) comprendenti assistenza riabilitativa sia fisioterapica che infermieristica, per quanto riguarda il ripristino/miglioramento dell'autonomia nelle attività di cura della persona, oltre al nursing infermieristico per varie problematiche (medicazioni, cure igieniche, terapie farmacologiche, gestione di presidi etc.) effettuati in ambiente ospedaliero protetto sotto costante supervisione e monitoraggio medico.

La progressione del Progetto Riabilitativo viene monitorata oltre che quotidianamente tramite relazioni interpersonali tra gli operatori, con riunioni multidisciplinari svolte settimanalmente con la partecipazione di tutti gli operatori.

Modalità di accesso e ricovero

Il ricovero è proposto dal medico del reparto per acuti dell'Ospedale di provenienza o dal medico di medicina generale previa presentazione (a mano, o e-mail) di lettera di dimissione e/o della scheda di proposta di ricovero, strutturata per evidenziare i problemi clinici e funzionali del paziente e il suo peso assistenziale. L'informativa di proposta di Ricovero riporta i dati anagrafici del paziente, l'Ospedale e il reparto inviante, la diagnosi di entrata, le condizioni cliniche all'ingresso, eventuali trattamenti chirurgici eseguiti.

Esame della richiesta di accesso

Il Direttore Sanitario in collaborazione con il Responsabile dell'U.O., provvede all'analisi della documentazione clinica del paziente ed al contatto con il Referente Medico del Reparto dell'Ospedale inviante.

Dopo l'accettazione della proposta di ricovero, l'Ufficio Accettazione concorda con la Coordinatrice del Reparto e il Medico Responsabile dell'U.O. la data di ingresso in Struttura del paziente in base alla disponibilità dei posti letto all'impegno assistenziale e la comunica alla Struttura inviante/Pz al domicilio.

In entrambi i casi il paziente deve presentarsi all'Ufficio Accettazione con:

- Tessera sanitaria dell'ASL di provenienza
- Documento di identità valido
- Richiesta di ricovero del Medico di base o trasferimento da ospedale

L'Ufficio accettazione raccoglie i dati e la documentazione necessaria apre il ricovero.

Poliambulatorio specialistico

Le prestazioni ambulatoriali accreditate vengono fornite su prescrizione medica, su modulo del SSN o su richiesta diretta di strutture del SSN.

Le prestazioni ambulatoriali vengono erogate anche in forma privata.

Il Responsabile del poliambulatorio specialistico è il Direttore Sanitario della Struttura

Presso il Poliambulatorio si effettuano le seguenti prestazioni:

- visite specialistiche e strumentali di Cardiologia
- visite specialistiche e strumentali di Oculistica
- visite specialistiche di Fisiatria
- visite specialistiche di Logopedia
- visite strumentali in Neurologia
- visite specialistiche in Neurologia **in regime di solvenza**
- visite specialistiche Nutrizionali **in regime di solvenza**
- visite specialistiche di Chirurgia Estetica **in regime di solvenza**
- visite specialistiche di Neuro-Psicologia **in regime di solvenza**
- visite specialistiche di Chirurgia **in regime di solvenza**
- visite specialistiche di Ortopedia **in regime di solvenza**
- visite specialistiche di Agopuntura **in regime di solvenza**

Modalità di accesso ai servizi ambulatoriali

Tutte le prestazioni ad esclusione dei prelievi ematici vengono erogate su prenotazione attraverso il CUP (Centro Unico Prenotazioni) dell'ASL, o contattando telefonicamente o di persona il personale addetto alle prenotazioni dell'Istituto R. Garofalo.

Le prestazioni convenzionate devono essere prenotate con impegnativa del Medico di base (validità sei mesi).

Per le prestazioni private è sufficiente la richiesta del Medico.

Al momento dell'accettazione presentarsi con:

- impegnativa o richiesta MEDICA
- tessera sanitaria

Il giorno della visita oltre all'impegnativa o richiesta medica, portare eventuale documentazione sanitaria.

Attività di Oculistica Ambulatoriale

L'Equipe dell'Unità Operativa di Oculistica è composta da diverse figure professionali, figure che collaborano e cooperano tra di loro per offrire un servizio completo ai Pazienti.

Presso gli ambulatori dell'U.O. di Oculistica è possibile eseguire visite specialistiche ambulatoriali (prime visite, anche pediatriche, controlli oculistici, esami del fondo oculare, specillazioni del dotto naso – lacrimale) sia trattamenti di laserterapia (yag laser per capsulotomia o per iridotomia e DSLT per la terapia non invasiva del glaucoma), il tutto eseguito da Oftalmologi Specializzati.

È presente anche un ambulatorio di diagnostica strumentale per l'esecuzione di esami di alta specializzazione (i principali: Angio OCT, Tomografie OCT e fotografie del segmento anteriore e/o posteriore anche non midriatiche, topografie e biomicroscopie corneali, campi visivi, elettroretinografia e quanto oggi sia possibile nella diagnostica strumentale). Tali prestazioni vengono eseguite da professionisti sanitari laureati e formati nell'esecuzione di tecniche di semeiologia strumentale-oftalmologica.

Presso l'Unità Operativa vi è anche il servizio di Ortottica ed Optometria che permette di eseguire esame della refrazione oculare, applicazioni di lenti a contatto, verifica del normale equilibrio del sistema visivo, valutazione e riabilitazione dello strabismo, dell'ambliopia (occhio pigro) e della diplopia (visione doppia), confusione visiva e/o errata localizzazione degli oggetti, valutazione e riabilitazione delle alterazioni oculo-motorie che comportano alterazioni della postura, degli aspetti visuo-percettivi nei pazienti affetti da Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA) e dell'astenopia o affaticamento visivo responsabile di iperlacrimazione durante le attività di lettura e scrittura, mal di testa, difficoltà di messa a fuoco, posizioni anomale della testa. Possibile, inoltre, eseguire riabilitazione visiva con tecnica di bio-feed-back e/o realtà virtuale.

Gli ambulatori di Oculistica e di diagnostica strumentale sono attivi dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggio ed il sabato mattina, sempre previa prenotazione.

Attività Oculistica di chirurgia ambulatoriale complessa

L'attività di oculistica esegue gli interventi compresi nella chirurgia ambulatoriale complessa, principalmente interventi di cataratta ed iniezioni intravitreali per le patologie retiniche ma anche altre procedure chirurgiche come, ad esempio, interventi di chirurgia refrattiva con l'ausilio del laser a Femtosecondi (Clear) o impianto di lenti intraoculari specifiche

(lente intraoculari fachiche) per correggere eventuali difetti refrattivi.

Le procedure chirurgiche principalmente eseguite si possono effettuare sia in convenzione con il SSN sia in regime di solvenza, in quest'ultimo caso è possibile eseguire la procedura chirurgica attraverso l'utilizzo di laser a femtosecondi.

Per eseguire l'intervento con il SSN è necessaria indicazione specialistica e richiesta medica di intervento oculistico. Per l'inserimento in lista di attesa è necessario contattare il Servizio di Oculistica.

Nel caso si opti per il regime di solvenza l'Istituto provvederà a fornire un preventivo di spesa che deve essere accettato e firmato dalla persona interessata.

Qualsiasi sia il regime di esecuzione di intervento il personale dell'Unità Operativa programmerà l'iter operatorio a cui seguirà la programmazione dell'intervento.

Per informazioni riguardanti le prestazioni ambulatoriali o chirurgiche e per l'eventuale inserimento in lista d'attesa chirurgica, il servizio di oculistica è raggiungibile:

- Recandosi in struttura allo sportello dedicato e attivo dal lunedì al venerdì, salvo festivi, dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 16:00
- Telefonicamente dal lunedì al venerdì, salvo festivi, dalle ore 10:30 alle ore 12:30
- All'indirizzo di posta elettronica oculistica@istitutoraffaelegarofalo.com per la parte ambulatoriale e o.chirurgia@istitutoraffaelegarofalo.com per la parte di chirurgia.

In caso di necessità, il personale amministrativo dedicato si occuperà di mettere in contatto il Paziente con il personale dell'equipe oculistica.

Attività di Cardiologia

Esegue sia visite che esami specialistici

- ECG
- Ecocardiogramma
- Holter cardiaco e pressorio

Il servizio ambulatoriale di Cardiologia si svolge:

- lunedì giovedì e venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30
- martedì e mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Diagnostica per immagini

Si effettuano le seguenti indagini strumentali:

- Ecografie
- MOC
- Eco-color-doppler
- Radiologia tradizionale
- Risonanza magnetica di tutto il muscolo scheletrico e colonna vertebrale (lombare e cervicale)
- Mammografie

Il settore è diretto dal Dr. A. Carugati, specializzato in Diagnostica per Immagini.

Orari:

- martedì dalle ore 7.45 alle ore 17.30
- mercoledì dalle ore 7.45 alle ore 15.45
- giovedì dalle ore 7.45 alle ore 15.30
- venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30

Erogazione delle prestazioni: gli esami vengono prenotati attraverso il CUP e verificando la disponibilità sul planning degli appuntamenti. Per gli esami in convenzione è necessaria la prescrizione del medico su ricetta del SSN, correttamente compilata e in corso di validità.

Il paziente si presenta il giorno e all'ora concordata dell'appuntamento, effettua l'accettazione ed il pagamento, firma il consenso ed attende in sala di attesa di essere chiamato dal professionista.

Questi, dopo averne verificato l'identità ed aver verificato il rispetto di eventuali prescrizioni pre-esame (es. digiuno, assunzione di acqua etc...), procede a dare le informazioni necessarie al paziente prima di effettuare l'esame strumentale.

Alcuni referti vengono consegnati dopo l'esecuzione dell'esame. Dove ciò non è possibile il personale provvederà ad indicare la data del ritiro. È opportuno portare in visione eventuali esami precedenti.

Medicina fisica e riabilitazione

La riabilitazione fisioterapica prevede due modalità terapeutiche.

a) Terapia strumentale:

- Laserterapia ad alta potenza Fisioterapista
- Tecarterapia Fisioterapista
- Linfoterapy Fisioterapista
- Pronexibus Fisioterapista
- Onde d'urto Fisioterapista
- Magnetoterapia Fisioterapista
- Elettrostimolazione Fisioterapista
- Kinetec (in regime di ricovero) Fisioterapista

b) Riabilitazione e Rieducazione

- Tecnica di terapia manuale Fisioterapista
- Rieducazione motoria-neuromotoria-cardio-respiratoria Fisioterapista
- Kimeya VRRS Evo: avanzato sistema di riabilitazione con la tecnologia della realtà virtuale Fisioterapista
- Rieducazione propriocettiva anche con utilizzo di attrezzature sofisticate (pedana stabilometrica) Fisioterapista
- Linfodrenaggio manuale Fisioterapista
- Massoterapia Fisioterapista
- Rieducazione posturale globale-ginnastica correttiva Fisioterapista specializzato
- Kinesiotaping Fisioterapista
- Neurotaping Fisioterapista
- Ozonoterapia Dr. Cugia
- Esame Baropodometrico Dr.ssa Copia
- Rieducazione motoria (fascia pediatrica) Fisioterapista specializzato
- Logoterapia Dr.ssa Borella, Dr.ssa Cristinelli
- Terapia Occupazionale Dr.ssa Arienti
- Terapia e valutazione neuropsicologica Dr.ssa Ranaudo, Dr. Cappelli
- Rieducazione del pavimento pelvico Dr.ssa Maggiori, Dr.ssa Pegazzaro, Dr.ssa Goffredi
- Idrochinesiterapia Fisioterapista

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico dell'utente da parte di un operatore tecnico a seguito di una visita preliminare da parte di un medico specialista, e nella realizzazione di un ciclo di terapie che presuppone una serie di interventi mirati su quelle parti del corpo segnalate attraverso l'anamnesi e la conseguente diagnosi, nonché dei controlli intermedi e finali mirati al monitoraggio della terapia.

Sulla base degli incontri fissati con il nuovo utente, dopo un prestabilito numero di sedute, viene valutato il grado di benessere raggiunto e raggiungibile da quest'ultimo, e viene definito consensualmente con l'utente stesso l'eventuale ulteriore percorso terapeutico.

Erogazione delle prestazioni: se non si è già effettuata la visita fisiatrica, è possibile prenotarla in sede. Il medico fisiatra durante la visita, tenendo in considerazione i criteri dell'ASL VCO, definisce il codice di disabilità, i segretari inseriscono i dati del paziente nel sistema con lista indicata.

Se la visita fisiatrica è già stata effettuata, sempre in base al codice di disabilità, il ciclo degli interventi viene prenotato presso il servizio di prenotazione della Struttura.

Il giorno e all'ora concordata, il paziente si presenta in Struttura, effettua l'accettazione e concorda le modalità di pagamento delle sedute, firma il consenso ed attende in sala di attesa di essere chiamato dal Medico Fisiatra se deve essere sottoposto alla visita, o direttamente dal terapeuta che li seguirà durante il ciclo di cura.

Per ciascun paziente viene aperta una cartella fisioterapica in cui vengono registrate le sedute del ciclo di cura, gli obiettivi ed il monitoraggio del loro raggiungimento.

Punto prelievo per analisi di laboratorio

Per l'effettuazione degli esami, l'istituto ha la disponibilità di un punto prelievo aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.00, cui si accede direttamente senza prenotazione. Il Paziente deve avere con sé la prescrizione medica e la

tessera sanitaria.

Dopo l'accettazione, viene chiamato in sala prelievi dove l'infermiera, dopo essersi accertata dell'identità del paziente, delle analisi richieste, del rispetto del digiuno e di altri accorgimenti necessari per effettuare il prelievo, procede al prelievo e conserva i campioni per il trasporto presso il Laboratorio situato all'Eremo di Miazzina, sede di Cambiasca. L'infermiera ritira anche il materiale biologico portato direttamente dal paziente (es. urine).

Dopo aver processato i campioni, i risultati vengono refertati e vengono caricati online sul programma dedicato.

Il ritiro dei referti avviene presso il front-office della Struttura IRG dalla persona interessata o da altra persona munita **NECESSARIAMENTE di DELEGA**. I referti possono essere anche inviati online previo compilazione modulo di consenso.

- Orario di ritiro referti presso il Poliambulatorio Istituto Raffaele Garofalo è da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.30.
- Il sabato dalle ore 9.00 alle 13.30

Gli esiti degli esami HIV vanno consegnati esclusivamente alla persona interessata.

Per tutti gli esami ematochimici è richiesto il digiuno.

Degenza e prestazioni alberghiere in RRF

L'Istituto è in grado di offrire la degenza in camera singola

Assistenza privata

L'Istituto garantisce l'assistenza sanitaria diretta ai propri degenti con personale qualificato.

L'eventuale assistenza privata, quando non effettuata direttamente dai familiari, può essere prestata, a pagamento, da personale esterno, appartenente a cooperative od associazioni, purché autorizzato dal Direttore Sanitario.

È disponibile in ogni reparto l'elenco nominativo delle persone ed associazioni autorizzate.

Reception

Il *personale* presente in portineria (reception) garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori.

Apertura al pubblico dalle ore 7.00 alle ore 20.00

Ristorazione

Il servizio di ristorazione, fornito da una ditta di catering, è coordinato dalla Dietista Dott.ssa Erika Barozzi.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

8,00- 8.30 inizio Colazione – 12,00 inizio Pranzo – 18,00 inizio Cena

Il menù invernale ed estivo è articolato in 30 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena.

Dietro prescrizione del nostro medico in collaborazione con la dietista, vengono stabilite diete personalizzate per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menu (es. dieta iposodica; dieta ipoglicemica; etc...).

A richiesta vengono preparati anche pasti che rispettano i dettami religiosi dell'Ospite.

Bar-ristoro

Nella struttura è presente un punto bar-ristoro aperto anche a clienti esterni.

Gli orari sono: da lunedì a sabato dalle ore **7.45** alle **11.30** e dalle **12.00** alle **16.30**, la domenica dalle ore **10.00** alle **11.30** e dalle **12.00** alle **16.30**

Sono presenti anche alcuni distributori automatici di acqua minerale e bevande calde.

Custodia valori

Tutte le camere sono dotate di cassaforte. La Direzione declina ogni responsabilità per l'eventuale furto o smarrimento.

Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione degli ambienti della struttura è effettuato da apposito personale.

La pulizia e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale ausiliario.

L'Istituto provvede al cambio della biancheria da letto.

Trasporto

Durante la degenza del paziente, per visite specialistiche, indagini diagnostiche, la Struttura usufruisce del servizio di ambulanza convenzionato o altri servizi di trasporto, determinati, di volta in volta, dalle esigenze dell'Ospite ovvero dalle indicazioni del personale medico.

Camera Mortuaria

Presso l'istituto R. Garofalo è presente la camera mortuaria.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

Assistenza Religiosa

L'Istituto si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti dai degenti, se presenti sul territorio.

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

Gli operatori sanitari dell'Istituto Raffaele Garofalo operano in base a linee guida nazionali ed internazionali ed ai protocolli e procedure interne condivise, redatte ed aggiornate seguendo le direttive delle linee guida e le disposizioni del Ministero della Salute.

La Struttura si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire ai Pazienti un servizio di qualità, attraverso una organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato e finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale.

Per il conseguimento di tali obiettivi, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dalla Direzione e dai Medici Responsabili alla comparsa di eventuali segnali di disservizi che vengono prontamente presi in carico e gestiti.

Peraltro, con l'adozione di un Sistema di Gestione della Qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001, la Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso i Questionari da sottoporre agli Utenti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio, dopo le opportune valutazioni.

La Struttura garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità che fissa di anno in anno in collaborazione con i Servizi e le Unità operative della Struttura, attraverso una scheda dedicata. Per questo i Responsabili dei reparti, in accordo con il personale, stabiliscono gli obiettivi (di sistema, di efficacia, di efficienza) da raggiungere, in sintonia con le politiche aziendali pluriennali.

Ogni anno la direzione redige una relazione (Riesame) in cui analizza sia i risultati conseguiti sia i motivi che non hanno permesso l'eventuale raggiungimento degli stessi. Il documento si completa con la programmazione di eventuali attività mirate al miglioramento dell'Organizzazione.

Tutela della Privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei Pazienti.

Al momento dell'accesso, verrà richiesto al paziente e/o al parente referente il consenso al trattamento sanitario, limitatamente alle esigenze funzionali di espletamento delle cure.

La tutela della Privacy prevede anche l'uso di particolari accortezze da parte degli operatori durante la cura e l'igiene della persona (es. l'uso di paraventi durante le medicazioni, le cure igieniche ecc.)

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente (customer satisfaction).
- gestione dei reclami

Gradimento di servizi

L'Istituto Raffaele Garofalo garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

I questionari compilati vengono valutati dall'Ufficio Qualità ed i risultati portati a conoscenza della Direzione Generale e della Direzione Sanitaria durante il Riesame annuale. Le valutazioni che emergono dai questionari sono oggetto di analisi da parte della Direzione che valuterà con tutti gli interessati le azioni di miglioramento da mettere in atto. I risultati dell'analisi dei questionari di gradimento sono pubblicati sul sito aziendale.

Reclami

Tutte le osservazioni ed i reclami degli Utenti e dei famigliari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni. Al fine di rendere effettiva la tutela dell'Utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami, osservazioni e suggerimenti in qualunque forma essi siano presentati.

Associazioni di tutela

La struttura acconsente alla presenza di eventuali associazioni di volontariato e/o di tutela dei diritti della persona malata.

Inoltre, la Direzione segnala la presenza di associazioni che hanno come scopo la rappresentanza e la tutela degli ammalati, degli anziani e comunque di quelle categorie di soggetti che si trovano in situazioni di "bisogno e di fragilità", alle quali è possibile fare riferimento.

Ne elenchiamo qui alcune tra le più significative:

- Tribunale dei Diritti del Malato. Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanza attiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.
- Presso l'Ospedale Castelli di Verbania ha sede il Tribunale per i diritti del malato Regione Piemonte sede Verbania, telefono 0323.5411 tdm.vbom@yahoo.it

Norme Generali di Comportamento in Caso di Emergenza Incendio

IN TUTTI I CASI DI EMERGENZA

Mantenere la calma; rivolgersi al personale di reparto e seguire attentamente le istruzioni.

IN CASO DI INCENDIO O PRESENZA DI FUMO NEI REPARTI

Avvertire immediatamente il personale di servizio ed attenersi alle sue Istruzioni.

IN CASO DI INCENDIO NELLA PROPRIA STANZA

Se il degente è in grado di muoversi, deve uscire senza perdere tempo dalla stanza, richiudendo alle proprie spalle la porta della camera; se il degente non è in condizioni di spostarsi deve allertare immediatamente il personale con il pulsante di chiamata.

IN CASO DI RAPIDO ABBANDONO DELLA STRUTTURA

Evitare ogni condizione di panico ed attenersi alle direttive del personale in servizio; non perdere tempo a recuperare oggetti personali; non ritornare nella propria stanza; indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza adeguatamente segnalata; non utilizzare gli ascensori.

I degenti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori e le istruzioni impartite dal personale.

I degenti non in grado di muoversi dovranno attendere con calma i soccorsi predisposti dal personale che giungeranno in tempi brevi.

Si ricorda a tutti che nelle strutture pubbliche è severamente vietato fumare.

Grazie per la collaborazione