



UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

# CARTA DEI SERVIZI CASA DI CURA IGEA

Direttore Sanitario: dott. Giuseppe Sansonetti

Gentile Signora,  
Egregio Signore,

*sta leggendo la Carta dei Servizi, che Le permetterà di conoscere meglio la Casa di Cura IGEA.*

*Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate, favorendo il rapporto umano tra la Casa di Cura IGEA e quanti vi si recano per curarsi.*

*La Carta dei Servizi garantisce l'impegno della Casa Cura IGEA nel rispettare le norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.*

*Attraverso un efficace sistema di informazioni, intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico, per meglio curare i Suoi interessi.*

*La Casa di Cura IGEA si impegna ad aggiornare costantemente le informazioni e le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi.*

*Legga la Carta dei Servizi non solo come opuscolo informativo, ma anche come strumento utile per le decisioni che meglio rispondano alle Sue attese, per una veloce e duratura guarigione.*

*Nella speranza di poterLe offrire il meglio della nostra professionalità, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.*

Il Presidente  
Dott. Renzo Erba

La Carta dei Servizi della Casa di Cura IGEA è realizzata in ottemperanza al DPCM del 19/05/1995  
"Schema generale di riferimento alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

## PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno assunto da parte della Casa di Cura IGEA per garantire l'attuazione delle norme in tema di tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

La Carta dei Servizi ha come finalità principale quella di incidere sulla qualità del rapporto umano e diretto che intercorre tra la Casa di Cura IGEA ed i cittadini.

Contenuti:

- informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- ricovero
- prestazioni specialistiche

La Carta dei Servizi è lo strumento che:

1. garantisce la tutela dei diritti dei cittadini, la trasparenza dell'attività svolta e l'attivazione di efficaci sistemi di informazione;
2. riconosce ai cittadini la facoltà di controllare la qualità dei servizi erogati.

## COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA IGEA

La Casa di Cura IGEA è situata in Via Marcona, 69.

Dispone di un'entrata ambulanze dal passo carraio ed ascensore principale al piano cortile per barelle e disabili.

Tutti gli ambulatori sono accessibili dai disabili dagli ingressi di Via Piolti de' Bianchi, 17 (accesso con ascensore) e da Via Hajech, 20 (accesso dal passo carraio).

I Poliambulatori si trovano presso la sede di Via Marcona 69, in Via Piolti de' Bianchi 3 e 17, in Via Hajech 20, Via Marcona 44 ed in Via Dezza 48.

### Via Marcona n. 69, Via Marcona 44, Via Piolti De' Bianchi n. 3, 7, 17, Via Hajech n. 20

MEZZO	LINEA	FERMATA
TRAM	12 - 27	Corso XXII Marzo
AUTOBUS	45 - 73	Corso XXII Marzo
	54 - 61	Corso Plebisciti
	60 - 62 - 66	Via Bronzetti
FILOBUS	90 - 91 - 93	Viale Campania
	92	Viale Piceno
PASSANTE FERROVIARIO		Piazzale Dateo (Uscita via Archimede)

### Via Dezza n. 48 - Secondo Servizio di Diagnostica per Immagini

MEZZO	LINEA	FERMATA
TRAM	10	Piazza Aquileia
	14	Via Solari
METROPOLITANA	MM 2 (verde)	S. Agostino
	MM 1 (rossa)	Conciliazione
AUTOBUS	58 - 68 - 50	Piazza Vesuvio

## NUMERI UTILI

Centralino	02-70142.1
Fax	02-70142.536
Centro Unico Prenotazioni (CUP)	02-70142.555
Servizio Accettazione Ricoveri	02-70142.351/354
Prenotazione P.E.T./T.C.	02-70142.574
Servizio di Diagnostica Via Dezza 48	02-48593.600
Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	02/70142.546

## SERVIZIO INFORMAZIONI

Per agevolare gli utenti la Casa di Cura IGEA ha predisposto all'ingresso di Via Marcona un **Servizio Reception**.

Il sistema di segnaletica è semplice ed efficace e consente agli utenti di spostarsi con facilità all'interno della struttura e di identificare agevolmente i diversi spazi.

Il riconoscimento del personale, a disposizione per qualsiasi informazione, è facilitato dall'uso dell'uniforme e del cartellino identificativo.

## INDICE

COME RAGGIUNGERCI - NUMERI UTILI	PAG. 2-3
SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	PAG. 5
GLI OBIETTIVI	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELL'ENTE	6
COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI	6
PROTEZIONE DEI DATI - PRIVACY	7
SEZIONE SECONDA - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE	PAG. 8
I DIPARTIMENTI	8
SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO (SMEL)	9
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	9
SPERIMENTAZIONE CLINICA	10
MEDICINA NUCLEARE	10
SERVIZIO PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA II LIVELLO (PMA)	11
MEDICINA DEL LAVORO	11
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO	12
PRESTAZIONI EROGATE PRESSO IL POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO	13
ORGANIZZAZIONE E SERVIZI PER I PAZIENTI	14
VISITE AI DEGENTI	15
SEZIONE TERZA - POLITICA PER LA QUALITÀ	PAG. 17
OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ	17
STRUMENTI DI VERIFICA	17
SEZIONE QUARTA	PAG. 18
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P)	18
INFORMAZIONI PER I RICOVERI, LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E IL RITIRO REFERTI	19
PRESTAZIONI SANITARIE DETRAIBILI	20

\*\*\*

## SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Cura IGEA è una moderna struttura situata in zona semi centrale nella città di Milano, autorizzata, accreditata ed a contratto con Regione Lombardia.

La Casa di Cura IGEA da tempo punta su una politica di continuo rinnovamento e di crescita investendo in alte tecnologie ed apparecchiature all'avanguardia, attenendosi con sensibilità e rigore ad una filosofia che prevede profondo rispetto del malato come persona ed una visione globale del paziente, avvalendosi di sofisticati esami per ogni tipo di patologia.

La Casa di Cura IGEA eroga le proprie prestazioni nei Dipartimenti di Medicina e di Chirurgia con reparti di Degenza, Day Surgery, Day Hospital, Chirurgia a Bassa Complessità Operativa ed Assistenziale (BOCA), Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale (MAC) Poliambulatorio Specialistico, Medicina Nucleare P.E.T./T.C., Servizio di Medicina di Laboratorio e Servizio di Diagnostica per Immagini.

Da anni la Casa di Cura, inoltre, offre un qualificato Servizio di Medicina del Lavoro riservato alle aziende per i controlli sanitari a tutte le categorie di lavoratori.

In Casa di Cura IGEA sono promossi incontri di aggiornamento scientifico presso la propria sede e la partecipazione con relazioni e pubblicazioni dei suoi medici più qualificati a congressi scientifici in Italia ed all'estero.

La Casa di Cura IGEA ha ottenuto la [CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015](#).

La cultura di continuo rinnovamento e miglioramento si concreta inoltre con l'acquisizione di apparecchiature diagnostiche all'avanguardia:

- **TAC - TC Siemens SOMATOM Force:** l'ultima generazione di apparecchiature a due sistemi tubo/detettore che permette di eseguire nel più breve tempo possibile qualsiasi tipo di esame con una minima quantità di radiazioni
- **RMN - RM Siemens MAGNETOM Sola:** la prima risonanza al mondo dotata di intelligenza artificiale in grado di adattarsi automaticamente all'anatomia e alla fisiologia individuale di ogni paziente
- **PET/TC (Positron Emission Tomography)** con tecnologia a tempo di volo
- **MAMMOGRAFO con tomosintesi e Biopsia stereotassica**
- **DENSITOMETRIA OSSEA - MOC a doppia energia (DEXA)**

Oltre alla RM MAGNETOM Sola sono presenti anche altri 2 sistemi RMN all'avanguardia e tutte le nostre RISONANZE MAGNETICHE sono "aperte" e ad alto campo (1,5 Tesla).

L'alta tecnologia a disposizione consente esami con tempi ridotti anche a pazienti obesi e/o claustrofobici, migliora la qualità delle immagini ed il comfort del paziente.

### GLI OBIETTIVI

La Casa di Cura IGEA pone come priorità l'ottenimento della massima sicurezza nell'esercizio della Medicina e della Chirurgia, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati.

Gli obiettivi primari della Casa di Cura prevedono:

- **Assicurare l'alta qualità** delle cure richieste dallo stato del malato, nelle migliori condizioni ambientali, umane e tecnologiche.
- **Assicurare la qualificazione professionale** del personale
- **Fornire** ai medici le terapie ed il supporto clinico e strumentale necessari.

Il nostro obiettivo è tutelare la salute dell'individuo nella sua globalità mediante:

**Affidabilità:** affinché il servizio dia il massimo dell'efficacia, sollecitando tutti gli interventi atti a rimuovere le cause che possono abbassarne il livello qualitativo, nel rispetto di procedure e protocolli interni;

**Informazione:** tutte le informazioni cui l'utente ha diritto (condizioni di salute, modalità di erogazione delle prestazioni) sono comunicate in modo chiaro e completo;

**Tempestività:** collaborare perché l'erogazione del servizio sia la più sollecita possibile;

**Cortesìa:** si manifesta non solo con atteggiamenti e linguaggio di gentilezza, disponibilità e rispetto, ma anche attraverso la cura della propria persona e l'ordine nella zona in cui si opera.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Ad ogni utente che sceglie di ricevere prestazioni sanitarie dalla Casa di Cura IGEA esercitando il diritto alla libera scelta assicuriamo l'accesso a cure di qualità, indipendentemente dalla sua appartenenza sociale, ideologica, politica, religiosa, economica nel massimo rispetto dei **Diritti del Malato: Eguaglianza - Equità - Imparzialità - Diritto di Scelta - Continuità - Partecipazione - Efficienza ed Efficacia - Trasparenza**

Nell'obiettivo di fornire sempre le migliori cure e di soddisfare al meglio i bisogni dei nostri utenti, si ritiene essenziale operare in un clima di umanizzazione e personalizzazione dei servizi sanitari.

Inoltre Casa di Cura IGEA opera nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti e svolge la propria attività in conformità ai principi fissati dal Codice Etico Aziendale e dalle procedure interne.

Il Codice Etico Aziendale costituisce elemento fondamentale del complesso di norme interne e procedure ed è adottato dalla Casa di Cura IGEA per il recepimento della disciplina prevista dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 in tema di responsabilità amministrativa delle Società.

L'integrità morale ed il rispetto del principio sopra esposto è un dovere costante di tutti coloro che hanno rapporti con Casa di Cura IGEA e caratterizza i comportamenti di tutta l'organizzazione.

## RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELL'ENTE

Il Legislatore con il D. Lgs. n. 231/2001, ha emanato la *"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"*. Tale decreto ha introdotto la responsabilità amministrativa degli enti per alcuni reati commessi nell'interesse o a vantaggio dello stesso ente o dei singoli rappresentanti.

Ciò premesso la Casa di Cura IGEA ha adottato un "Modello Organizzativo" calibrato sul contesto operativo della stessa che elenca le regole di condotta e le procedure di gestione dei processi sensibili ed ha istituito l'Organismo di Vigilanza quale strumento di verifica della corretta applicazione del Modello Organizzativo.

Tutti i soggetti coinvolti sono tenuti a comunicare il manifestarsi di comportamenti che potrebbero configurare un reato ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 al seguente indirizzo mail: [organismodivigilanza@casadicuraigea.it](mailto:organismodivigilanza@casadicuraigea.it)

## COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONI

La Casa di Cura IGEA si impegna a garantire agli utenti un'informazione obiettiva, imparziale ed adeguata per quanto concerne le prestazioni disponibili, la degenza, la diagnosi e gli atti terapeutici sintetizzati nella Cartella Clinica.

Allo stesso modo si adopera per garantire la tutela al diritto di riservatezza ai sensi del D.lgs. del 30 giugno 2003, n. 196 e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo (GDPR) e il rispetto della persona durante l'erogazione di prestazioni sanitarie e visite specialistiche.

## PROTEZIONE DEI DATI - PRIVACY

Il Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation o Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) è entrato in vigore il 25/05/2018. In Italia il decreto di adeguamento della normativa nazionale alle nuove disposizioni comunitarie è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 04/09/2018.

Il GDPR ha introdotto regole più chiare su informativa e consenso, definendo contestualmente i limiti al trattamento dei dati personali, fornendo elementi di base per l'esercizio dei nuovi diritti, stabilendo le modalità per il trattamento dei dati personali fuori dall'UE e fissando le sanzioni per i casi di violazione del regolamento.

Casa di Cura IGEA ha designato un Data Protection Officer (DPO) ovvero un Responsabile della Protezione dei Dati. La sua responsabilità principale è quella di osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento dei dati personali (e la loro protezione) all'interno della Casa di Cura, affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

## SEZIONE SECONDA - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

La Casa di Cura IGEA è una moderna clinica polispecialistica dotata di ottantanove posti letto e tre posti letto tecnici.

<b>DIPARTIMENTO DI MEDICINA</b> <b>Direttore dott. E. Schwarz</b>	
<b>Unità Operative</b>	<b>Responsabile</b>
Cardiologia	dott. E. Schwarz
Oncologia	prof. G. Pancera
Day Hospital	
Letto Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale	

<b>DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA</b> <b>Direttore dott. E. Leopaldi</b>	
<b>Unità Operative</b>	<b>Responsabile</b>
Chirurgia Generale	dott. E. Leopaldi
Oculistica	dott. S. Vergani
Ortopedia e Traumatologia	dott. R. Riva
Urologia	dott. P. Consonni
Procreazione Medicalmente Assistita di 2° livello	dott. A. Montemurro
Neurochirurgia	dott. O. Arena
Terapia Semi Intensiva	dott. F. Salvatori
Day Surgery	dott. E. Leopaldi
Letto Chirurgia Bassa Complessità Operativa Assistenziale	

I Dipartimenti e le UUOO si avvalgono dei servizi di supporto interni e di quelli convenzionati con altre strutture.



## SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO (SMeL)

*Responsabile dott.ssa S.F. Grignani*

Il Servizio di Medicina di Laboratorio è autorizzato e accreditato con il S.S.N. per l'erogazione di prestazioni a pazienti esterni e ricoverati.

È diretto da uno specialista biologo, coadiuvato da biologi, medici specialisti e tecnici di laboratorio. Per le indagini genetiche è attiva la consulenza di uno Specialista Genetista.

Si eseguono prestazioni con SSN, presentando impegnativa del medico di famiglia, prestazioni in solvenza e/o in convenzione con assicurazioni private.

### I prelievi per gli esami di laboratorio sono eseguiti

- tutti i giorni dal lunedì al sabato
- senza appuntamento (fatta eccezione per rare prestazioni)
- dalle ore 7:30 alle ore 10:00
- presso il Poliambulatorio in via Piolti de' Bianchi, 3

Prestazioni erogabili:

- Anatomia Patologica e Citologia
- Biochimica clinica
- Ematologia ed Emocoagulazione
- Immunometria (ormoni, marcatori tumorali, infettivologia)
- Microbiologia e Virologia - Biologia Molecolare
- Tossicologia occupazionale
- Genetica, Citogenetica e Genetica Molecolare
- Prestazioni Covid - Sono disponibili i seguenti test per la diagnosi di infezione da SARS CoV2:
  - ✓ Test sierologico - IgG anti Spike, IgM
  - ✓ Tampone rapido antigenico
  - ✓ Tampone molecolare per ricerca dell'RNA virale tramite metodo PCR.

La refertazione di tutte le analisi avviene secondo i tempi tecnici minimi di esecuzione, grazie all'impiego di strumentazioni all'avanguardia ed all'attività integrata di professionisti e specialisti.

Per gli esami di routine, il paziente può segnalare l'eventuale urgenza in fase di accettazione, in modo da ricevere il referto entro le ore 15.00.

I Medici di reparto possono visionare sul gestionale aziendale gli accertamenti pre-operatori "di routine" disponibili a poche ore dall'esecuzione del prelievo.

I referti dei pazienti ambulatoriali (per gli utenti in possesso delle credenziali) sono accessibili all'interno del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) sulla piattaforma regionale SISS.

Tutti i referti sono archiviati su supporto informatico.

\*\*\*

## SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

*Responsabile dott.ssa A. Esseridou*

Il Servizio di Diagnostica per Immagini dispone di strumentazioni e apparecchiature all'avanguardia e di ultima generazione. Tutti gli esami sono digitalizzati e codificati secondo lo standard "DICOM" con il quale vengono generate, visualizzate, e distribuite tutte le immagini, sia ai fini della refertazione che dell'archiviazione. Per questo ci avvaliamo di un sistema R.I.S PACS moderno ed efficiente.

I referti e le immagini relative ad esami PET, TAC, Risonanza Magnetica e RX verranno consegnati su supporto digitale (CD). La Sezione di Risonanza Magnetica propone le applicazioni della metodica in ambito Neurologico, Internistico, Muscolo-Scheletrico, Angiografico e Cardiologico. Abbiamo acquisito esperienza e strumentazioni specifiche che ci consentono di eseguire con la massima precisione studi di settore come quello della dinamica liquorale in ambito neurologico, del parenchima mammario (anche protesizzato) in ambito senologico e cardiologico (cardio RM e Cardio CT).Le prestazioni di Diagnostica per Immagini vengono erogate nelle sedi come di seguito specificato.

#### **Diagnostica per Immagini - Primo Servizio in Via Marcona, 69**

- Risonanza Magnetica ad alto campo - Siemens MAGNETOM Sola
- Tomografia Computerizzata Multistrato - Siemens SOMATOM Force
- Radiologia Tradizionale Digitale
- Mammografia Digitale con Tomosintesi; Procedura Biopsia Stereotassica
- Ecografia Internistica - Ostetrica (PMA) - Ginecologica - Mammaria - Pelvica - Prostatica - per Gravidanza (PMA) - Transrettale - Transvaginale - Muscolotendinea
- Ecotomografia addominale con mezzo di contrasto

Presso la sede di Via Marcona 69 vengono eseguite tutte le indagini (RMN, TC, RX) che prevedono l'utilizzo del mezzo di contrasto.

#### **Diagnostica per Immagini - Secondo Servizio in Via Dezza, 48 (presso Casa di Cura Privata del Policlinico)**

- 2 Risonanze Magnetiche 1T - Siemens MAGNETOM Aera
- 1 Risonanza Magnetica 3T - Siemens MAGNETOM VIDA
- Tomografia computerizzata multistrato (TAC)
- Radiologia Tradizionale
- Densitometria Ossea Computerizzata (MOC)

Ecografia Internistica - Mammaria - Pelvica - Prostatica - Transvaginale - Muscolotendinea

\*\*\*

### **SPERIMENTAZIONE CLINICA**

Il Servizio di Diagnostica per Immagini di Via Dezza (anno 2018) e l'UO Medicina Nucleare PET/TC (anno 2021) hanno ricevuto l'idoneità alla sperimentazione clinica ambulatoriale dagli enti preposti.

Casa di Cura Igea spa fornisce prestazioni di Diagnostica per Immagini e di PET/TC ai pazienti arruolati presso altri centri per la sperimentazione clinica farmacologica e che necessitano di una valutazione di imaging.

Le prestazioni per i pazienti sottoposti alla sperimentazione clinica si svolgono in giorni e fasce orarie specifiche.

\*\*\*

### **MEDICINA NUCLEARE**

*Responsabile dott. A. Triulzi*

La Medicina Nucleare dispone di strumentazione all'avanguardia comprendente un tomografo ibrido PET/TC (dall'inglese Positron Emission Tomography) di ultima generazione con 4 anelli di rilevazione e tecnologia "a tempo di volo" (Brevissimi tempi di acquisizione con cui è possibile eseguire l'esame)

Prestazioni erogabili:

- PET/TC total body con 18F Fluorodesossiglucosio
- PET/TC cerebrale (studio qualitativo) con 18F Fluorodesossiglucosio

La PET è una tecnica di medicina nucleare molto utile in diversi ambiti medici quali l'oncologia, la neurologia, la patologia flogistica infettiva e la cardiologia, in virtù della sua elevata sensibilità e precocità diagnostica.

Caratteristica fondamentale della PET è quella di individuare alterazioni di tipo metabolico, seguendo il comportamento di radiofarmaci iniettati per via endovenosa al paziente.

La componente TC dell'apparecchiatura fornisce immagini (a basso amperaggio e senza mezzo di contrasto) dell'anatomia del paziente, al fine di localizzare con precisione i siti di accumulo del radiofarmaco e di caratterizzare meglio la malattia.

\*\*\*

## **Servizio PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA II LIVELLO (PMA)**

*Responsabili dott. A. Montemurro*

La Procreazione Medicalmente Assistita II Livello comprende tutte le metodiche che permettono di aiutare le coppie a procreare, siano esse chirurgiche, ormonali, farmacologiche.

Il programma di PMA opera prevalentemente a ciclo continuo in modo da assicurare un'adeguata ed ottimale assistenza alle coppie.

La maggior parte della diagnostica e delle procedure previste dall'iter della PMA avviene in regime ambulatoriale o di ricovero giornaliero in convenzione con il SSN.

L'équipe del Servizio di PMA è composta da diverse figure professionali: il Ginecologo, l'Urologo, l'Andrologo, il Genetista, l'Endocrinologo, l'Anestesista, che insieme ad una équipe di psicologi di supporto e a professionisti di tutte le specialità sempre disponibili, concorrono a definire il percorso terapeutico adeguato alla risoluzione del problema della coppia.

La Casa di Cura è in grado di offrire la maggior parte degli esami necessari e previsti dall'iter diagnostico-terapeutico in regime di convenzione con il SSN e l'applicazione delle tecniche e gli strumenti adeguati in grado di garantire il miglior standard di sicurezza ed efficacia possibile.

\*\*\*

## **MEDICINA DEL LAVORO**

*Responsabile: dr. I. Schwarz*

*Coordinatore scientifico: Dr. A. Todaro*

La Sezione di Medicina del Lavoro ha due sedi a Milano e Bologna: si rivolge a tutte le realtà aziendali ove ci sia presenza di uno dei rischi normati in materia di salute e sicurezza sul lavoro e per questo ha collaborazioni attive su tutto il territorio nazionale.

L'obiettivo è quello di assistere le aziende in merito all'adempimento di tutte le esigenze normative in materia di salute e sicurezza del lavoro.

L'attività si articola principalmente in 4 settori:

- Medicina del lavoro;
- Sicurezza del lavoro;
- Formazione;
- Indagini ambientali.

L'attività di Medicina del Lavoro si esplica attraverso l'assunzione di incarico di Medico Competente oppure attraverso l'assistenza al Medico Competente presente in azienda per tutti gli accertamenti necessari sfruttando per l'area milanese le sinergie con la Casa di Cura partendo dagli specialisti sino all'impiego del laboratorio di analisi interno; sul resto del territorio nazionale è stata creata una rete di collaborazioni con specialisti, laboratori e centri di medicina del lavoro.

Visite mediche ed accertamenti possono essere effettuati direttamente presso le sedi aziendali, presso i nostri ambulatori di Milano e Bologna, presso i collaboratori sul territorio oppure con l'impiego di un'unità mobile appositamente attrezzata. Su richiesta delle aziende è possibile eseguire anche accertamenti in regime di benefit e check-up nonché programmare campagne di promozione della salute come, ad esempio, la campagna per le vaccinazioni antinfluenzali.

L'attività di sicurezza sul lavoro prevede l'assunzione di incarico di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e la gestione di tutti i rischi individuati.

L'attività di formazione prevede la realizzazione dei corsi di primo soccorso e dei corsi previsti dalla normativa in vigore in materia di salute e sicurezza sia presso le nostre sedi che presso le aziende oppure in videoconferenza ove la normativa lo consenta.

Le attività di indagine ambientale prevedono misurazioni dei principali agenti fisici e chimici e lo svolgimento delle pratiche necessarie per le varie autorizzazioni ambientali.

\*\*\*

## **IL POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO**

*Responsabile: sig.ra E. Coppi*

Le prestazioni sanitarie di Casa di Cura IGEA possono essere prenotate:

- **telefonicamente** 02-70142.555 (dalle ore 7.30 alle 17.00) Dal lunedì al venerdì
- **recandosi personalmente** ai punti prenotazione
  - Via Piolti de' Bianchi 3 dalle 7.30 alle 19.00 (dal lunedì a venerdì)  
Sabato : 7.30-12
  - Via Dezza 48 (solo Diagnostica per Immagini) dalle ore 7.30 alle ore **17.00**
- **via e\_mail** prenotazioni@casadicuraigea.it

Per appuntamenti in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è necessario essere in possesso di impegnativa del proprio Medico Curante (Medico di Famiglia o Medico Specialista accreditato SSN) completa di quesito diagnostico.

Presso tutti gli ambulatori della Clinica il versamento delle quote prescritte di partecipazione alla spesa dovute dal cittadino, avverrà in fase di accettazione, con rilascio di fattura, prima dell'erogazione della prestazione stessa.

## **POLIAMBULATORIO**

### **VIA MARCONA, 69**

- Visite Specialistiche
- Esami di Diagnostica Strumentale
- Esami di Diagnostica per Immagini

## **POLIAMBULATORIO**

### **VIA PIOLTI DE' BIANCHI, 3**

- Visite Specialistiche
- Esami di Laboratorio
- Esami di Diagnostica Strumentale
- Esami di Medicina Nucleare (PET-CT)

## **POLIAMBULATORIO SOLVENTI**

### **VIA MARCONA, 44** Visite specialistiche SOLVENTI

## **POLIAMBULATORIO VIA DEZZA, 48**

- Esami di Diagnostica per Immagini

## **POLIAMBULATORIO Via HAJECH, 20**

- Servizio di Procreazione Medicalmente Assistita II Livello (PMA)
- Servizio di Endoscopia
- Ecografie
- Genetica medica

# POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

## PRESTAZIONI EROGATE DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 19.00

### Angiologia/Chirurgia Vascolare

- Visite Specialistiche
- Ecotomografia Colordoppler dei Vasi

### Cardiologia

- Visite Specialistiche
- E.C.G.
- Ergometria (Test da sforzo)
- E.C.G. dinamico Holter - 24 ore
- Monitoraggio Ambulatoriale della Pressione Arteriosa (MAP)
- Ecocardio Colordoppler

### Chirurgia Generale

- Visite Specialistiche

### Dermatologia/Allergologia

- Visite Specialistiche - Interventi con Diatermocoagulatore
- Prove allergologiche

### Endocrinologia Diabetologia Nutrizione Clinica

- Visite Specialistiche

### Esami di laboratorio analisi (prelievi)

### Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva

- Visite Specialistiche
- Videoendoscopia di Esofago-Gastro-Duodeno, Retto e Colon
- Breath Test
- Visite epatologiche

### Medicina Nucleare

- P.E.T./T.C. (Tomografia ad Emissione di Positroni / Tomografia Computerizzata)

### Medicina Interna

- Visite Specialistiche

### Neurochirurgia

- Visite Specialistiche

### Neurologia

- Visite Specialistiche
- Elettroencefalogramma
- Elettromiografia
- Ecocolor Doppler transcranico

### Oculistica

- Visite specialistiche- Laser - Campi visivi
- Laser ad Eccimeri
- OCT
- Pachimetrie - Topografie
- Biomicroscopia corneale con conta cellule endoteliali
- Esercizi Ortottici

### Oncologia

- Visite Specialistiche

### Ortopedia e Traumatologia

- Visite Specialistiche -

### Ostetricia e Ginecologia

- Visite Specialistiche - Pap Test - Tamponi

### Otorinolaringoiatria

- Visite Specialistiche
- Esame Audiometrico - Cocleovestibolare - Impedenziometrico - Fibrolaringoscopia

### Servizio di Procreazione Medicalmente Assistita II Livello (PMA)

#### Genetica Medica

- Visita ed esami di genetica medica

### Urologia

- Visite Specialistiche
- Uroflussodinamica ed Esame Urodinamico Completo
- Instillazioni Urogenitali - Dilatazioni Uretrali
- Uretrocistoscopia

## ORGANIZZAZIONE E SERVIZI PER I PAZIENTI

La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa sono responsabili del funzionamento della clinica e ne riferiscono alla Direzione Generale.

Il personale medico della Casa di Cura IGEA è costituito da professionisti altamente qualificati che operano in maniera coordinata al fine di rispondere al meglio alle problematiche dei pazienti. Il Medico Responsabile di reparto dispone le dimissioni dei pazienti e garantisce l'appropriatezza delle giornate di degenza conformemente alla normativa vigente.

Il personale infermieristico cura tutti gli aspetti relativi all'assistenza ai pazienti ed il controllo degli aspetti igienico sanitari degli ambienti di degenza.

I pazienti possono rivolgersi al Coordinatore Infermieristico in servizio per qualsiasi problema.

### Il ricovero

La Casa di Cura IGEA garantisce il ricovero programmato.

La richiesta di ricovero di un paziente alla Casa di Cura dovrà essere redatta:

- dal proprio Medico di Famiglia (MMG)
- da un Medico Specialista.

### Prestazioni e servizi a pagamento

La Casa di Cura IGEA eroga attività in solvenza, sia per i ricoveri che per le prestazioni ambulatoriali, ed è convenzionata con numerose Assicurazioni, Aziende, Fondi di Previdenza, Fondi Integrativi, Mutue.

L'elenco completo delle convenzioni è scaricabile dal sito aziendale.

### Certificato di ricovero telematico

All'atto dell'accettazione del ricovero il paziente può richiedere il certificato di ricovero per gli usi consentiti dalla legge.

### Comfort e servizi accessori

Le camere di degenza dispongono di servizio privato, termoventilazione, TV a colori, serramenti con doppi vetri antirumore, travi testa letto con luci.

Nelle aree comuni presso i piani di degenza si trovano servizi per disabili, sale di attesa dotate di TV a colori e distributori di bevande calde, acqua minerale, bibite fresche e snack.

Nel questionario di soddisfazione è stata inserita una voce per valutare la qualità del comfort.

### Cosa portare per la degenza

I capi d'abbigliamento consigliati sono: pigiama o camicia da notte, calze, pantofole chiuse con suola antiscivolo (indicati per pazienti a rischio caduta), vestaglia, fazzoletti e il necessario per la toilette personale.

### Le visite mediche

I pazienti vengono quotidianamente sottoposti a visite mediche nel corso della giornata e successive rivalutazioni a seconda delle condizioni cliniche.

È un diritto fondamentale dell'utente essere informato sulle proprie condizioni di salute: pertanto i medici sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed alle persone autorizzate dal paziente stesso, nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy. Durante la visita medica e l'assistenza infermieristica i parenti devono lasciare la camera.

### La terapia farmacologica

La terapia viene somministrata dal personale infermieristico, secondo prescrizione del medico.

## Le dimissioni

Al momento della dimissione verrà rilasciata la lettera di dimissione per il medico curante con l'eventuale terapia da seguire e gli eventuali controlli da effettuare.

## Richiesta copia documentazione sanitaria

La copia della Cartella Clinica di ricovero può essere richiesta al Servizio Ricoveri nei giorni ed orari di apertura al pubblico compilando l'apposito modulo e pagando il corrispettivo richiesto.

La copia della Cartella Ambulatoriale/BOCA/MAC può essere richiesta al Poliambulatorio con la stessa modalità.

La copia richiesta verrà consegnata al Paziente o a persona delegata, secondo le modalità e i tempi previste dalla legge.

Il modulo di richiesta è scaricabile dal sito aziendale.

## La pulizia della camera

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata dal personale preposto.

Per facilitare le operazioni di pulizia i pazienti sono pregati di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali.

## Servizio di Assistenza Spirituale

L'assistenza spirituale dei pazienti di fede cattolica è affidata a due Diaconi della Parrocchia Preziosissimo Sangue. La Casa di Cura IGEA accoglie nei propri spazi una Cappella consacrata con possibilità di officiare Servizi Religiosi Cattolici.

I pazienti di fede non cattolica che desiderano ricevere assistenza spirituale possono farne richiesta al Coordinatore Infermieristico di reparto.

## I pasti

I pasti sono preparati in sede da un'azienda specializzata. Vengono distribuiti in camera tramite un carrello multi porzione per diete libere ed un vassoio personalizzato per diete controllate. Il personale addetto è a supporto dei pazienti non autonomi.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione dalle ore 7:30
- Pranzo dalle ore 12:00
- Cena dalle ore 18:15

Vengono distribuite una bevanda calda nel pomeriggio (the) e dopo cena (camomilla).

Sono state definite, con un Nutrizionista, **diete speciali** per le principali patologie quali: iposodica, per diabetici, ipoproteica, ipolipidica e ipocalorica.

I pazienti con differenti abitudini alimentari per motivi etico/religiosi possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore Infermieristico.

Nel questionario di soddisfazione è stata predisposta una voce per valutare la qualità del cibo.

## LE VISITE AI DEGENTI

La Casa di Cura IGEA ha stabilito i seguenti orari per le visite ai degenti:

	PRIMO PIANO	SECONDO PIANO	TERZO PIANO
Giorni feriali	Dalle 15 alle 18	Dalle 11 alle 13 Dalle 17 alle 19	Dalle 15 alle 18
Sabato, domenica e festivi	Dalla 10 alle 12 Dalle 15 alle 18	Dalla 11 alle 13 Dalle 17 alle 19	Dalla 10 alle 12 Dalle 15 alle 18

Nell'UO di Terapia Semi Intensiva le visite parenti non sono autorizzate.

Si ricorda che:

È vietato l'accesso ai minori di 12 anni.

Per particolari necessità o richieste, il medico di reparto può accordare permessi visita in orari diversi da quelli sopra indicati.

I pazienti sono pregati di non uscire dal reparto e non intrattenersi nelle aree esterne e comuni dopo le ore 21.00.

Indicazioni per i visitatori:

- Igiene delle mani con soluzione idroalcolica
- evitare permanenze prolungate e rispettare un numero non superiore a due persone presenti contemporaneamente per degente;
- utilizzare telefoni cellulari al di fuori delle camere di degenza e dei corridoi antistanti le camere
- mantenere un tono di voce moderato e rispettoso dell'ambiente e delle esigenze di riposo dei ricoverati
- rispettare le indicazioni del personale in servizio

### Uso del telefono

Si raccomanda di utilizzare la modalità vibrazione del cellulare.

In diverse aree della struttura è vietato l'uso dei telefoni cellulari poiché possono alterare il funzionamento delle apparecchiature sanitarie.

In caso di necessità di un telefono, rivolgersi al Coordinatore Infermieristico o al Servizio Reception all'ingresso di Via Marcona.

### Il denaro e i preziosi

La Casa di Cura non risponde del furto o smarrimento di denaro ed oggetti di valore. Si consiglia vivamente di non portare gioielli, oggetti preziosi, grosse somme di denaro e apparecchiature elettroniche.

### Divieto di fumo

È assolutamente vietato fumare tabacco e fare uso di sigarette elettroniche negli ambienti chiusi e aperti della Casa di Cura IGEA.

### Il piano delle emergenze

La Casa di Cura IGEA è dotata di un Piano delle emergenze a norma del D.lgs. 81/08 e del D.M. 18.09.2002 (prevenzione incendi).

Il Piano delle emergenze ha come obiettivi il raggiungimento di adeguati livelli di sicurezza per la salvaguardia delle persone e la tutela dei beni patrimoniali della struttura.

A tale scopo la Casa di Cura IGEA ha attivato il Servizio di Prevenzione e Protezione nominandone il Responsabile.



## SEZIONE TERZA - POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica per la qualità costituisce parte coerente della politica e della strategia dell'organizzazione. La Casa di Cura Igea ha come scopo la promozione e la tutela della salute nelle diverse forme organizzative e gestionali in attuazione ed in funzione degli obiettivi assistenziali previsti dagli atti della programmazione sanitaria nazionale e in ossequio alle leggi ed alle norme regionali.

L'obiettivo dell'organizzazione è:

- definire l'ottimale assetto della struttura,
- l'inquadramento dei ruoli e delle mansioni rispetto al raggiungimento della "Mission" e degli obiettivi strategici,
- ottimizzare i fondamentali flussi operativi e comunicativi secondo i criteri dell'efficacia e dell'efficienza gestionale.

La norma ISO nella sua veste di sistema di governo e controllo dei processi, si presta ad essere integrata ai diversi momenti in cui vengono esplicitati gli accreditamenti regionali e nazionali, incidendo sul processo di erogazione della diagnosi e della cura e di garantire un miglior servizio a tutta l'utenza. In Casa di Cura IGEA viene applicato il Sistema di Gestione della Qualità Aziendale (SGQA) UNI EN ISO 9001:2015 i cui principi fondamentali sono descritti nel Manuale della Qualità che rappresenta la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione, l'applicazione e lo sviluppo del sistema gestione qualità.

L'applicazione del SGQA è mirata all'uso appropriato di risorse umane e tecnologiche, al miglioramento continuo del servizio per una sicura e migliore erogazione delle prestazioni.

La Direzione Generale si propone di assicurare competenza, continuità, qualità e livello adeguato delle prestazioni, dotandosi di tutte le risorse che consentano di agire in termini di efficacia ed efficienza e, quindi, di valutare i risultati complessivi, in termini di equilibrio economico-finanziario e in termini di coerenza tra risorse impiegate e risultati conseguiti.

### OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Cura IGEA, nel pieno rispetto degli indirizzi programmatici del Ministero della Salute e degli indirizzi annuali fissati dall'Assessorato al Welfare della Regione Lombardia, ha individuato i propri obiettivi strategici che di seguito vengono indicati:

1. Appropriata, efficacia ed efficienza delle prestazioni erogate
2. La definizione delle procedure per la gestione delle attività
3. La definizione di metodologie per valutare i risultati raggiunti
4. La prevenzione e gestione del rischio clinico
5. La riduzione delle infezioni ospedaliere
6. La minimizzazione del rischio biologico per gli operatori
7. Il miglioramento del comfort e della sicurezza degli ambienti
8. La riduzione dei tempi di attesa
9. La soddisfazione del paziente.

### STRUMENTI DI VERIFICA

L'obiettivo primario della struttura è di migliorare la propria capacità di risposta nei confronti delle richieste di servizi prestati verso gli utenti, i pazienti, il Sistema Sanitario Regionale e Nazionale sia in termini competenza professionale che di affidabilità ed accuratezza complessiva, affinché il servizio offerto sia conforme a quanto richiesto.

La Casa di Cura IGEA ha predisposto adeguati strumenti di verifica del rispetto degli standard di qualità nell'ottica di un miglioramento continuo.

#### A. Servizio Accettazione Ricoveri

- Rilevazione dei tempi di attesa di ricovero

#### B. Soddisfazione del paziente

- Rilevazione di segnalazioni, reclami ed encomi;

- Rilevazione della soddisfazione del paziente tramite questionario;
- Prestazioni ambulatoriali;
- Rilevazione del rispetto dei tempi di attesa di prestazioni rilevanti;
- Monitoraggio del rispetto dei tempi di consegna dei referti.

#### C. Diritto alla tutela

- Rilevazione delle risposte ai reclami entro i tempi stabiliti dalla legge.

La realizzazione del programma di verifica avviene grazie alla determinazione di obiettivi verificabili e verificati, come previsto dalle procedure, che prevedono un monitoraggio dello stato di attuazione degli indicatori, per procedere eventualmente a piani di miglioramento.

## SEZIONE QUARTA

Al fine di assicurare concreta realizzazione ai principi e agli obiettivi fin qui enunciati, la Casa di Cura IGEA garantisce a tutti gli utenti la possibilità di sporgere reclamo per disservizi, atti o comportamenti che abbiano precluso o limitato la fruibilità delle prestazioni. E' predisposto un apposito Regolamento con tempi e modalità di presentazione dei reclami all'URP.

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

*Responsabile dott.ssa M.G. Iosa*

Tel 02.70142.546

e-mail: [urp@casadicuraigea.it](mailto:urp@casadicuraigea.it)

Per segnalazioni ed encomi è disponibile il servizio di Segreteria Telefonica attiva 24/24 ore (sabato e festivi compresi) dove è possibile lasciare un messaggio con proprio recapito: tel 02.70142.546

I dati personali dell'utente saranno trattati in conformità della legge sulla privacy ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679 per le sole finalità del servizio.

Nell'ambito del contatto diretto con il pubblico l'URP si colloca come punto di ascolto. I pazienti o parenti degli stessi hanno l'opportunità di esprimersi in merito alla qualità percepita nei confronti della struttura per avere un dialogo aperto e costruttivo.

La Casa di Cura IGEA garantisce inoltre la tutela del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un evento/comportamento che nega o limita la fruibilità della prestazione ricevuta. L'URP si occupa di ricevere tutte le segnalazioni, reclami ed encomi inoltrate dall'utenza e attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali criticità.

La modalità di presentazione delle segnalazioni, dei reclami e degli encomi è disciplinata da procedure interne.

Il personale URP fornisce immediata risposta all'utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di rapida soluzione; in caso di reclami di maggiore complessità informa la Direzione Sanitaria e predispone l'attività istruttoria secondo le procedure interne.

I reclami e le segnalazioni sono utili per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

## INFORMAZIONI UTILI PER I RICOVERI, GLI ACCESSI AL POLIAMBULATORIO E RITIRO REFERTI

### ➤ RICOVERI

#### Documenti necessari per il ricovero

- un documento d'identità valido
- la tessera sanitaria (TEAM) del SSN
- la prescrizione richiesta di ricovero formulata dal medico curante o medico specialista
- documentazione clinica personale: eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri, esami e accertamenti diagnostici già eseguiti (esami del sangue, radiografie, referti di visite, ecc.);
- i nomi dei farmaci che si stanno assumendo e/o le terapie in corso.

### **Prenotazione/Acettazione Ricoveri Ordinari**

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle 18:00

Sabato: dalle ore 8.00 alle 12:00

E mail: [ricoveri@casadicuraigea.it](mailto:ricoveri@casadicuraigea.it)

### **Prenotazione/Acettazione Day Surgery**

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Sabato: chiuso

E mail: [daysurgery@casadicuraigea.it](mailto:daysurgery@casadicuraigea.it)

#### **➤ SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO (PRELIEVI)**

I prelievi per gli esami di laboratorio sono eseguiti dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:00 senza appuntamento, fatta eccezione per alcune prestazioni.

#### **➤ POLIAMBULATORIO**

- Prenotazioni Telefoniche (CUP):

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 17:00

- Prenotazioni allo sportello Via Piolti de Bianchi 3 dalle ore 7.30 alle 19.00

Sabato dalle 7.30 alle 12.00

- Via e\_mail: [prenotazioni@casadicuraigea.it](mailto:prenotazioni@casadicuraigea.it)

### **DOCUMENTI NECESSARI PER LE PRESTAZIONI DEL POLIAMBULATORIO**

#### **Prestazioni in convenzione con il SSN**

- La tessera sanitaria (TEAM) del SSN
- La prescrizione formulata dal medico curante su apposito Ricettario Regionale/Nazionale, completa di quesito diagnostico
- Eventuale tesserino d'esenzione

#### **Prestazioni in solvenza**

- Un documento d'identità valido
- La tessera sanitaria (TEAM) del SSN
- Prescrizione del medico curante, completa di diagnosi (solo per esami di diagnostica)

#### **➤ RITIRO REFERTI**

All'atto dell'accettazione per le prestazioni del Poliambulatorio viene consegnato all'utente il "modulo di ritiro referti" con eventuale delega.

#### **Ritiro referti Via Marcona, 69**

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:00

- sabato dalle ore 7:30 alle ore 12:00

#### **Ritiro referti Diagnostica per Immagini Via Dezza, 48**

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.00- sabato chiuso

### **PRESTAZIONI SANITARIE DETRAIBILI -- Legge di Bilancio 2020**

La Legge di Bilancio 2020 (art. 1, commi 679 e 680, legge n. 160/2019) ha previsto che dal 1° gennaio 2020 la detrazione del 19% degli oneri indicati nell'art. 15 del Tuir, tra i quali rientrano le spese sanitarie, spetta se il pagamento è avvenuto con bonifico bancario o postale o altri sistemi tracciabili: carte di debito, di credito e prepagate, assegni bancari e circolari.

Il versamento in contanti continua ad essere ammesso, senza perdere il diritto alla detrazione, per l'acquisto di medicinali e dispositivi medici e per pagare le prestazioni sanitarie rese dalle strutture pubbliche o dalle strutture private accreditate al SSN, come Casa di Cura IGEA.