

CARTA DEI SERVIZI



Istituto di cura
Città di Pavia

Gruppo San Donato

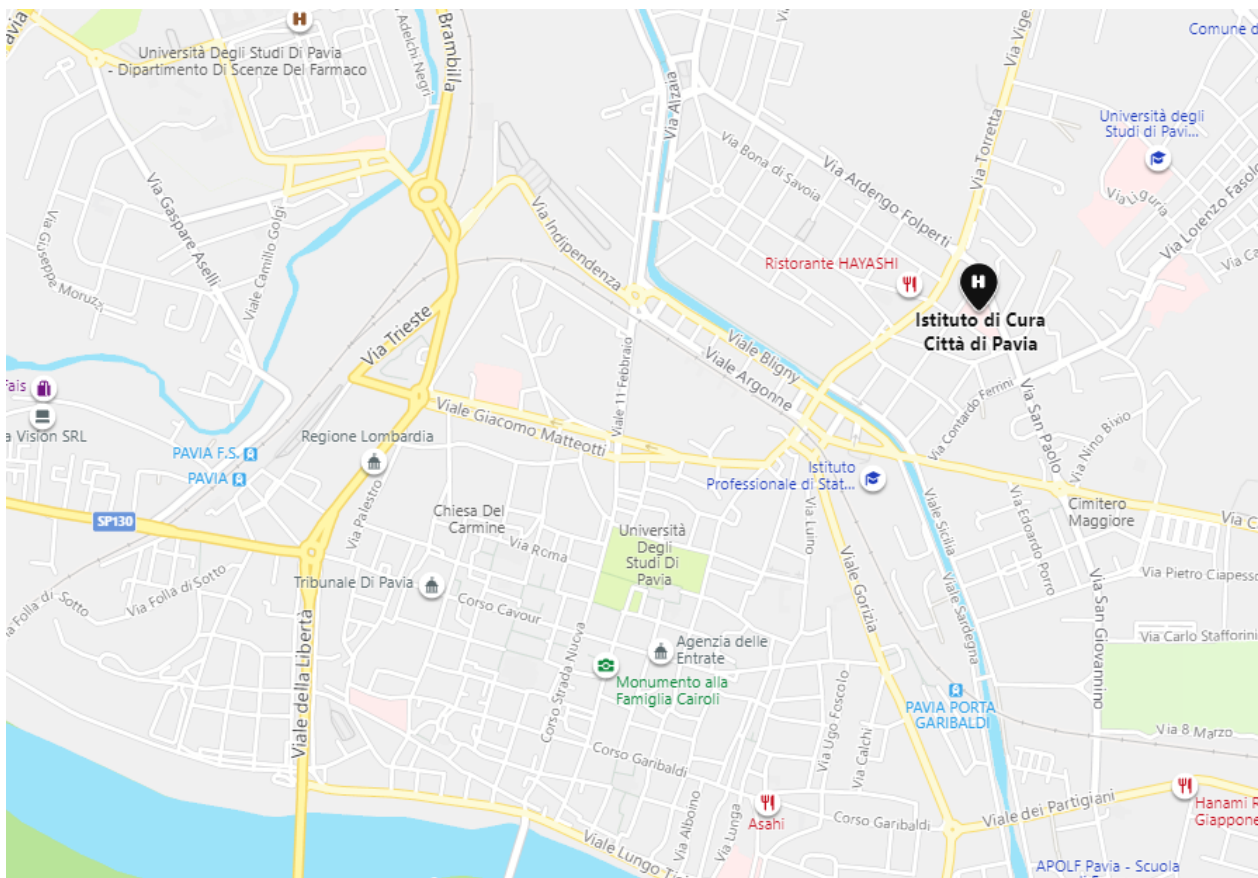
Ed. Maggio 2026

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

COME SI ARRIVA



L'Istituto di Cura Città di Pavia è situato vicino al centro della città, in una zona ben servita dai mezzi pubblici. È possibile raggiungere il nostro Istituto:

In macchina da Milano

Imboccare l'autostrada A7 direzione Genova e uscire a Bereguardo - Pavia Nord A54. Percorrere il raccordo autostradale e immettersi su tangenziale Pavia nord. Prendere l'uscita in direzione Pavia Centro - Viale Brambilla e seguire per Stadio/Questura. Da Viale della Repubblica, girare a sinistra e poi a destra in Via Alzaia. Successivamente girare a sinistra in via Romualdo Ghisoni e continuare su via Folperti, fino in Via Parco Vecchio n. 27.

Nella zona circostante l'Istituto vi è la possibilità di parcheggiare l'autovettura in aree a pagamento e gratuite.

In treno: la stazione ferroviaria di Pavia, sulla linea Milano – Genova è servita da treni Regionali - Interregionali - Intercity - Eurocity. Dal piazzale della stazione, è possibile arrivare presso il nostro Istituto in autobus oppure in taxi. Per maggiori informazioni sugli orari dei treni, invitiamo a visitare il sito di Trenitalia.

Con il Servizio Pubblico Urbano e in Taxi chi arriva a Pavia in treno, oltre al servizio Taxi (Piazzale della Stazione - tel. 0382.27439; Radio Taxi - Viale Monte Grappa 15 - Tel. 0382 .576576), può usufruire degli autobus urbani. I **bus** che portano fino all'Istituto di Cura Città di Pavia sono i n. **1, 2, 4, 7, 10.**

In aereo

È attiva la convenzione con Ita-Airways per i pazienti del Gruppo San Donato. Gli sconti verranno applicati sui voli di andata e ritorno con destinazione Milano Linate, sia per il paziente che per un accompagnatore. Per info: viaggiare@grupposandonato.it

Da Aeroporto Milano Malpensa/Linate a Istituto di Cura Città di Pavia: Non è disponibile un collegamento via bus con Pavia. Da Aeroporto Malpensa, i viaggiatori possono servirsi del Malpensa Shuttle o del Malpensa Express fino alla Stazione Centrale di Milano. Da Stazione Centrale di Milano prendere un treno in direzione Pavia.

Alloggi convenzionati

Per i pazienti e per i loro familiari che vorranno soggiornare a Vigevano, verranno riservate tariffe agevolate <https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-di-cura-citta-di-pavia/volo-alloggio>. L'Istituto è convenzionato con:

- Mf rooms: Tasso 47 Apartement (Via Tasso, 47) e Civico 1 Apartement (Via Bandello, 1), mfrooms.srl@gmail.com 320.9736248 - 340.3398424
- Hotel Moderno: Via Vittorio Emanuele II, 41 0382.303401, info@hotelmoderno.it

PRESENTAZIONE

L'Istituto di Cura Città di Pavia è un Presidio Ospedaliero dell'Ente unico gestore denominato Istituti Clinici di Pavia e Vigevano, iscritto al numero 868 del Registro Regionale delle strutture sanitarie accreditate.

L'Istituto di Cura Città di Pavia eroga prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di degenza che di specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale.

MISSION

L'Istituto di Cura Città di Pavia esercita la propria missione svolgendo attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

Per la messa in pratica di questi principi ispiratori la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale sui quali l'Istituto di Cura Città di Pavia è impegnato a:

- ◆ **sviluppare** un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- ◆ **fornire** sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati;
- ◆ **assicurare** le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, richieste dallo stato del malato;

- ◆ offrire ai medici la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
- ◆ offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti.

Il raggiungimento degli obiettivi viene periodicamente verificato dalla Direzione che concerta con l'organizzazione ed attiva i necessari provvedimenti correttivi e preventivi.

L'Istituto di Cura Città di Pavia ha adottato un proprio codice etico e un modello organizzativo in cui vengono dichiarati i valori, i diritti, i doveri e le responsabilità aziendali nei confronti di tutti i portatori di interessi (utenti, dipendenti e collaboratori). Entrambi i documenti sono consultabili sul sito aziendale <https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-di-cura-citta-di-pavia/trasparenza>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali l'Istituto di Cura Città di Pavia si ispira sono quelli di:

Eguaglianza Ogni persona ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, religione, razza, nazionalità e condizione sociale.

Imparzialità Tutti gli operatori sono tenuti ad adottare un comportamento di obiettività, giustizia ed imparzialità verso i pazienti.

Continuità I medici operanti all'interno dell'Istituto di Cura hanno il dovere di assicurare al paziente la continuità delle cure.

Diritto di scelta L'utente ha il diritto di scegliere, tra gli erogatori di prestazioni sanitarie, quello che ritiene possa meglio soddisfare le sue esigenze.

Partecipazione Il cittadino/utente ha diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute e sulle prestazioni erogate. L'utente può, attraverso suggerimenti ed indicazioni (questionari di gradimento), collaborare per migliorare il servizio all'interno della Struttura.

Efficienza ed efficacia L'utilizzo ottimale delle risorse a disposizione permette di garantire efficacia, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.

Doveri dei cittadini I doveri e le norme di civile convivenza rappresentano un aspetto fondamentale della vita comunitaria.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

L'Istituto di Cura ha adeguato il proprio sistema di gestione per la qualità alla norma UNI EN ISO 9001 e lavora per un continuo miglioramento del programma di qualità interno che viene periodicamente verificato e aggiornato. Al fine del miglioramento continuo degli aspetti di salute e sicurezza di tutti i lavoratori e degli ambienti di lavoro, gli Istituti Clinici di Pavia e Vigevano hanno adottato un sistema di gestione della salute e sicurezza conforme a quanto indicato dalla norma UNI ISO 45001.

STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI PROGRAMMATICI

L'Istituto di Cura Città di Pavia ha come primo obiettivo quello di garantire le migliori cure, in un contesto di umanizzazione atto a soddisfare i bisogni dei pazienti, mediante la promozione continua della qualità. A tal fine, accanto alla costante ricerca dell'eccellenza nelle cure medico-chirurgiche e nei servizi diagnostici, sono stati individuati i seguenti standard di qualità e obiettivi programmatici:

Principi fondamentali

Standard di qualità

- ◆ Rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni monitorizzate;
- ◆ Segnaletica aggiornata e di facile lettura;
- ◆ Accoglienza in reparto da parte del Coordinatore o del personale delegato identificabile da cartellino di riconoscimento;
- ◆ Disponibilità nelle camere di degenza, della Carta dei Servizi e di fogli informativi sui servizi erogati;
- ◆ Raccolta ed elaborazione dei questionari sulla qualità del servizio erogato;
- ◆ Affissione nella bacheca delle "Comunicazioni con gli Utenti" dei risultati dell'elaborazione dei questionari;
- ◆ Formazione continua degli operatori sanitari;
- ◆ Orario di visita parenti allargato durante la giornata in caso di necessità (intervento chirurgico, procedure invasive ecc.);
- ◆ Possibilità di ospitare le mamme nella stessa camera del figlio, in caso di ricovero di pazienti in età pediatrica;
- ◆ Elevato standard di comfort alberghiero (camere con bagno privato, climatizzate, con arredo adeguato e dotate di televisore);
- ◆ Garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- ◆ Rilascio cartella clinica entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta e per i casi urgenti, rilascio entro 2/3 giorni;
- ◆ Risposta ai reclami in circa 8 giorni;
- ◆ Esistenza di procedure e di un piano per la sicurezza (Servizio Prevenzione e Protezione);
- ◆ Rispetto della normativa in materia di privacy Regolamento GDPR 2016/679;
- ◆ Costante presenza, all'interno della Struttura, delle figure Sanitarie ed Amministrative di vertice, che consente all'utente di trovare immediato ascolto e verifica dei provvedimenti assunti dopo la segnalazione;
- ◆ Controllo interno sul rispetto del divieto di fumo (L. n° 3 del 16 gennaio 2003);
- ◆ Disponibilità di operatori in grado di interloquire con gli utenti nella lingua di origine;
- ◆ Costante aggiornamento dei protocolli diagnostico-terapeutici;

- ◆ Comitato per le infezioni ospedaliere;
- ◆ Comitato per l’Ospedale senza dolore.

OBIETTIVI PROGRAMMATICI

Mantenimento della norma UNI EN ISO 9001;

Mantenimento della norma UNI EN ISO 45001;

- ◆ Ottimizzazione dei tempi di attesa ambulatoriali e di ricovero;
- ◆ Continuo aggiornamento della dotazione tecnologica in relazione alla adeguatezza e alle innovazioni scientifiche;
- ◆ Miglioramento della qualità dei programmi di formazione continua del personale con corsi di formazione mirati (Corsi ECM);
- ◆ Interventi per il miglioramento della sicurezza e del comfort.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

Fonti principali della Carta dei Diritti del Malato sono: Carta Costituzionale – Legge 833/78 – D.Lgs. 502/92 – Legge Reg. 48/88 - Legge Reg. 16/86 –D.Lgs 196/2003 – D.P.R. 270/00 (Convenzione coi Medici di Medicina Generale) – Direttive comunitarie

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L’EROGAZIONE DEI SERVIZI SANITARI

La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo ed interesse della collettività.

La tutela della salute deve avvenire nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, utilizzando le risorse disponibili secondo criteri di equità, efficienza ed efficacia.

Il malato è al centro dell’organizzazione sanitaria, quindi deve essere in ogni modo agevolato nella fruizione dei servizi garantendogli in primo luogo informazioni semplici e complete sui propri diritti e doveri.

La Carta dei Diritti del Malato ripropone e riassume principi già normati dalle leggi vigenti: non introduce, né potrebbe introdurre obblighi ulteriori, limitandosi a richiamare in linguaggio accessibile una serie di principi, di diritti e di doveri, chiamando in causa, in un’ottica di collaborazione e corresponsabilizzazione, tutti i diversi attori del sistema sanitario, ciascuno nel proprio ruolo

- 1) Il cittadino contribuisce al finanziamento del Servizio Sanitario nei modi stabiliti dalla legge: ha diritto ad essere trattato senza favoritismi, clientelismi ed abusi. Ha diritto ad essere informato su tutte le possibilità offerte dalle strutture sanitarie accreditate, pubbliche e private, compresa l’attività libero

professionale intramuraria a pagamento. Prenotazioni per visite ed esami devono poter essere effettuate attraverso un Centro Unico di prenotazione, anche telefonicamente.

- 2) È dovere di ogni cittadino informare tempestivamente le strutture sanitarie se rinuncia a prestazioni programmate per evitare sprechi di tempo e di risorse. Le strutture sanitarie devono tempestivamente informare il cittadino dell'impossibilità di effettuare prestazioni nelle date previste e provvedere a riprogrammarle in tempi brevi.
- 3) Il cittadino ha diritto ad avere informazioni precise sui tempi di attesa per l'ottenimento delle prestazioni. Le liste di attesa per i ricoveri, di cui è responsabile il Direttore Sanitario, devono essere redatte con criteri oggettivi, dichiarati e trasparenti, fatto salvo il diritto alla riservatezza dei malati.
- 4) Il malato ha diritto alla presenza dei sanitari negli ambulatori e nei reparti per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni: tutto il personale è tenuto al rispetto degli orari programmati per le attività assistenziali.
- 5) Le strutture sanitarie ed i relativi servizi devono essere accessibili ai disabili.
- 6) Il malato deve essere ricoverato in ospedale solo quando ciò sia indispensabile: vanno esclusi i ricoveri per accertamenti diagnostici eseguibili ambulatorialmente.
I ricoveri devono essere possibilmente programmati. Il malato che deve sottoporsi ad intervento chirurgico sarà informato sulla possibilità di autotrasfusione.
- 7) In caso di ricovero, il malato ha diritto che il proprio medico collabori con i medici del reparto, fornendo a questi tutti gli elementi in suo possesso attraverso la scheda di accesso. In caso di ricovero d'urgenza la scheda verrà richiesta dalla struttura al medico di famiglia. Al momento della dimissione i medici della struttura ospedaliera trasmetteranno tramite l'assistito al medico di famiglia dettagliata informazione sul decorso ospedaliero ed una sintesi diagnostica e terapeutica comprendente le indicazioni sui principi attivi dei farmaci consigliati.
- 8) Il malato ha diritto ad essere informato, con linguaggio a lui adeguato, sulla sua malattia, sulle tecniche e sulle terapie cui verrà sottoposto, sui farmaci che gli saranno prescritti e somministrati e ciò perché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure.
- 9) Il malato ha altresì diritto ad essere informato tempestivamente, con linguaggio a lui adeguato, sul decorso della malattia e sull'esito, qualunque esso sia, delle cure prestate.
- 10) Il minore, l'inabilitato o l'interdetto dovranno essere informati sulla loro situazione e su quanto si sta facendo nel loro interesse da personale preparato, nella misura e con modalità adeguate, sentiti i tutori o gli esercenti della patria potestà titolati a formalizzare il consenso.
- 11) Quando si preveda la sottoscrizione del "consenso informato" al malato dovrà venire illustrato il tipo di intervento chirurgico o strumentale cui verrà sottoposto. Verranno specificati gli eventuali rischi nei quali può incorrere, senza suscitargli inutili ansie o paure. Per ben comprendere gli effetti indesiderati e possibili, sarà il suo medico di riferimento che gli argomenterà tutto quanto è oggetto del consenso informato. Il medico, e non altri, si accerterà che il malato abbia ben compreso il documento, lo firmerà consegnandolo al malato che lo ritornerà, controfirmato, prima dell'intervento.
- 12) Il malato segnalerà per iscritto se desidera che altri e chi, siano informati dal medico sul decorso della sua malattia. In ogni reparto deve essere esposto il nome dei medici ivi operanti e deve essere indicato l'orario di ricevimento da parte dei medici. I colloqui dovranno svolgersi nel rispetto della riservatezza. L'orario dovrà essere articolato in più giorni della settimana e tener conto, possibilmente, degli impegni lavorativi di chi deve essere informato sulla situazione del malato.
- 13) Al cittadino può essere richiesto di partecipare a protocolli di sperimentazione clinica: l'adesione non è mai obbligatoria, ma assolutamente volontaria e preceduta da precise informazioni, secondo le normative comunitarie. In ogni caso il cittadino non potrà essere sottoposto a sperimentazione a sua insaputa e avrà diritto ad essere informato sui termini dell'assicurazione che lo tutela relativamente alla sperimentazione a cui volontariamente si sottopone.
- 14) Al malato sarà consegnato, al momento del ricovero in ospedale, un opuscolo illustrativo dei vari servizi offerti e delle regole da osservare durante la degenza.
- 15) Il malato ha diritto che negli ambienti a lui destinati siano garantiti: igiene, disinfezione, sicurezza e pulizia. Tutto il personale è tenuto ad osservare con la massima attenzione le regole di igiene e asepsi. Anche i familiari e i visitatori sono tenuti al rispetto delle disposizioni finalizzate a garantire l'igiene, la sicurezza e la pulizia.

- 16) Il malato ha diritto di vivere la giornata di degenza seguendo i normali ritmi biologici, ha diritto di non essere disturbato durante il sonno per il riordino delle stanze in orari non previsti, di non essere disturbato da rumori di voci del personale o di altri, di non essere disturbato da rumori vari, quali quelli prodotti da stoviglie, carrelli e zoccoli.
- 17) Il malato ed i suoi congiunti o visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi anche negli spazi comuni.
- 18) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è tenuto al rispetto del lavoro degli operatori al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica. I visitatori sono tenuti all'osservanza degli orari delle visite per favorire la quiete ed il riposo di tutti i degenti. E' consigliabile non affollare le stanze con troppi visitatori nel rispetto di tutti. In situazioni eccezionali e per necessità improrogabili del malato, l'attività assistenziale e terapeutica può coincidere con l'orario delle visite. In questi casi i visitatori saranno invitati a lasciare momentaneamente la stanza.
- 19) I degenti hanno diritto di essere confortati dai familiari anche oltre il normale orario di visita, compatibilmente con le esigenze assistenziali, d'intesa con il Coordinatore infermieristico.
- 20) Gli anziani non devono essere "parcheeggiati" negli ospedali, ma essere assistiti preferibilmente sul territorio, a domicilio o in adeguate strutture. La degenza in ospedale deve essere limitata al momento acuto, tuttavia la dimissione potrà avvenire soltanto quando si sia valutata e verificata la corretta sistemazione dell'anziano in famiglia (sempre che questa sia ricettiva) o in una struttura protetta, in stretta collaborazione con le strutture sanitarie territoriali.
- 21) Le visite di consulenza e la stesura delle anamnesi devono avvenire in luogo riservato o con modalità che garantiscano il rispetto della dignità della persona in applicazione della legge.
- 22) Al malato devono essere evitati inutili digiuni, preanestesi e rinvii di interventi, se non in casi eccezionali e ben motivati.
- 23) Il malato ha diritto che la patologia di cui è affetto, pur oggetto di valutazione interdisciplinare, non diventi argomento di dispute tra sanitari in sua presenza. La discussione del caso clinico, anche per esigenze didattiche, deve avvenire nel pieno rispetto della sensibilità e della riservatezza della persona. Le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute gli saranno presentate dal medico di riferimento.
- 24) L'assistenza sanitaria è prestata assicurando il diritto alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali (D.Lgs.196/2003). Ulteriori e più restrittive misure di tutela della sicurezza, compreso l'anonimato, sono assicurate nei casi previsti dalla legge, per esempio in tema di AIDS o infezione HIV, o di tossicodipendenza, nonché di tutela della maternità.
- 25) Il personale sanitario operante nelle strutture pubbliche o accreditate deve essere riconoscibile attraverso il cartellino indicante qualifica, cognome, nome e fotografia. Il personale si rivolge al degente, in modo cortese e rispettoso, identificandolo con il suo nome e cognome. Nessuna somma di denaro o regalo può essere accettata dal personale laico o religioso a titolo di gratificazione.
- 26) Il malato in caso di grave patologia, di morte imminente e di morte, ha diritto ad un ambiente riservato con la presenza ed il conforto dei suoi cari.
- 27) Saranno agevolate nell'ambito delle strutture sanitarie e da parte dei medici tutte le informazioni riguardo alla scelta della donazione di organi, anche in collaborazione con le Associazioni di Volontariato.
- 28) Gli inabili ed i non autosufficienti devono essere assistiti dal personale strutturato per l'alimentazione, per il moto e per le pulizie personali e ciò tutte le volte che se ne presenta la necessità anche oltre la routine.
- 29) Le piaghe da decubito, se attribuibili a scarsa assistenza, potranno essere oggetto di denuncia all'autorità competente.
- 30) Il malato ha diritto a non essere sottoposto ad accanimento terapeutico e ad usufruire della terapia del dolore.
- 31) La persona affetta da disagio mentale deve essere assistita e curata in ospedale e sul territorio tenendo conto della necessità della continuità assistenziale nella presa in carico del paziente e del suo diritto a conoscere e discutere con lo psichiatra di riferimento un progetto individualizzato di trattamento frutto di un lavoro multidisciplinare che garantisce l'accesso a nuovi farmaci e trattamenti psicosociali. I familiari dei pazienti affetti da disagi psichici dovranno essere supportati e accompagnati nell'acquisizione di un ruolo attivo nella cura e nella riabilitazione del proprio congiunto.

- 32) Il minore di 14 anni ha diritto ad essere assistito dai genitori o da chi per essi, durante i prelievi, le visite e gli accertamenti strumentali, le medicazioni. Ad uno dei due genitori deve essere consentita la permanenza nei reparti anche di notte e deve essergli garantito il pasto.
- 33) La cartella clinica è un documento ufficiale dove non sono ammesse sostituzioni, aggiunte o correzioni che potranno essere effettuate soltanto interlineando (quindi non cancellando) e controfirmando la correzione. In attesa dell'informatizzazione essa dovrà essere compilata in modo chiaro e completata in ogni sua parte, con grafia comprensibile anche ai non addetti ai lavori. L'uso professionale di questo documento è limitato ai curanti che ne devono fare uso riservato. Il malato può consultare la sua cartella clinica durante la degenza. La cartella clinica deve essere conservata dagli ospedali senza limite di tempo. Copia autentica può essere richiesta dall'interessato o da persona dallo stesso autorizzata e delegata e sarà rilasciata di norma entro 10 giorni lavorativi.
- 34) Il malato può esprimere le proprie valutazioni sul trattamento ricevuto attraverso un questionario anonimo da imbucare in apposita cassetta al momento della dimissione, o dopo la visita o l'esame. Le strutture sanitarie s'impegnano ad analizzare i questionari compilati, a pubblicizzarne i risultati, a tener conto dei suggerimenti o delle lamentele al fine di migliorare il servizio.
- 35) L'Istituto di Cura Città di Pavia si rende garante dell'applicazione della Carta dei Diritti del malato informandone tutto il personale.
- 36) L'Ordine dei Medici e i Collegi delle Professioni Sanitarie informeranno i propri iscritti delle provvidenze previste da normative sanitarie o amministrative a favore dei cittadini. Ciò consentirà ai medici, ed in special modo ai medici di famiglia, di integrare e perfezionare il proprio compito sanitario aiutando i propri assistiti ad usufruire dei benefici previsti dalle norme.
- 37) Presso ogni struttura sanitaria pubblica o accreditata è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al quale il cittadino potrà rivolgersi per ogni informazione, per eventuali reclami, per suggerimenti o per richieste. Il cittadino potrà altresì rivolgersi agli Uffici di Pubblica Tutela presenti presso le Aziende Ospedaliere e le ATS. In tutte le aziende sanitarie pubbliche ed accreditate deve venire riservato uno spazio per le associazioni di tutela dei diritti del malato. Ogni struttura pubblica deve rispondere alle richieste scritte dei cittadini o delle associazioni di tutela entro 30 giorni dal ricevimento.

INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SULL'ATTIVITÀ SANITARIA

Informazioni sulla Struttura e sull'attività sanitaria

Struttura

L'Istituto di Cura Città di Pavia, ha iniziato la propria attività nel 1957. Ha un indirizzo polispecialistico ed è accreditato per l'attività ambulatoriale e per la degenza ordinaria.

La Struttura, si sviluppa su 4 piani fuori terra, più un piano semi-interrato. È stata oggetto di una radicale ristrutturazione che ha permesso un'ottimizzazione degli spazi destinati alle attività di diagnosi e cura e di accogliere, da Aprile 2012, le attività sanitarie svolte dalla Clinica prof. E. Morelli.

L'Istituto di Cura Città di Pavia è così organizzato:

SEDE di VIA PARCO VECCHIO

◆ Piano terra

Nella hall: centralino-informazioni; sportelli accettazione ricoveri, ufficio solventi, cup telefonico cardiologia; ambulatori oculistica; servizi igienici utenti;

Servizio radiodiagnostica, TAC, risonanza e diagnostica tradizionale; Servizio di Elettrofisiologia; camera mortuaria;

◆ Piano rialzato

Poliambulatorio; pagamento e registrazione ticket con sistema automatizzato per la gestione delle code; sala d'attesa; palestra; punto di ristoro e servizi igienici per utenti.

◆ Piani di Degenza

I Piano: camere di degenza climatizzate, dotate di 1 o 2 posti letto con bagno e tv; blocco operatorio e punto di ristoro.

II Piano: camere di degenza climatizzate, dotate di 1 o 2 posti letto con bagno e tv

III Piano: camere di degenza climatizzate, dotate di 1 o 2 posti letto con bagno e tv; blocco operatorio e punto di ristoro.

IV Piano: camere di degenza climatizzate, dotate di 1 o 2 posti letto con bagno e tv; BIC (Chirurgia a Bassa Complessità Assistenziale)

Caratteristica degli interni è l'uso della cromoterapia: le pareti delle sale d'aspetto e delle camere di degenza sono riscaldate da tonalità pastello giallo, azzurro e pesca.

SEDI STACCATE

Palazzina di Via Gaffurio, 15: Direzione, Uffici Amministrativi, Urp e Polo Formativo Didattico (1° piano)

L'Istituto di Cura Città di Pavia è anche sede di attività didattica ed è:

- ◆ convenzionato con la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Pavia;
- ◆ sede di ricerca scientifica e attività didattica, come Polo Universitario;
- ◆ sede del Corso di Laurea in Infermieristica.

Poliambulatorio Gaffurio, 23

- Ambulatori plurispecialistici in regime SSN e solvenza.
- Vein & Derma Clinic – ambulatori in solvenza di chirurgia vascolare e dermatologia .
- Smart Dental Clinic- ambulatori odontoiatrici in SSN e convenzionati con fondi assicurativi.

Ricoveri

Presso l'Istituto di Cura è assicurato il ricovero ordinario, che, generalmente, è programmato.

La lista di attesa rispetta l'ordine cronologico, in considerazione della classe di priorità assegnata dallo specialista.

Dipartimento Medico-Riabilitativo

Cardiologia e aritmologia

Medicina Generale

Riabilitazione specialistica neurologica

Riabilitazione specialistica ortopedica

Dipartimento Chirurgico

Chirurgia generale

Chirurgia vascolare

Oculistica

Ortopedia e traumatologia I - Università degli Studi di Pavia

Ortopedia e traumatologia

Urologia

Unità Operative

L'Ambulatorio Prericoveri, presso il quale vengono espletati tutti gli accertamenti sanitari necessari al ricovero, è situato al piano rialzato presso il poliambulatorio.

Orario: 7.00 - 14.00 dal lunedì al giovedì

7.00 - 13.00 il venerdì

N° di telefono **0382-433713**

L'Ufficio accettazione ricoveri, nella hall al piano terra, è aperto:

7.00 - 15.30 lunedì e martedì

7.00 - 15.00 mercoledì, giovedì e venerdì

N° di telefono **0382.433620**

MODALITÀ DI RICOVERO

Al momento del ricovero deve essere presentata, all'ufficio Accettazione la seguente documentazione

Cittadini residenti in Italia

- Richiesta di ricovero da parte del medico di famiglia;
- Carta di Identità;
- Codice Fiscale;
- Tessera sanitaria regionale o carta regionale dei servizi;

Per i cittadini stranieri

Il ricovero è gratuito nelle seguenti condizioni

- Richiesta di ricovero da parte del medico di famiglia;
 - Cittadini dell'Unione Europea che presentano la tessera TEAM (tessera europea di assicurazione malattia);
 - Cittadini di stati con i quali esistono accordi bilaterali;
 - Cittadini extracomunitari in possesso di tessera sanitaria;
- in ogni altro caso i cittadini stranieri senza assistenza sanitaria devono pagare la degenza.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA AL PIANO DI DEGENZA

Il paziente viene accolto al piano dal Coordinatore o dall'infermiere fuori turno che provvede ad accompagnarlo alla camera di degenza, ove sono disponibili:

- La carta dei servizi;
- La carta dei diritti europei del malato;
- Un foglio informativo con organico del personale sanitario;
- Un foglio informativo sull'URP con scheda segnalazione reclami;
- Tutte le informazioni relative al ricovero.

Ad ogni punto di degenza, è presente una bacheca per le comunicazioni con l'utente.

Il paziente può facilmente riconoscere il personale sia attraverso il cartellino identificativo, sia grazie all'adozione di divise diversificate:

- Medici: camice bianco
- Coordinatore: casacca bianca con taschino con bordo rosso
- Infermiere: casacca bianca con taschino bordo azzurro
- Fisioterapista: casacca bianca con taschino con bordo arancione
- Tecnico radiologia: casacca bianca con taschino con bordo fascia verde
- Ausiliaria OSS: casacca bianca con taschino con bordo giallo

ASSISTENZA

Nell'interesse del paziente, si suggerisce di attenersi scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza ricorrere ad alcun tipo di farmaco non autorizzato.

Per qualunque tipo di necessità, è consigliabile rivolgersi al Coordinatore o a chi ne fa le veci.

ORARIO PASTI

Prima colazione 8.00

Pranzo 12.00

Cena 18.00

Il paziente può optare tra diverse scelte all'interno del menù stagionale, salvo indicazioni mediche specifiche. I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o altro, possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore o Infermiere di riferimento.

REGOLE PER I DEGENTI

Per il periodo di degenza

Cosa portare

- La documentazione clinica e/o diagnostica in possesso ed eventuali terapie in atto (farmaci assunti abitualmente);
- Documenti: tessera sanitaria o codice STP (per stranieri temporaneamente presenti, non appartenenti all'Unione Europea), carta di identità;
- Effetti personali strettamente necessari (spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamano ecc...);
- Per i pazienti ricoverati presso l'Unità Operativa di Riabilitazione, per l'accesso alla palestra, è necessario dotarsi di tuta e scarpe da ginnastica

Cosa non portare

- Oggetti preziosi, grosse somme di denaro. L'Istituto di Cura non risponde di eventuali ammanchi di denaro ed oggetti personali lasciati incustoditi.

REGOLE PER VISITATORI

Le visite ai degenti sono ammesse quotidianamente con i seguenti orari*:

Giorni feriali 15.30- 17.30

Giorni festivi 13.30- 17.30

Per richiesta di permessi visita al di fuori degli orari stabiliti, è necessario rivolgersi al Coordinatore.

I bambini al di sotto dei 12 anni, devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile.

*Gli orari delle visite potrebbero subire variazioni nel corso dell'anno, in base a esigenze specifiche di reparto, da verificare in loco con i singoli Coordinatori infermieristici.

DIMISSIONE DEL PAZIENTE

Al momento delle dimissioni, il paziente riceve da parte dei medici curanti, la lettera di dimissione che è consigliabile conservare per il proprio medico di famiglia e per i successivi controlli.

Alla dimissione, a tutti i pazienti della Regione Lombardia che hanno iniziato terapia con “eparina a basso peso molecolare” o con antibiotico, verrà fornito il quantitativo di farmaco necessario a coprire l’intero ciclo terapeutico.

A tutti i pazienti, verranno consegnati eventuali farmaci prescritti nel quantitativo di copertura dei primi giorni post-dimissione.

In caso di dimissione volontaria contro il parere dei sanitari, il paziente dovrà firmare una dichiarazione che solleva l’Istituto di Cura da ogni responsabilità.

Prima di lasciare la struttura si rammenta di:

- Accertarsi di non aver dimenticato alcun effetto personale (in caso contrario la struttura provvederà ad avvisarvi).

CARTELLA CLINICA

Chi è autorizzato a richiederla:

- Gli interessati
- I genitori dei minori
- Gli eredi legittimi

Come si ottiene:

- Mediante compilazione dell’apposito modulo da richiedere all’Ufficio Accettazione Ricoveri o scaricabile sul sito web (<https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-di-cura-citta-di-pavia/richiesta-documentazione-clinica>) seguendo le indicazioni ivi contenute.
- Gli interessati che non possono recarsi all’Ufficio Accettazione Ricoveri, potranno inviare domanda all’indirizzo mail: cartellecliniche.iccp@grupposandonato.it, allegando la fotocopia del proprio documento di identità.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE ACCREDITATA

Anestesia e Rianimazione-Terapia del Dolore

Cardiologia

Chirurgia Generale

Oculistica

Chirurgia Vascolare

Dermatologia

Pneumologia

Endocrinologia e Diabetologia

Endoscopia Digestiva

Fisiatria

Neurochirurgia

Neurologia

Odontoiatria

Oncologia

Ortopedia e Ortopedia Pediatrica

Psicologia

Radiologia e diagnostica per Immagini

Reumatologia

Terapia del Dolore

Urologia

All'interno dell'Istituto è presente il Punto Prelievi afferente al Laboratorio Clinico Generale con aree specialistiche dell'**Istituto Clinico Beato Matteo** di Vigevano. Per tutte le info aggiornate in merito alle modalità di accesso, alle prestazioni erogate, i tempi di refertazione, le modalità di preparazione e/o raccolta dei campioni biologici e varie ed eventuali informazioni necessarie all'utenza, è possibile far riferimento alla seguente pagina web: <https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-di-cura-citta-di-pavia/punto-prelievi>

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

TELEFONICAMENTE:

- al numero **0382.433611** da lunedì a venerdì dalle ore 08:30 alle ore 15:00
Per le Prenotazioni di cardiologia da lunedì a venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30
- Chiamando il numero verde **800.638.638** da rete fissa, oppure **02.99599** da telefono cellulare

ON-LINE all'indirizzo <https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-di-cura-citta-di-pavia/come-prenotare>

VISITE IN SOLVENZA

di persona: dal lunedì al venerdì 8.00 – 12.30 e 13.00-15.00

telefonicamente: 0382.433649 dal lunedì al venerdì 8.30-12.30 13.00-15.30

email: solventi.iccp@grupposandonato.it

VEIN & DERMA CLINIC

di persona: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30

presso Ufficio Solventi "Poliambulatorio Gaffurio"

telefonicamente: 335 1712729 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 15:30

email: solventi.iccp@grupposandonato.it

SMART DENTAL CLINIC

di persona: dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 18:00, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00

telefonicamente: 0382/433699 dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 18:00, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00

email: smartdental.pv@grupposandonato.it *online:* <https://smartdentalclinic.grupposandonato.it/prenota-una-visita/>

PRENOTAZIONI FISIOTERAPIA

di persona: Da lunedì al venerdì 12.00- 13.30 al piano terra sportello n. 5

DOCUMENTI RICHIESTI PER LA PRENOTAZIONE AMBULATORIALI IN REGIME SSN

- richiesta del medico di famiglia;
 - tessera sanitaria o carta regionale dei servizi;
 - eventuali precedenti esami diagnostici e se presenti indicazioni specialistiche all'esecuzione della prestazione;
- Sul Sito <https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-di-cura-citta-di-pavia> è possibile scaricare nella sezione "Preparazioni esami" le specifiche preparazioni per i vari accertamenti diagnostici.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Visite ed esami si possono pagare nelle seguenti modalità:

- contanti
- carta di credito
- bancomat

RITIRO DEI REFERTI

I referti degli esami eseguiti possono essere ritirati personalmente oppure da altra persona munita di delega, secondo le modalità riportate di seguito:

- **REFERTI DI RADIOLOGIA:** recarsi presso il centralino dalle 13.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì
- **REFERTI ESAMI DI LABORATORIO E HOLTER:** recarsi presso il centralino dalle 11.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì
- **TUTTI GLI ALTRI REFERTI:** rilasciati dal medico a fine visita o esame strumentale salvo diversa indicazione dello specialista

Tutela e privacy, tutela della persona e di altri soggetti al rispetto ed al trattamento dei dati personali

L'Istituto Clinico è tenuto al rispetto del Codice sulla Privacy e degli obblighi di riservatezza definiti dall'art. 13 del regolamento UE 2016/679 che riconosce che il trattamento dei dati personali è lecito se vengono rispettate tutti gli adempimenti previsti per la tutela della persona. I dati possono essere sensibili (idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, l'adesione a partiti, sindacati, dati idonei a far riconoscere lo stato di salute e la vita sessuale) oppure comuni (tutti gli altri dati che non appartengono alla categoria dei dati sensibili).

L'Informativa privacy paziente è disponibile, oltre che nei punti di accesso all'utenza, sul sito web <https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-di-cura-citta-di-pavia>

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Diritti e doveri

Il paziente ha diritto a:

- rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinione politica;
- essere sempre individuato per nome e cognome, nel rispetto della legge sulla privacy
- rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazione mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione dell'Istituto (questionario, Ufficio Relazione con il Pubblico, telefono, posta elettronica);
- ricevere informazioni adeguate sulla diagnosi della malattia e relativa prognosi, sulla tipologia delle cure e delle terapie somministrate, nonché il rispetto della riservatezza dei dati relativi alla propria malattia. Ove il medico ravveda, in modo motivato, la opportunità di dare informazione diretta al paziente, dovrà essere data ai familiari o a chi esercita la podestà di tutela.
- Esprimere il proprio consenso informato prima di sottoporsi a terapie o interventi, salvo in casi di urgenza in cui un eventuale ritardo possa comportare un pericolo di vita e nei casi in cui, qualora la persona non sia in grado di comprendere, la decisione spetta ai medici, i quali agiranno in base agli elementi di valutazione clinica e di giudizio.

La vita comunitaria esige delle regole fondamentali che ci permettiamo di suggerire

- Evitare di disturbare gli altri ricoverati rispettandone il riposo ed il bisogno di tranquillità;
- Non allontanarsi dal piano di ricovero senza aver avvisato il Coordinatore o chi ne fa le veci;
- Rimanere nella propria camera durante le visite mediche;
- Essere presente in camera o al piano di degenza entro le ore 21.00;
- In caso di utilizzo di televisori in camera tenere il volume basso;
- Rispettare il personale ospedaliero, favorendone un rapporto di reciproca fiducia;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- Non gettare alcun oggetto, neanche carta, dalla finestra;
- Non tenere sui davanzali vasi o bottiglie (potrebbero cadere);
- Non utilizzare all'interno delle unità operative e nei servizi diagnostici i telefoni cellulari in quanto potrebbero interferire con le apparecchiature elettromedicali;
- Non accedere alle sale di medicazione e di cucina o altro luogo in cui è in vigore il divieto di accesso;
- Rispettare gli orari di visita ed evitare il sovraffollamento intorno al letto (un visitatore alla volta);

CUSTOMER SATISFACTION

L'Istituto, in ottemperanza alla Delibera n. XII/5589 del 30.12.2025, ha provveduto all'aggiornamento degli strumenti attualmente in uso per la rilevazione della qualità percepita dal cittadino. I questionari possono essere compilati o in formato elettronico (tramite QR code) o cartacei e consegnati al personale incaricato (punto informazioni, coordinatori). L'analisi della Customer Satisfaction viene effettuato con la cadenza semestrale e nel rispetto delle indicazioni regionali.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

La tutela del cittadino è garantita dalla presenza presso l'Istituto Clinico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) istituito con D.L. n. 28/1993.

Cosa fa l'U.R.P.?

- Riceve reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento;
- Apre l'istruttoria per quei reclami di non immediata risposta;
- Attiva nuove iniziative per superare gli eventuali disservizi segnalati.

Come è possibile comunicare con l'U.R.P.?

- Mediante colloqui con il responsabile;
- Mediante lettera in carta semplice;
- Mediante telefonata;
- Mediante invio fax e-mail.

L'U.R.P. si trova presso la palazzina di Via Gaffurio 15 al 2° piano.

e-mail urp.iccp@grupposandonato.it; tel. 0382.433660

GUIDA AI SERVIZI

Il Centralino/Informazioni, all'ingresso dell'Istituto Clinico Beato Matteo, è aperto tutti i giorni H24.

Si possono ricevere informazioni:

- Sulla Struttura;
- Sulle modalità di accesso;
- Sull'ubicazione dei pazienti ricoverati (viene garantito il diritto alla privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679);
- Ogni piano è dotato di un telefono portatile per consentire ai degenti di ricevere telefonate.
- I pazienti che intendono corrispondenza possono provvedere il Coordinatore o consegnarla direttamente al centralino.

Per contattare il Cappellano bisogna rivolgersi al Coordinatore.

L'istituto si impegna ad offrire un'adeguata accessibilità alla Struttura e ai servizi.

A tale scopo sono presenti:

Un posto auto per diversamente abili a cui si accede l'ingresso del cancello in cui è apposta adeguata segnaletica

Per i servizi in cui non è prevista la prenotazione hanno precedenza:

- Donne in gravidanza;
- Bambini di età inferiore ai 12 anni;
- Diversamente abili.

Per ogni eventuale informazione o necessità è sempre possibile rivolgersi al personale in servizio.