

# CARTA DEI SERVIZI

*Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.*

*Il Direttore Sanitario  
(Dott. Felice Lanzani)*

## 1. MISSIONE ED OBIETTIVI

---

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

---

## 3. STRUTTURA

---

## 4. PRENOTAZIONI - ACCETTAZIONI

---

## 5. ATTIVITÀ DI DEGENZA

---

## 6. ATTIVITÀ AMBULATORIALE DAY HOSPITAL E DAY SURGERY

---

## 7. RICOVERI

---

## 8. INFORMAZIONI UTILI

---

## 9. MECCANISMI DI TUTELA PARTECIPAZIONE E VERIFICA

---

## 10. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

---

## 11. TELEFONI

---

## 12. COME RAGGIUNGERE HUMANITAS GAVAZZENI

## 1. MISSIONE ED OBIETTIVI

L'ospedale polispecialistico Humanitas Gavazzeni opera da quasi un secolo in Sanità seguendo un percorso che coniuga:

- *rigore professionale*
- *attenzione verso i progressi della medicina*
- *umanità nell'accoglienza e nell'assistenza.*

La visione Humanitas Gavazzeni, orientata all'eccellenza, è ben rappresentata dalla citazione del medico scrittore Hans Carossa: "Una guarigione che non comporti un sovrappiù di spirito vitale, non è una vera guarigione". Tutta l'attività della struttura è tesa a conseguire, in primo luogo, l'obiettivo dell'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura, in regime ambulatoriale o di ricovero, in accreditamento con il SSN o in libera professione, con un'attenzione rivolta al paziente nella sua unitarietà psico-fisica. In secondo luogo, l'obiettivo della didattica e formazione degli operatori sanitari, sia in ambito di specializzazione universitaria sia

di aggiornamento professionale post-laurea, resa possibile anche grazie agli accordi stipulati con importanti istituzioni accademiche, tra le quali l'Università degli Studi di Milano, l'Università di Sassari, l'Università di Pavia e l'Università di Varese. Presso Humanitas Gavazzeni si trovano le sedi operative dell'Accademia Internazionale di Bergamo per le Scienze Mediche Avanzate e l'International Heart School. Accanto all'attività didattica vengono anche sviluppati progetti di ricerca clinica in tutti gli ambiti disciplinari in cui si concentra l'attività assistenziale della struttura.

A sostegno della realizzazione dei fini istituzionali, Humanitas Gavazzeni svolge una costante attività di divulgazione medico-scientifica, attraverso la pubblicazione sia di articoli di propri medici su riviste scientifiche internazionali, sia della rivista trimestrale di informazione "Humanitas Gavazzeni". Inoltre organizza ogni anno un intenso numero di corsi, convegni e tavole rotonde rivolti ai propri medici e a quelli del territorio nell'ambito dei programmi di formazione continua obbligatoria.



## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Humanitas Gavazzeni si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza**

Ogni malato ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

### **Imparzialità**

I comportamenti verso i cittadini devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

### **Diritto di scelta**

Conformemente alle normative vigenti, il cittadino ha il diritto di scegliere tra le strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.

### **Partecipazione**

Deve essere garantita la partecipazione consensuale del cittadino alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge.

Il cittadino ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso della struttura.

Il cittadino può produrre memorie, documenti, prospettare informazioni, e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il cittadino può compilare, per valutare i servizi erogati, appositi questionari che vengono predisposti e periodicamente analizzati dalla struttura.

### **Efficacia ed efficienza**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili.

### **Doveri dei cittadini**

*Devono essere rispettati da parte dei cittadini i doveri e le norme di civile convivenza, nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate, con la volontà di collaborare con il personale medico ed infermieristico e nell'osservanza delle regole e delle norme Humanitas Gavazzeni.*

### 3. STRUTTURA

---

Humanitas Gavazzeni, che oggi ospita 150 posti letto, è un moderno complesso ospedaliero composto da edifici interamente e recentemente ristrutturati, collegati tra loro e costruiti negli anni intorno ad un corpo originario ottocentesco. Inseriti in uno splendido parco secolare di quasi 20.000 mq, gli edifici, con una superficie complessiva di 11.000 mq, si presentano suddivisi su tre o quattro piani fuori terra, di cui il primo dedicato all'accoglienza (Accettazioni Ambulatoriali, Degenze, Segreterie Dipartimentali), agli uffici amministrativi, alla Direzione Generale e Sanitaria, agli ambulatori e alle due Sale Emodinamiche attrezzate con le più moderne tecnologie.

#### **Sale Operatorie**

L'ospedale è dotato di cinque sale operatorie che garantiscono il rispetto dei requisiti tecnico-organizzativi specifici.

#### **Degenze**

Le degenze sono distribuite su tre piani e suddivise in camere a uno-due letti dotate di servizio igienico autonomo, televisore, telefono e aria condizionata.

### 4. PRENOTAZIONI ACCETTAZIONI

---

<b>PUNTO PRELIEVI</b> <i>(Servizio Sanitario Nazionale)</i>	7.30/10.30 lunedì/venerdì
<b>PUNTO PRELIEVI</b> <i>(Libera Professione)</i>	7.30/10.30 lunedì/venerdì
<b>RADIOLOGIA</b> <i>(Servizio Sanitario Nazionale)</i>	8.00/18.00 lunedì/venerdì
<b>RADIOLOGIA</b> <i>(Libera Professione)</i>	8.00/18.00 lunedì/venerdì
<b>CONSEGNA REFERTI</b>	14.00/17.30 lunedì/venerdì
<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE AMBULATORIALE</b> <i>(Servizio Sanitario Nazionale)</i>	8.00/18.00 lunedì/venerdì
<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE AMBULATORIALE</b> <i>(Libera Professione)</i>	8.00/18.00 lunedì/venerdì
<b>CHECK-UP</b>	9.00/16.00 lunedì/venerdì
<b>ACCETTAZIONE DEGENZE</b> <i>(Servizio Sanitario Nazionale)</i>	7.00/17.00 lunedì 7.30/17.00 martedì/mercoledì/giovedì/venerdì 8.00/12.00 sabato
<b>ACCETTAZIONE DEGENZE</b> <i>(Libera Professione)</i>	7.00/17.00 lunedì 7.30/17.00 martedì/mercoledì/giovedì/venerdì 8.00/12.00 sabato
<b>ACCETTAZIONE DAY-HOSPITAL E DAY-SURGERY</b> <i>(Servizio Sanitario Nazionale e Libera Professione)</i>	7.00/17.00 lunedì 7.30/17.00 martedì/mercoledì/giovedì/venerdì 8.00/12.00 sabato

## 5. ATTIVITÀ DI DEGENZA

---

*specialità*

*responsabile*

---

**ANESTESIA E TERAPIA INTENSIVA**

**Dott. Franco Bortone**

---

**CARDIOCHIRURGIA**

**Dott. Vincenzo Arena**

---

**CARDIOLOGIA 1**

**Prof. Giorgio Baldrighi**

---

**CARDIOLOGIA 2**

**Dott. Paolo Sganzerla**

---

**CHIRURGIA GENERALE**

**Dott. Roberto Sacco**

---

**CHIRURGIA TORACICA**

**Dott. Adriano Rizzi**

---

**CHIRURGIA VASCOLARE**

**Dott. Melissa Fusari**

---

**ELETTROFISIOLOGIA ED ELETTROSTIM. CARDIACA**

**Dott. Marco Zardini**

---

**MEDICINA E GERIATRIA**

**Dott. Felice Lanzeni**

---

**ONCOLOGIA**

**Dott. Piermario Salvini**

---

**ORTOPEDIA E CHIRURGIA DEL GINOCCHIO**

**Dott. Attilio Riva**

---

**UROLOGIA**

**Dott. Ivano Vavassori**

## 6. ATTIVITÀ AMBULATORIALE, DAY HOSPITAL E DAY SURGERY

---

### *specialità*

---

**ANALISI CLINICHE DI LABORATORIO  
E MICROBIOLOGIA**

---

**ANGIOLOGIA**

---

**CARDIOLOGIA**

---

**CARDIOCHIRURGIA**

---

**CHIRURGIA GENERALE**

---

**CHIRURGIA PLASTICA**

---

**CHIRURGIA TORACICA**

---

**CHIRURGIA VASCOLARE**

---

**ENDOCRINOLOGIA**

---

**GASTROENTEROLOGIA  
ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA**

---

**MEDICINA GENERALE E GERIATRIA**

---

**NEUROLOGIA**

---

**ONCOLOGIA**

---

**ORTOPEDIA**

---

**PNEUMOLOGIA**

---

**RADIOLOGIA**

---

**UROLOGIA**

### *servizi*

---

**BRONCOSCOPIA**

---

**DIAGNOSTICA CARDIOVASCOLARE**  
(ECOSTRESS, ECOCOLOR DOPPLER  
CARDIACO E VASCOLARE, ECG BASALE E HOLTER,  
TEST DA SFORZO)

---

**ECOGRAFIA**

---

**ENDOSCOPIA DIGESTIVA**  
(GASTROSCOPIA, COLONSCOPIA, ETC.)

---

**ENDOSCOPIA UROLOGICA**  
(CISTOSCOPIA)

---

**RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE**

---

**SPIROMETRIA**

---

**TAC SPIRALE**

---

**RADIOLOGIA CONVENZIONALE  
MAMMOGRAFIA**

---

**ELETTROENCEFALOGRAMMA**

---

**ELETTROMIOGRAFIA**

---

**UROFLUSSOMETRIA**

### *day hospital e day surgery*

---

**CARDIOLOGIA, EMODINAMICA  
ED ELETTROFISIOLOGIA**

---

**CHIRURGIA GENERALE**

---

**CHIRURGIA VASCOLARE**

---

**MEDICINA GENERALE E GERIATRIA**

---

**ONCOLOGIA**

---

**ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA**

---

**UROLOGIA**

## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### **Prenotazioni esami e visite specialistiche**

Si può prenotare

- *di persona presso tutti gli sportelli accettazione ambulatoriale dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00*
- *telefonicamente al n. 035 4204300 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00*
- *via Internet all'indirizzo [prenotazioni@gavazzeni.it](mailto:prenotazioni@gavazzeni.it)*

Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite specifiche informazioni al momento della prenotazione.

L'elettrocardiogramma e le analisi di laboratorio non richiedono prenotazione. Infatti entrambi vengono eseguiti dalle ore 7.30 alle ore 10.30 dal lunedì al venerdì.

### **Tempi di attesa**

Humanitas Gavazzeni si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle vigenti normative dettate dall'Assessorato Sanità della Regione Lombardia.

I tempi d'attesa sono esposti al pubblico.

L'aggiornamento dei tempi d'attesa è consultabile sul sito Internet

<http://chrono.asl.bergamo.it>

coordinato dalla ASL provincia di Bergamo.

### **Documenti necessari**

Per le prestazioni accreditate col Servizio Sanitario Nazionale, al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale, un documento d'identità, il codice fiscale, il libretto sanitario e, per gli aventi diritto, il tesserino di esenzione.

Viene inoltre richiesta la sottoscrizione del modulo per la tutela della privacy.

### **Tariffe**

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN il paziente pagherà il ticket, quando dovuto.

Per le prestazioni non accreditate sono in vigore le tariffe Humanitas Gavazzeni che vengono comunicate su richiesta.

### **Ritiro referti**

Al momento della prestazione viene comunicata la data di ritiro referti; la consegna avviene dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

Per le visite mediche la consegna del referto è immediata; per esami strumentali: 1-3 giorni; per esami ematochimici di routine: 1-2 giorni.

I referti possono essere ritirati personalmente o da altra persona delegata per iscritto con fotocopia del documento d'identità dell'interessato.

## **SERVIZIO CHECK-UP**

Per le prenotazioni dei CHECK-UP è necessario chiamare il numero **035.4204364** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00

## 7. RICOVERI

Le richieste di ricovero vanno rivolte alle Segreterie Dipartimentali di competenza.

Segreterie dipartimentali:

- *Dipartimento Cardiovascolare (Cardiochirurgia, Cardiologia, Chirurgia Vascolare) 035.4204303*
- *Dipartimento Chirurgico (Chirurgia Generale, Toracica e Urologia) 035.4204744 - 035.4204733*
- *Unità Operativa di Ortopedia 035.4204350*
- *Unità Operativa di Medicina Generale (sezione di Oncologia) 035.4204392*

### Liste d'attesa

Valutata la richiesta di ricovero da parte del medico preposto all'Accettazione Medica, il nominativo del paziente è inserito nella lista d'attesa.

### Documentazione necessaria per il ricovero in Servizio Sanitario Nazionale

- *proposta di ricovero su ricettario regionale*
- *tessera sanitaria regionale*
- *documento d'identità valido*
- *tesserino del codice fiscale*
- *scheda di accesso ospedaliero redatta dal medico curante*

Per i cittadini non residenti in Italia:

- *se appartenenti alla Comunità Europea è necessario il Modello E111 con autentica da parte dell'ASL*
- *se non appartenenti alla Comunità Europea è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.*

### Pre-ricoveri

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami pre-intervento vengono, in linea di massima, effettuati in regime di pre-ricovero, concordandone la programmazione con le esigenze del paziente.

### Cosa portarsi per il soggiorno in ospedale

È indispensabile portare con sé, e consegnare al caposala il giorno d'ingresso, tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo da toeletta personale, tovaglioli e fazzoletti possibilmente di carta.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

### Accoglienza

Il giorno fissato per il ricovero, il paziente si deve presentare all'Accettazione Degenze con i documenti richiesti; qui verranno svolte le operazioni di accettazione.

L'Accettazione degenze, numeri telefonici 035.4204352 - 035.4204353, è aperta nei seguenti orari:

lunedì dalle ore 7.00 alle ore 17.00

martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.00

sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Concluse le formalità burocratiche, al paziente sarà consegnata

- *una sintesi delle informazioni principali sul funzionamento dell'ospedale*
- *un questionario conoscitivo sul servizio comprendente uno spazio per eventuali osservazioni personali e consigli, utile per valutare il grado di soddisfazione dell'utente.*
- *un modulo per la tutela della privacy*

### Visite

Il degente può ricevere visite: si consiglia di non superare il numero di due persone per volta per non sovraffollare la stanza e non disturbare i vicini.

Si eviti di far entrare in ospedale bambini d'età inferiore ai 12 anni. Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi delle stanze di degenza.

In ogni reparto sono a disposizione per i visitatori appositi servizi igienici.

Durante le attività sanitarie, i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non arrecare danno al regime dietetico previsto.

L'orario di visita ai degenti è:

dalle ore 12.00 alle 14.00 e dalle ore 17.00 alle 20.00;

per il reparto di Cardiochirurgia e Chirurgia Vascolare l'orario visite è:

dalle ore 13.00 alle 15.00 e dalle 19.00 alle 20.30.

In ogni Unità Operativa viene esposto l'orario di conferimento medico-parenti.

Per quanto riguarda le visite ai pazienti in Terapia Intensiva gli orari previsti sono:

dalle ore 18.00 alle ore 18.30.

I medici della Terapia Intensiva incontrano i parenti dei degenti alle ore 12.00 di ogni giorno per fornire le eventuali informazioni.

### Servizio di assistenza psico-sociale

Presso Humanitas Gavazzeni è attivo un servizio di assistenza psico-sociale la cui funzione è di fornire un adeguato supporto psicologico a pazienti e familiari bisognosi e di collaborare con il personale sanitario al fine di verificare e migliorare il rapporto col paziente.

### Servizio religioso

Le funzioni religiose, in rito Cattolico, sono celebrate presso la nostra cappella interna alle ore 17 dal lunedì al sabato, alle ore 10 la domenica.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.



## ***I pasti***

La colazione viene servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo alle ore 12.00 e la cena alle ore 18.00.

Il paziente può optare per diverse scelte di menù, salvo prescrizioni mediche specifiche.



## ***Dimissioni***

All'atto della dimissione vengono consegnati al paziente:

- *relazione clinica destinata al proprio Medico curante*
- *copia analisi e referti degli esami strumentali eseguiti*
- *documentazione clinica personale portata dal paziente.*

## ***Copia della cartella clinica***

Presso l'Accettazione Degenze può essere richiesta copia della cartella clinica.

I soggetti autorizzati sono:

- *intestatario della documentazione (maggiorrenne o minorenni emancipato)*
- *genitore del minore (o esercente la patria potestà)*
- *soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale*
- *ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato).*



Se il paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere anche temporaneo, la richiesta può essere presentata dagli aventi diritto per legge.

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:

- *invio all'interessato a mezzo posta*
- *rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente*
- *rilascio ad un suo delegato previa delega scritta.*

## ***RICOVERI IN DAY HOSPITAL***

Con questa modalità vengono effettuate prestazioni mediche o chirurgiche che permettono al paziente di tornare a casa nella giornata. Le modalità di accesso e la documentazione richiesta sono le stesse dei ricoveri ordinari precedentemente descritti.

### ***Day Hospital Chirurgico***

All'atto del pre-ricovero vengono fornite dal personale sanitario istruzioni particolari cui è necessario attenersi. Lo staff del Day Hospital chirurgico è a disposizione per ogni esigenza ed è rintracciabile telefonicamente (al paziente viene comunicato il nominativo e il n° telefonico del medico di riferimento).

Si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro a domicilio.

All'atto della dimissione vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di bisogno, il paziente può contattare telefonicamente il personale sanitario.

### ***Day Hospital Medico***

Valgono le modalità sopra descritte.

## ***RICOVERI E PRESTAZIONI PRIVATE IN LIBERA PROFESSIONE***

Il paziente deve programmare con lo specialista prescelto, con il medico di Humanitas Gavazzeni preposto all'Accettazione Medica e con l'Accettazione Degenze Solventi le modalità e i tempi di accesso.

Il giorno fissato per il ricovero è necessario che il paziente si presenti con un documento d'identità, il tesserino del codice fiscale e la proposta di ricovero del proprio specialista.

Tutti i costi relativi alla prestazione richiesta sono previsti nel Tariffario Humanitas Gavazzeni vigente.

I ricoveri a pagamento comprendono:

- *particolari comfort alberghieri aggiuntivi*
- *possibilità di essere preso in cura da un medico prescelto.*

### ***Convenzioni private/Check-up***

Humanitas Gavazzeni dispone di un elenco degli Enti Assicurativi convenzionati e di preventivi di spesa.

Per informazioni e interfaccia tra Compagnie Assicuratrici e Gruppi Mutualistici privati convenzionati con l'ospedale e per le prenotazioni dei Check-up è necessario telefonare al numero 035.4204364, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

## 8. INFORMAZIONI UTILI

### Bar e ristorante interno

Al piano terra, in zona centrale, è situato il bar, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 19.00, sabato e domenica dalle ore 9.00 alle ore 16.00. Nelle ore di chiusura del bar sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria, funzionanti con monete o schede acquistabili al bar.

Humanitas Gavazzeni dispone di ristorante interno al quale si può accedere tutti i giorni dalle ore 11.00 alle 14.30, previo acquisto del buono pasto presso il bar.



### Fumo

Humanitas Gavazzeni è un istituto libero dal fumo. È assolutamente vietato fumare in questa struttura, al di fuori di alcune aree individuate: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.



### Servizio parrucchiere

Due volte la settimana il parrucchiere è a disposizione dei degenti direttamente in reparto.



### Giornali e periodici

Ogni mattina il giornalaio è a disposizione dei degenti per l'acquisto di giornali e riviste sia in reparto sia presso il bar.

### Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione.

### Telefono

Sono presenti all'interno della struttura diverse cabine telefoniche pubbliche a monete e a schede reperibili presso il bar.

Non si possono utilizzare, nelle zone segnalate, telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con apparecchiature elettromedicali.



### Trasporti

Sono disponibili informazioni:

- per pullman urbani, taxi, autoambulanze presso la reception all'ingresso

È possibile tramite la reception, prenotare un taxi urbano o noleggiare un'auto con autista.



- [www.gavazzeni.it](http://www.gavazzeni.it)

Il sito Internet di Humanitas Gavazzeni rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo dell'ospedale
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami

## 9. MECCANISMI DI TUTELA PARTECIPAZIONE E VERIFICA

### Ufficio di Relazioni con il Pubblico

Al fine di garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti relativi alle prestazioni sanitarie nonché il diritto alla prestazione stessa, per la rilevazione di eventuali disservizi, Humanitas Gavazzeni ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), come previsto dal D.L. 30/12/1992 n. 502 art. 14, avente le seguenti funzioni:

- ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
- fornire agli utenti tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite dall'ospedale e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- analisi dei questionari per rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- predisporre verbale di reclamo e classificazione;
- garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

### Gestione reclami

I reclami possono essere verbali o redatti in carta semplice, dall'interessato, suoi parenti o affini, da organismi di tutela accreditati presso la Regione; possono essere presentati direttamente, telefonicamente o via fax all'Ufficio Relazioni col Pubblico entro 15 giorni dall'evento.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la verifica e rimozione della causa; sarà data informazione all'utente sullo stato d'indagine entro 15 giorni e comunicazione esito dell'indagine entro 30 giorni. Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data risposta immediata.

L'Ufficio di Pubblica Tutela (L.R.31/97 art. 11) è a disposizione del pubblico presso l'ASL di Bergamo in Via Galliccioli 4.

### Verifica degli impegni

L'accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente, avviene tramite le verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Responsabile Assicurazione Qualità d'intesa con la Direzione Sanitaria e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema Qualità.

## 10. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

Humanitas Gavazzeni ha come obiettivo fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

### Semplicità

Prenotazione telefonica per visite e prestazioni ambulatoriali al n. 035.4204300 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 o via Internet all'indirizzo [prenotazioni@gavazzeni.it](mailto:prenotazioni@gavazzeni.it)

- *chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni solventi*
- *accesso diretto al Punto Prelievi, senza prenotazioni, per le analisi di laboratorio ed elettrocardiogrammi eseguite dalle ore 7.30 alle ore 10.30 dal lunedì al venerdì*
- *modalità di pagamento semplificate (anche con Bancomat e Carte di Credito: Visa, Visa Electron, Mastercard, EDC Maestro) dalle ore 8.00 alle ore 18.00*
- *possibilità di effettuare facilmente segnalazioni, osservazioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale (questionari ed Ufficio di Relazioni con il Pubblico)*

### Informazione e privacy

- *riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.*
- *divise personalizzate per il personale sanitario e per il personale addetto ai servizi al cliente.*

In particolare:

- personale medico: camice bianco
  - capo sala: divisa bianca con camice
  - personale infermieristico: divisa bianca con profilo blu
  - personale ausiliario: divisa bianca con profilo verde
  - personale tecnico: divisa bianca con profilo arancio
  - personale di sala operatoria e terapia intensiva: divisa avio o verde con camice bianco
  - personale addetto ai servizi al cliente: divisa blu.
- *Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente*
  - *Partecipazione informata del degente alle cure fornite*
  - *Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.*

### Sicurezza

Humanitas Gavazzeni presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

### Igiene

- *rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto uso di materiali monouso*
- *sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente*
- *sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli*
- *servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti*
- *smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti*

### Sorveglianza

- *portierato diurno e servizio di guardia notturna*
- *impianti Tv di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno della struttura*

### Antincendio

- *adeguata dotazione di mezzi antincendio*
- *impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio*
- *pannelli di istruzione nei corridoi*
- *percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza*
- *addestramento del personale di reparto*
- *presenza di squadra d'emergenza addestrata*

### Elettricità e rischi connessi

- *impiantistica elettrica a norma di legge*
- *impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni)*
- *controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici*
- *servizio di manutenzione sempre presente 365 giorni l'anno con reperibilità negli orari notturni.*

### Piano di sicurezza

- *esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.*

### Impianti tecnologici

- *impianti tecnologici a norma di legge*
- *controlli periodici della sicurezza meccanica*

## 11. TELEFONI

---

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI AMBULATORIALI	<i>Tel. 035.4204300</i>
PRENOTAZIONI CHECK - UP	<i>Tel. 035.4204364</i>
INFORMAZIONI DEGENZE	<i>Tel. 035.4204352-353</i>
DIREZIONE GENERALE	<i>Tel. 035.4204261</i>
DIREZIONE SANITARIA	<i>Tel. 035.4204314</i>
DIREZIONE SCIENTIFICA	<i>Tel. 035.310018</i>
UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO	<i>Tel. 035.4204313</i>

Questa Carta dei Servizi è a disposizione  
su richiesta presso:

- ACCETTAZIONI AMBULATORIALI
- SEGRETERIE DI REPARTO
- U.R.P.
- ACCETTAZIONE DEGENZE
- SERVIZIO CHECK-UP

**Direttore Scientifico**  
*Prof. Lucio Parenzan*

**Direttore Sanitario**  
*Dott. Felice Lanzeni*

