



ISTITUTO BIOMEDICO ITALIANO

DIREZIONE SANITARIA
PAOLO BACCHI MD

Partner di



CENTRO ITALIANO RICERCHE
NEUROLOGICHE AVANZATE

12/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

Principi Organizzativi e Funzionali



Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

ISTITUTO BIOMEDICO ITALIANO

POLO DIDATTICO dell'UNIVERSITA' Telematica **PEGASO**

SEDE DIDATTICA del Centro Studi e Formazione **FATEBENEFRAPELLI**

Via Carlo Dossi, 11 • 27100 PAVIA

848 800 777

www.istitutobiomedico.it • e-mail: dirsan@istitutobiomedico.it

Fax 0382.33515





CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

Questa Carta dei servizi è, innanzi tutto, una presentazione del nostro Istituto, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire, la sua ispirazione ideale.

È una presentazione che non vuole essere fine a sé stessa ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro Istituto, fiduciosi di trovarvi un valido supporto professionale.

Chi viene all' ISTITUTO BIOMEDICO ITALIANO deve superare ogni sensazione di estraneità, di soggezione di fronte ad un ambiente sconosciuto e sentirsi subito circondato da uno spirito di sollecita ospitalità, disponibilità e professionalità.

Egli potrà così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla sua situazione, sentirsi partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti, avere migliore consapevolezza dei propri diritti.

Potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorra, i suoi giusti reclami, a colmare le mancanze che inevitabilmente si verificheranno e mettere in condizione il nostro Istituto di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

L'Amministratore Unico



Sommario

CARTA DEI SERVIZI	1
PRESENTAZIONE	1
CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
<i>I PRINCIPI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI</i>	5
Personale tecnico sanitario di supporto agli specialisti:	7
PARTICOLARI CAUTELE IN EPOCA DI PANEDMIA DA SARS COV-2	8
RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE	9
TEMPI DI ATTESA	9
RECEPTION/ACCETTAZIONE	9
UFFICIO per le RELAZIONI con il PUBBLICO e UFFICIO PUBBLICA TUTELA	9
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	9
SODDISFAZIONE CLIENTE	10
COMFORT ZONE	10
PAGAMENTI/FATTURAZIONE	11
ORARI APERTURA	11



CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La **carta dei servizi** è lo strumento che regola i rapporti tra l'utente, l'Amministrazione e la Direzione Aziendale.

L'Istituto Biomedico Italiano ha il costante obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni ed il rapporto con gli utenti.

Per questo la **carta** è uno strumento dinamico, e quindi è soggetta a continui momenti di miglioramento, verifica ed integrazione.

La **carta** è uno strumento disponibile presso la reception dell'Istituto Biomedico Italiano per gli interessati e contiene tutte le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate.

Nella stesura della carta dei servizi sono stati tenuti presenti i criteri che, a riguardo, dettano le leggi regionali e nazionali

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha introdotto con l'articolo 14 "Diritti del cittadino" una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di "indicatori" relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate. Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65).

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'articolo 14 della 502/92 "diritti dei cittadini" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili alla adeguatezza, accessibilità, equità, al rapporto operatore/paziente all'umanizzazione, al confort, alla privacy.

La **Carta** è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. L'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche;
- **IMPARZIALITA':** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- **CONTINUITA':** IBI garantisce l'attuazione di un programma sanitario per ogni utente per tutto il periodo in cui il paziente rimane in consulenza e la



conservazione della documentazione a norma di legge. Mette inoltre a disposizione degli enti ispettivi i risultati della sorveglianza sanitaria per tutto il periodo e con le modalità previste dalla legge, così da favorire il monitoraggio nel tempo dei pazienti, nell'ambito delle specifiche di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori;

- **PARTECIPAZIONE:** IBI garantisce la partecipazione dei clienti consentendo agli stessi di accedere alle informazioni che li riguardano, secondo le modalità previste dalla normativa vigente e attraverso le seguenti modalità:

1. Attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
2. Periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dei clienti delle prestazioni erogate e dalla qualità dei servizi attraverso un questionario predisposto;
3. Produzione e consegna di memorie e documenti;

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** IBI è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia;

- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, anche se va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivate dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;

- **IMPARZIALITA':** nei confronti degli utenti. I servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità;

- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' E DELLA RISERVATEZZA:** in nessun modo le esigenze diagnostiche ed organizzative devono compromettere il rispetto della persona.

- **CORTESIA:** L'ISTITUTO BIOMEDICO ITALIANO si impegna a curare il rispetto e la cortesia dei propri dipendenti nei confronti del Cliente al fine di agevolarlo nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

DOVE SI TROVA

L'ISTITUTO BIOMEDICO ITALIANO (**IBI**) si trova in Via Dossi 11 nel comune di Pavia. La struttura di IBI è dimensionata al fine di fornire una qualificata offerta sanitaria erogata in tempi ristretti.

COME RAGGIUNGERLO

- **In auto:** La struttura si trova nelle vicinanze del Centro Storico sulla principale strada di uscita da Pavia in direzione Cremona, Broni, Stradella



- adiacente la chiesa di Santa Maria delle Grazie (Santa Teresa). Il parcheggio è interno alla struttura e gratuito.
- **In treno:** linea Milano-Genova, stazione ferroviaria di Pavia e linea 3 autobus urbano.
 - **In autobus:** linea 3 autobus urbano.

Parcheggi: L'Istituto dispone di ampio parcheggio privato non custodito gratuito con accesso regolamentato a disposizione degli utenti.

PRINCIPALI RECAPITI TELEFONICI E PRENOTAZIONI

Centralino - informazioni e Prenotazione visite ambulatoriali: **848800777**.

Le prenotazioni possono anche avvenire tramite il sito Web www.istitutobiomedico.it

COME SI PRENOTA

Via WEB sul sito istitutobiomedico.it per poi cliccare sull'icona "prenota on line" o telefonicamente al numero **848800777** oppure direttamente presso la sede di Pavia in via Carlo Dossi 11.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per prenotare le prestazioni da IBI erogate non è necessaria la richiesta del medico prescrittore: puoi richiederle autonomamente, prenotando tramite Cup o WEB.

TARIFFE

Le prestazioni da **IBI** effettuate non sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Non siamo quindi nella condizione di poter solamente applicare il pagamento di un ticket (quota di partecipazione alla spesa).

IBI infatti opera in regime di solvenza e l'importo delle prestazioni sarà interamente addebitato.

Il tariffario è disponibile presso la reception.

I PRINCIPI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI

L' **ISTITUTO BIOMEDICO ITALIANO** di Pavia è una struttura sanitaria, la cui mission è offrire risposte adeguate ai reali bisogni bio-psico-sociali del paziente.

L'impegno dell'**ISTITUTO BIOMEDICO** è quello di accogliere il paziente come persona nella sua globalità ed integrità e costruire con lui e per lui un percorso



terapeutico di riabilitazione olistica definito sulla base del suo peculiare bisogno di salute.

Secondo la *vision* dell'**ISTITUTO BIOMEDICO** l'intervento terapeutico deve costituire un "guadagno di salute" e il destinatario dell'intervento deve essere considerato "persona" e non "malato", inserita in un **percorso terapeutico individuale** unico ed esclusivo.

Le attività all'interno dell'**ISTITUTO BIOMEDICO** sono finalizzate a garantire una **presa in carico** del paziente anche se questi ha già ricevuto presso altre Istituzioni sanitarie eventuali trattamenti primari della malattia. L'offerta del servizio alle reali necessità, in termini qualitativi e quantitativi, dell'individuo e del suo nucleo familiare, attraverso un'integrazione tra differenti tipologie di prestazioni erogate da un'equipe interdisciplinare, dedicata, specializzata ed in formazione permanente.

Per garantire quanto sopra, l'**ISTITUTO BIOMEDICO** ispira la sua organizzazione e le sue attività ai seguenti criteri:

- garanzia della **tempestività delle risposte** ai fabbisogni dell'utenza con **tempi di attesa** per l'accesso ai trattamenti appropriati alle necessità del paziente;
- garanzia della **presa in carico** e della **continuità assistenziale** del paziente;
- definizione di **percorsi clinici condivisi** con le Istituzioni del Servizio Sanitario Nazionale per azioni di **continuo miglioramento** delle prestazioni erogate;
- costante **collaborazione e confronto** con le altre **Istituzioni sanitarie regionali ed extraregionali** dedicate all'ambito di pertinenza, partecipando a progetti di ricerca scientifica e di sorveglianza/monitoraggio della qualità dell'assistenza offerta;
- promozione della **formazione** e dell'**aggiornamento permanente di tutto il personale** per migliorarne la competenza e la motivazione;
- promozione dell'**informazione** e della **conoscenza** sulle Cure Complementari.



PRESTAZIONI E PERSONALE SANITARIO DI IBI

Direttore Sanitario dell'Istituto: **Dr Paolo Bacchi**

IBI si avvale della consulenza di Medici specialisti con competenza specifica nelle seguenti aree:

ANESTESIA E RIANIMAZIONE
CARDIOLOGIA
CHIRURGIA
DERMATOLOGIA
EMATOLOGIA
FISIATRIA
GERIATRIA
MALATTIE INFETTIVE
MEDICINA DEL LAVORO
MEDICINA INTERNA
NEUROLOGIA
NUTRIZIONISTA
OCULISTICA
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
OSTETRICIA E GINECOLOGIA
PNEUMOLOGIA
PSICOLOGIA
RADIODIAGNOSTICA PER
IMMAGINI
UROLOGIA

Personale tecnico sanitario di supporto agli specialisti:

- Audiometristi
- Fisiokinesiterapista
- Infermieri professionali

Prestazioni erogate

- Ecografie
- Elettrocardiografia
- Esami audiometrici
- Esami spirometrici
- Holter cardiaco
- Holter pressorio
- Magnetoterapia
- Ozonoterapia
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Test ortottici
- Vaccinazioni



PARTICOLARI CAUTELE IN EPOCA DI PANDEMIA DA SARS COV-2

All'atto della prenotazione l'utente verrà informato sulle modalità di accesso, sia per quanto attiene alla possibilità o meno di essere accompagnato che alla necessità di indossare la mascherina.

L'ingresso in struttura: è preventivamente fortemente sconsigliato prima di 15 minuti dell'orario della prestazione, non deve prevedere, di norma, la presenza di accompagnatore, eccezion fatta per minori, disabili, utenti fragili non autosufficienti.

In tutte le aree di attesa ambulatoriali sono attuate misure organizzative per la adeguata gestione delle attese, in modo da consentire il rispetto delle adeguate condizioni di sicurezza.

L'accesso alle a sale di attesa è regolato e consentito limitatamente alle persone che possono occupare i posti a sedere identificati come utilizzabili, (il numero dei posti a sedere e delle persone presenti è commisurato alle caratteristiche dell'area di attesa).

Nel caso di utenti particolarmente fragili e suscettibili all'infezione COVID 19 e alle sue complicazioni, è prevista l'attivazione di percorsi, orari e modalità organizzative dedicate.

Ai pazienti che accedono alla Struttura è preventivamente verificata la presenza eventuale di sintomi correlabili ad un'infezione respiratoria o, in assenza di tali sintomi, l'accesso potrà avvenire previa misurazione della temperatura e l'adozione delle misure igieniche già previste.



In presenza di sintomi, verrà valutata dal medico della struttura l'opportunità di rinviare la visita o organizzarla nel rispetto delle misure di sicurezza necessarie per il paziente, per la restante utenza e per gli operatori.

RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE

Gli operatori dell'Istituto sono riconoscibili attraverso l'apposito cartellino identificativo.

TEMPI DI ATTESA

Tutte le prestazioni sono erogabili al massimo entro 5 giorni lavorativi.

RECEPTION/ACCETTAZIONE

È il punto di accoglienza dell'IBI dove è possibile consultare e ritirare la Carta dei Servizi, effettuare prenotazioni per le prestazioni ambulatoriali ed ottenere informazioni.

Presso la reception è disponibile il tariffario e l'elenco completo delle visite e prestazioni specialistiche disponibili.

Documentazione necessaria per l'esecuzione delle prestazioni in regime di solvenza:

- Carta Regionale dei Servizi
- Documento di Identità

Eventuali convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione.

UFFICIO per le RELAZIONI con il PUBBLICO e UFFICIO PUBBLICA TUTELA

La reception funziona anche da Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) al quale l'utente può presentare reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il reclamo può essere verbale o scritto (su carta libera o su modulo apposito) ed è da consegnare alla reception. La Direzione fornisce risposta scritta entro 20 giorni.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Il paziente ha diritto a:

- ricevere le cure più efficaci e di provata validità grazie a conoscenze scientifiche sempre aggiornate e a tecnologie avanzate;
- essere assistito e curato con professionalità e premura nel rispetto della dignità dei diritti umani e delle personali convinzioni etico-religiose;
- ricevere un'informazione adeguata sullo stato di salute, sugli accertamenti diagnostici e sui trattamenti terapeutici;



- chiedere qualunque informazione relativa alla propria malattia e alle sue conseguenze;
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- ricevere spiegazioni esaurienti e comprensibili che permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima di essere sottoposto a indagini diagnostiche o trattamenti terapeutici potenzialmente lesivi o pericolosi;
- essere individuato con il proprio nome e cognome, nel rispetto Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (GDPR 2016/679)
- ottenere che i dati relativi alla malattia e ad ogni altra circostanza rimangano riservati e, pertanto, comunicati solo all'interessato o a parenti, amici e medici da lui identificati;
- poter esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disagi per contribuire al miglioramento del servizio.

Il paziente è invitato a:

- collaborare con i medici, gli infermieri ed il personale di assistenza, fornendo informazioni complete, chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie seguite;
- informare il personale infermieristico prima di allontanarsi dall'ambulatorio;
- rispettare il lavoro di tutto il personale e i beni dell'Istituto utilizzando correttamente ambienti, attrezzature e arredi;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio;
- rispettare il divieto di fumare, Legge n.3 del 16 gennaio 2003;
- avvisare tempestivamente dell'eventuale impossibilità a presentarsi a visite o indagini diagnostiche.

SODDISFAZIONE CLIENTE

IBI assicura un permanente monitoraggio sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari attraverso la distribuzione di questionari di valutazione del trattamento ricevuto, che sono raccolti al momento della dimissione.

L'URP è anche a disposizione dell'utente per ascolto di suggerimenti per il miglioramento dell'attività.

COMFORT ZONE

IBI è dotato di un servizio bar-ristorazione sito al piano zero alle spalle della Reception e riservato agli utenti della struttura.



PAGAMENTI/FATTURAZIONE

La reception si occupa dei pagamenti e della consegna delle fatture. Sono accettati pagamenti mediante:

- Bancomat
- Carta di Credito
- Contanti

ORARI APERTURA

L'ISTITUTO BIOMEDICO ITALIANO è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18

