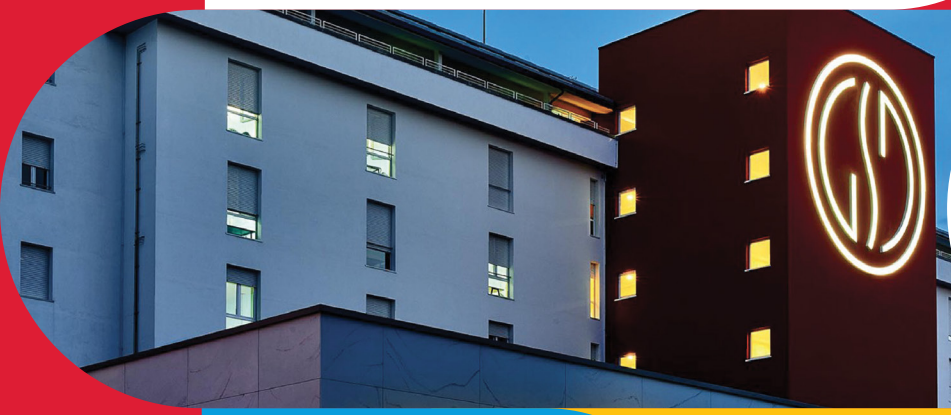
# CARTA DEI SERVIZI



Policlinico San Marco

Gruppo San Donato

Ed. Ottobre 2026

Sistema Sanitario Regione Lombardia

grupposandonato.it

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

# Indice


4 Principi Fondamentali dell'Istituto
5 Mission e Obiettivi
6 Principi Fondamentali
7 Diritti del paziente
10 Doveri del paziente

11 La Struttura
12 Tipologia ricoveri
14 La macroattività
15 Le degenze e i servizi
17 Ospitalità

19 Servizi Ambulatoriali
20 Visite specialistiche ed esami
21 Anatomia Patologica
23 Modalità di prenotazione visite ambulatoriali
24 Prestazioni strumentali e visite

26 Standard di Qualità e Servizi
27 Obiettivi e standard di qualità
29 Meccanismi di verifica e tutela
30 Come raggiungerci



# Principi Fondamentali dell’Istituto

# Mission e Obiettivi

La Mission del **Policlinico San Marco** è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

1. **Umanizzazione dell'assistenza**
2. **Efficacia delle cure**
3. **Efficienza della gestione**

Il **Policlinico San Marco**, nato nel 1969 come centro polispecialistico, si è andato riqualificando e ammodernando nel corso degli anni. Dal 2012 è in atto un importante intervento edilizio con la ristrutturazione dei fabbricati già esistenti e la costruzione di nuove strutture.

Il 1 luglio 2010 è avvenuta la fusione tra il Policlinico San Marco di Zingonia e il Policlinico San Pietro di Ponte San Pietro, che ha dato vita agli **Istituti Ospedalieri Bergamaschi** srl.

Il Policlinico San Marco opera in regime di accreditamento con il **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)**: questo significa che, pur essendo di proprietà di un ente privato, il suo servizio è erogato alle medesime condizioni di una struttura pubblica.

Gli standard di qualità garantiti dal Policlinico San Marco con impegno e controllo costante hanno consentito alla struttura l'Accreditamento al SSN, secondo le nuove norme in materia di organizzazione sanitaria sancite dalla Regione Lombardia, oltre che l'ottenimento della Certificazione di Qualità secondo le norme **ISO 9001**.



# Principi Fondamentali

**Il nostro impegno è quindi quello di:**

Garantire tecnologie e professionalità in ambito diagnostico e terapeutico all'avanguardia e costantemente aggiornate;

Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza-tempestività-efficacia-sistematicità e continuità, richieste dalle condizioni del paziente;

Rispettare il tempo dell'utente riducendo al minimo le attese e le formalità per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita;

Rispettare la dignità del paziente in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;

Informare correttamente su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendo il paziente in condizione di decidere consapevolmente in merito alla propria salute e alla propria vita;

Garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione;

Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei Servizi e dei processi aziendali, mirati all'attenzione del paziente, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, tecnici ed amministrativi;

Salvaguardare le risorse che devono essere utilizzate nel modo migliore, senza sprechi e costi inutili.



# Diritti del paziente

**Ogni paziente del Policlinico San Marco ha diritto:**

- Ad essere **assistito e curato** in modo appropriato e continuativo grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche e con l'impiego delle migliori tecnologie;

- Al **rispetto** della dignità e delle convinzioni personali senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;

- A ricevere le **necessarie informazioni** per partecipare in modo attivo e consapevole al percorso di diagnosi e cura. Le informazioni devono riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e gli eventuali rischi del trattamento proposto nonché delle possibili alternative. Il paziente deve essere informato sulle possibili conseguenze del rifiuto totale e parziale delle cure proposte, di cui si assume la responsabilità, e sulle alternative terapeutiche. Il consenso informato è previsto prima dell'esecuzione di interventi chirurgici, procedimenti anestesiologici, procedure invasive, esami con l'utilizzo di mezzi di contrasto, trasfusioni di sangue ed emoderivati, prelievo per il test dell'HIV, trattamenti chemioterapici, partecipazione a sperimentazioni cliniche;

- Ad una appropriata **valutazione e gestione del dolore**;

- Di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi) e di rivolgersi all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** qualora ritenga lesi i propri diritti.



## 1. INFORMAZIONE, PERSONALIZZAZIONE

Il **Policlinico San Marco** garantisce a tutti i pazienti completezza dell'informazione sulla degenza, attraverso la consegna di una guida all'atto dell'accettazione e di una relazione per il medico curante all'atto della dimissione, e personalizzazione dell'assistenza per casi particolari (minori, utenti fragili, disabili, con difficoltà linguistiche, ecc...).

## 2. RISERVATEZZA

Il Policlinico garantisce a tutti i pazienti riservatezza e rispetto della persona nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali; il paziente ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e di informazioni sul suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui stesso indicate.

## 3. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per ulteriori informazioni è a disposizione dei cittadini l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**.
Oltre al Servizio Informazioni, l'U.R.P. offre al cittadino-utente la possibilità di presentare reclami o suggerimenti utili alla struttura per una impostazione organizzativa, strutturale ed assistenziale più vicina alle esigenze dell'utenza.
Le segnalazioni possono essere fatte presentandosi direttamente all'ufficio preposto, telefonicamente o tramite e-mail.

**URP: tel. 035.886358**

email: urp.psm@grupposandonato.it

Sportello: dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle ore 16.30

## 4. QUALITÀ

Periodicamente è verificato l'effettivo mantenimento degli standard di qualità adottati ed è indagato il grado di soddisfazione dei cittadini mediante l'elaborazione statistica dei questionari compilati dagli utenti.



# Doveri del paziente

La vita, in una comunità particolare quale l'Ospedale, esige regole di comportamento ben definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire la somministrazione delle cure.

**Da qui l'esigenza di alcuni suggerimenti.**

La tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo, gli altri ricoverati.

Ogni volta che il paziente desidera allontanarsi dal reparto, è bene che informi preventivamente il personale sanitario.

Ai sensi della Normativa Vigente è vietato fumare in tutto l'Ospedale.

È inoltre vietato, per evitare danni a terzi, gettare qualsivoglia oggetto, anche di carta, dalle finestre, così come è opportuno non mettere nulla sui davanzali, in particolare vasi e bottiglie.

Si raccomanda, infine, di custodire attentamente i propri effetti personali.



**Si ricorda che è vietato fumare in tutto l'Ospedale.**





# La Struttura

# Tipologia ricoveri

## IL PRONTO SOCCORSO E I RICOVERI D'URGENZA E D'EMERGENZA

Il pronto soccorso attivo **24 ore su 24** assicura:

- Il primo accertamento diagnostico e clinico, sia strumentale sia di laboratorio;
- Gli interventi terapeutici e diagnostici d'urgenza;
- Gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente;
- Il trasporto protetto nei casi in cui il ricovero non sia possibile e siano necessarie cure presso altri istituti.

Tutte le prestazioni urgenti sono erogate dal Pronto Soccorso secondo la normativa vigente.

**Postazione Basic Life Support (118)**

Al fine di implementare il servizio territoriale di urgenza-emergenza, in collaborazione con l'ASST Papa Giovanni XXIII, a partire dal 1 gennaio 2002 è operante presso il Policlinico la postazione Basic Life Support (118).

Il servizio, attivo **24 ore su 24**, è garantito, in collaborazione con il personale del Policlinico, dal personale dipendente dell'Azienda ospedaliera e da quello delle Associazioni di Volontariato al quale è affidato.

**Ricovero**

Il ricovero d'urgenza è attivato attraverso l'invio da parte della rete 118, la guardia medica, il trasporto assistito o l'accesso diretto.

## RICOVERI ORDINARI

Il ricovero ordinario, cioè per patologie non urgenti, può essere richiesto dal medico di base, dallo specialista o dal medico di guardia territoriale, di concerto con il paziente.

Dopo la valutazione del medico circa la reale necessità del ricovero, la proposta viene presentata all'Ufficio Prenotazione Ricoveri per l'inserimento nelle apposite liste d'attesa.

Al momento del ricovero il paziente si presenta, munito della necessaria documentazione, all'Ufficio Accettazione Ricoveri.



## RICOVERO IN DAY-HOSPITAL O DAY-SURGERY

Per alcune patologie mediche e chirurgiche non urgenti è possibile programmare ricoveri in regime di day hospital o day surgery.
L'indicazione a questo tipo di ricovero deriva da un'accurata selezione della patologia da parte di specialisti (anestesisti, chirurghi, internisti).
Nel caso in cui i parametri previsti per la dimissione non possano essere rispettati, il day hospital/ day surgery viene trasformato in "ricovero ordinario".
Al momento della dimissione, il paziente riceve dal medico indicazioni per i successivi controlli ed un recapito telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità.

## LA PRENOTAZIONE E L'ACCETTAZIONE DEI RICOVERI PROGRAMMATI

L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa presso l'Ufficio Prenotazione Ricoveri o consultando il sito web www.grupposandonato.it.
L'accettazione dei ricoveri programmati viene effettuata presso l'apposito ufficio, in stretta collaborazione con il personale delle Unità Operative.

## RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

### SPECIALITÀ

Sono possibili ricoveri a pagamento in camere singole con servizio privato per le stesse specialità accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale.

### ACCETTAZIONE

Per accedere al ricovero a pagamento, è sufficiente una richiesta da parte del medico curante. Le tariffe e le condizioni di pagamento sono contenute negli appositi tariffari presso Area Privati 035.886213.

Il paziente che, seppur a conoscenza della possibilità di poter fruire di ricovero tramite il S.S.N., chiede di essere ricoverato in regime privatistico, riceve dal personale addetto tutte le informazioni al riguardo e sottoscrive un apposito modulo in cui dichiara di accettare i vari tariffari che gli sono stati specificatamente indicati e di cui ha preso analitica visione.

---

Ufficio prenotazioni ricoveri
Tel. 035.886230
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 15.00

Ufficio accettazioni ricoveri
Tel. 035.886235
dal lunedì al venerdì dalle 06.00 alle 14.30

# La macroattività

In ottemperanza alle delibere regionali, l'erogazione delle prestazioni per alcune patologie mediche e chirurgiche non urgenti avviene in regime di:

- Macroattività chirurgica a bassa complessità (BIC);
- Macroattività ambulatoriale complessa e ad alta integrazione di risorse (MAC).

L'indicazione a questo tipo di erogazione di prestazione avviene da parte degli specialisti chirurghi ed internisti; agli utenti vengono fornite presso lo sportello di prenotazione ricoveri tutte le informazioni necessarie.



# Le degenze e i servizi

L'elenco dei medici responsabili delle Unità Operative e dei medici specialisti che operano nella struttura è reperibile sul sito grupposandonato.it

- **Cardiologia**
- **Chirurgia**
- **Chirurgia Vascolare**
- **Cure subacute**
- **Dermatologia**
- **Emodinamica ed Elettrofisiologica**
- **Gastroenterologia, Servizio di Fisiopatologia ed Endoscopia Digestiva**
- **Procreazione Medicalmente Assistita**
- **Medicina di Laboratorio**
- **Medicina Generale**
- **Nefrologia ed Emodialisi**
- **Neurologia**
- **Oculistica**
- **Odontostomatologia**
- **Ortopedia e Traumatologia**
- **Poliambulatorio**

**- Pronto Soccorso**

**- Radiologia**
*Radiodiagnostica tradizionale, Ecotomografia / Ecografia, Mammografia, Neuroradiodiagnostica, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC), Risonanza Magnetica Nucleare (RMN), Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)*

**- Radioterapia**

**- Recupero e Rieducazione Funzionale, Servizio di Riabilitazione**

**- Terapia Intensiva, Anestesia e Attività di Rianimazione, Blocco Operatorio, Sterilizzazione**

**- Urologia**

**- Servizio Cure Domiciliari e Servizio Cure Palliative al domicilio (sede dislocata al Policlinico San Pietro)**



**Direttore Sanitario: Dott.ssa Eleonora Botta**

# Ospitalità

- Le camere di degenza sono a due letti con bagno in stanza, in alcune aree sono in uso camere con un massimo di quattro posti letto.
- Ogni camera è dotata di letti articolati secondo le necessità, tavolini serviletto, sedie, comodini e armadi.
- In ogni camera è predisposto un servizio di chiamata acustico e luminoso.

## ORARI DEI PASTI

Prima colazione dalle ore 7.00
Pranzo ore 12.30
Cena ore 19.00

## ORARIO DI VISITA

| | |
|---|---|
| **1ª FASCIA ORARIA** | dalle ore 15:00 alle ore 16:00 per tutte le UO |
| **2ª FASCIA ORARIA** | dalle ore 19:00 alle ore 20:00<br>• 2º Piano<br>• 4º Piano<br>• 5º Piano<br><br>dalle ore 18:30 alle ore 19:30<br>• 3º Piano<br>• 6º piano |



## SERVIZIO DI PSICOLOGIA

È a disposizione delle Unità Operative che ne facciano richiesta. Offre il proprio intervento specialistico a favore dei degenti nel Policlinico.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

- L'assistenza religiosa cattolica è garantita dalla presenza del sacerdote cappellano delegato della diocesi di Bergamo.
- Il cappellano, inoltre, è a disposizione di tutti i pazienti che ne facciano richiesta.
- Le funzioni religiose vengono celebrate nei giorni e agli orari esposti nella cappella del Policlinico sita al piano terra.
- A richiesta è possibile organizzare assistenza religiosa per altre confessioni.

## SERVIZI ACCESSORI

All'interno del Policlinico sono disponibili:

- Macchine per la distribuzione automatica di bevande;
- Negozio di articoli sanitari;
- Bar;
- Parafarmacia.



# Servizi Ambulatoriali

# Visite specialistiche ed esami

## LA PRENOTAZIONE

Per prenotare le visite specialistiche e tutti i servizi diagnostici e terapeutici è in funzione **nella struttura il CUP**.
L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi d'attesa presso il CUP, consultando il sito web www.grupposandonato.it o chiamando il numero verde del **call center regionale** 800.638.638 gratuito da rete fissa, oppure da rete mobile 02.99.95.99, a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario.

Per ottenere una prestazione in regime di accreditamento con il S.S.N. è necessario presentare la **richiesta del medico del S.S.N.** redatta su ricettario regionale.

## IL PAGAMENTO

Il pagamento della visita o dell'esame da parte del paziente - integrale quando sia stato svolto in forma privata, parziale quando richiesto in regime di accreditamento – può essere eseguito al momento della prenotazione, se effettuata allo sportello, oppure il giorno della prestazione prima dell'esecuzione della stessa.
Il paziente che richiede l'erogazione di una prestazione in regime privatistico, fruibile peraltro con il S.S.N., deve sottoscrivere l'apposito modulo di consenso al pagamento integrale.

## RITIRO REFERTAZIONE

Il ritiro del referto può avvenire:

- Presso il Policlinico, soltanto dagli interessati o da persone a cui è stato delegato l'incarico;
- A domicilio, mediante richiesta e con rimborso delle relative spese:
- Per Esami di Laboratorio e Radiologia è attivo il servizio di ritiro online attraverso il nostro portale web.

## ESAMI DI LABORATORIO

Presso il Laboratorio Analisi, dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 15, è possibile:

- Ritirare gratuitamente i contenitori per la raccolta del materiale biologico da sottoporre ad accertamento diagnostico;
- Ricevere informazioni per la corretta preparazione alle indagini diagnostiche.

## CONSULTAZIONE ON-LINE

Il Policlinico San Marco offre la possibilità visualizzare, salvare e stampare i propri referti firmati digitalmente e le immagini associate.

**Referti di radiologia online**

È possibile visualizzare, salvare e stampare i propri referti firmati digitalmente di Radiologia e le immagini associate: Rx, Mammografia, Ecografia, Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC), Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) e Risonanza Magnetica Nucleare (RMN) direttamente dal computer di casa.

Accedendo al Servizio online vi sarà consentito:

- visualizzare il referto cartaceo in formato pdf e in formato p7m (formato con la firma digitale);
- salvarli sul proprio dispositivo;
- stamparli;
- visualizzare le immagini diagnostiche;
- esportare il referto e le immagini in formato medicale DICOM.

Per accedere all'area consultazione referti online di radiologia collegarsi all'indirizzo:
https://radiologiaiob.grupposandonato.it/pacsportal/loginaccesscode.a

**Referti di laboratorio online**

Nell'Area Consultazione Referti On-line è possibile accedere ai referti* relativi agli esami di Laboratorio Analisi eseguiti presso il Policlinico San Marco degli Istituti Ospedalieri Bergamaschi.

Per accedere all'Area Consultazione Referti On-line è necessario essere in possesso di:
Codice utente: il proprio Codice Fiscale
Password: comunicata presso le accettazioni del Policlinico, è possibile cambiarla ad ogni accesso e per comodità le verrà ricordata via SMS e via e-mail ad ogni disponibilità di referto.

Per accedere all'area consultazione referti on-line collegarsi all'indirizzo:
https://portale.tesicloud.tech/IOB/THealthNetPat/authentication/login

*Esami esclusi dalla refertazione online
Di seguito riportiamo l'elenco degli esami che non possono essere visualizzati online ma ritirabili direttamente presso il Policlinico San Marco:

- Esami riguardanti HIV
- Esami genetici
- Esami che richiedono allegati cartacei
- Esami che prevedono integrazione del ticket

Per assistenza o informazioni:
Segreteria laboratorio: dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 16.00

Tel. 035.6886218
E-mail: laboratorioanalisi.psm@grupposandonato.it

**SICUREZZA**
Il sistema è realizzato in modo da garantire la massima sicurezza di accesso e di tutela della privacy secondo la normativa vigente. Prevede l'accesso tramite codice utente e password. I dati viaggiano sulla rete criptati, secondo il protocollo SSL (Socket Secure Layer), in modo da garantirne la riservatezza.

# Anatomia Patologica

## TEMPI DI REFERTAZIONE

I tempi di refertazione riportati nella tabella sottostante sono riferiti alle indicazioni della DGR n. XI/772 del 12/11/2018 di Regione Lombardia relativa a "Definizione dei requisiti minimi autorizzativi per l'attività di Anatomia Patologica e raccomandazioni per lo sviluppo della metodologia della tracciabilità" e al successivo Decreto n. 1606 del 11/02/2019.
I tempi di refertazione sono da considerarsi a partire dall'accettazione del campione presso il Servizio di Anatomia Patologica fino alla firma digitale del referto, sono quantificati in giorni lavorativi e comprendono il 90% delle diagnosi emesse; nel 10% dei casi la diagnosi richiede più tempo.
Per la disponibilità del referto al paziente è necessario tenere in considerazione i tempi tecnici di segreteria, il punto prelievi dove è stata fatta l'accettazione e dove avverrà il ritiro del referto.
Per alcuni esami i referti sono resi disponibili prima al medico richiedente e successivamente al paziente. In questo modo il medico può provvedere alla comunicazione dell'esito al paziente mediante un colloquio (eventualmente convocando i pazienti ambulatoriali e i pazienti ricoverati e già dimessi); oppure può, dopo aver preso visione del referto, renderlo disponibile al servizio di consegna referti per il paziente ambulatoriale e all'archivio delle cartelle cliniche per l'inserimento nelle stesse nel caso di pazienti già dimessi.
In tutti questi casi i referti potrebbero essere disponibili per il paziente alcuni giorni dopo la firma digitale del referto.

| TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE | TEMPI DI REFERTAZIONE |
|---|---|
| Esame citologico<br>(Espettorato, urine, ecc.) | 10 giorni |
| Esame cito-istologico da agoaspirazione<br>(Agoaspirato tiroide, linfonodale, mammario, ecc.) | 12 giorni |
| Esame citologico cervico-vaginale<br>(PAP Test, ecc.) | 18 giorni |
| Esame istologico su biopsia<br>(Biopsia gastroduodenale, colon, cutanea, ecc.) | 13 giorni |
| Esame istologico su pezzo operatorio semplice<br>(Asportazione nevi, dermatologia, ecc.) | 15 giorni |
| Esame istologico su pezzo operatorio complesso<br>(Pezzi anatomici da interventi in sala operatoria in regime di ricovero) | 23 giorni |
| Valutazione FISH per patologia tumorale<br>(Colorazioni specifiche eseguite in sede di indagine istologica) | 13 giorni |
| Valutazione di fattori prognostico-predittivi<br>(Indagini specifiche eseguite in sede di esame istologico) | 10 giorni |
| Valutazioni mutazioni in biologia-molecolare<br>(Ricerca di mutazioni di geni su richiesta dello specialista) | 1 giorni |

## PRESTAZIONI ESTEMPORANEE

Per le prestazioni estemporanee intraoperatorie i tempi di risposta sono di 30 minuti per *pezzo generico* e di 45 minuti per il *linfonodo sentinella*.

## RICHIESTE URGENTI

Le prestazioni di anatomia patologica che possono seguire un percorso di **refertazione urgente** devono essere identificate e segnalate dal chirurgo che invia il materiale e verranno refertate in **48 ore**.

In base al Decreto Reg. 1606/2019 si fa presente che **vengono considerati urgenti** gli esami in cui sono evidenziate, sulla richiesta di esame istologico pervenuta in Sezione, le seguenti condizioni cliniche: anemia di ndd, valori ematochimici indicativi per patologia neoplastica, segnalazione di prelievo da probabile secondarismo o recidiva di malattia tumorale, insufficienza respiratoria, prelievo da lesione sospetta per neoplasia e comunque a seconda del giudizio del clinico/chirurgo dettato dalle condizioni specifiche del singolo paziente (riferimento Legge 24).

Vengono inoltre ritenuti sempre urgenti i casi provenienti dalle Unità Operative di Medicina Interna e Oncologica e di Terapia Intensiva, nonché i prelievi bioptici provenienti dalla Radiologia.



# Modalità di prenotazione visite ambulatoriali

## ORARIO APERTURA SPORTELLI

**Prestazioni Ambulatoriali**
Prenotazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16.30
Accettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 17.00

**Prestazioni Odontostomatologiche**
Prenotazione e accettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00

**Prestazioni Terapia Fisica** (presso Segreteria del Servizio)
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.30 alle ore 12.00

**Esami di Laboratorio**
Accettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.00 in accesso libero.
Sabato dalle 7.30 alle 9.00 previa prenotazione.

## ORARIO PRENOTAZIONI TELEFONICHE

**Prestazioni Ambulatoriali:** Tel. 035.4186111 (tasto 3 oculistica, tasto 5 altre prestazioni)
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 17.00

**Prestazioni Terapia Fisica:** Tel. 035.886229
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Prestazioni Odontostomatologiche:**
Tel. 035.886432 oppure 035.4186111 (selezionare tasto 4)
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00

**Esami di Laboratorio:** Tel. 327.7772032
Dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.00, solo per gli esami di laboratorio eseguiti di sabato.

## ANNULLAMENTO PRENOTAZIONE

Per disdire una prenotazione:
- chiamare il nº tel. 035.4186111 (tasto 6) e lasciare un messaggio in segreteria telefonica
- mandare una e-mail all'indirizzo cp.poliambulatori.psm@grupposandonato.it
  indicando nome, cognome, data di nascita e prestazione da annullare.



# Prestazioni strumentali e visite

Si riportano di seguito le Specialità trattate ed alcune delle prestazioni eseguite presso l'Unità Operativa Poliambulatorio del Policlinico San Marco.

## CARDIOLOGIA

- Eco (color) dopplergrafia cardiaca transtoracica
- Eco (color) dopplergrafia cardiaca transesofagea
- Eco (color) dopplergrafia cardiaca con stress farmacologico (dobutamina, dipiridamolo)
- Test cardiovascolare con cicloergometro da sforzo
- Holter

## CHIRURGIA

- Chirurgia generale e mininvasiva
- Asportazioni chirurgiche neoformazioni di piccole dimensioni
- Ambulatorio obesità
- Mamometria esofagea
- Ph metria esofagea 24 ore
- Colo-proctologia
- Anoscopia

## CHIRURGIA VASCOLARE

- Ambulatorio di chirurgia vascolare
- Ecocolor dopplergrafia aorta addominale
- Ecocolor dopplergrafia T.S.A.
- Ecocolor dopplergrafia arteriosa e venosa degli arti

## DERMOSIFILOPATIA

- Diatermocoagulazione
- Crioterapia
- Test epicutanei
- Asportazioni chirurgiche neoformazioni di piccole dimensioni

## ENDOCRINOLOGIA

- Endocrinologia e metabolismo
- Agobiopsia tiroidea
- Ecografia tiroidea
- Ambulatorio osteoporosi

## GASTROENTEROLOGIA E CHIRURGIA ENDOSCOPICA DIGESTIVA

- Esofagogastroduodeno-scopia
- Rettosigmoidoscopia
- Colonscopia
- Breath Test per Helicobacter Pylori
- Breath test lattosio, lattulosio e acido ottanoico

## GINECOLOGIA

- Pap test
- Tamponi vaginali, cervicali e uretrali

## MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

- Chinesiterapia individuale
- Tens*
- Trattamento con onde d'urto
- Massoterapia per drenaggio linfatico
- Ultrasuoniterapia*
- Elettrostimolazione*
- Radarterapia*
- Massoterapia *
- Tecarterapia*
- Magnetoterapia*
- Ultrasuoni in acqua*
- Ionoforesi*
- Lorenzterapia*

## MEDICINA INTERNA E ONCOLOGICA

- Immunoematologia*
- Allergologia
- Diabetologia
- Ipertensione
- Epatologia
- Terapia anticoagulante orale
- Holter pressorio
- Capillaroscopia
- Ambulatorio oncologia
- Reumatologia

## NEFROLOGIA

- Ecocolordoppler renale
- Ambulatorio nefrologico per nefropatie e ipertensione
- Dietologia*

## NEUROLOGIA

- Encefalografia (E.E.G.)
- Elettromiografia (E.M.G.)
- Potenziali Evocati (P.E.V)
- Test neuropsicologico
- Unità di valutazione Alzheimer
- Color doppler trans cranico
- Color doppler tran cranico con microbolle

## OCULISTICA

- Fluorangiografia
- Laser PDT per maculopatia (terapia fotodinamica)
- Yag Laser
- Argon Laser
- Campo visivo*
- Analizzatore delle fibre del nervo ottico (GDX)
- Sezione di ortottica
- Iniezioni intravitreali

## ODONTOSTOMATOLOGIA

- Visita specialistica
- Chirurgia orale
- Conservativa
- Endodonzia
- Igiene orale
- Implantologia
- Ortodonzia
- Parodontologia
- Pedodonzia
- Protesica (fissa, mobile, impianti)
- Primo intervento odontoiatrico

## ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

- Chirurgia dell'anca
- Chirurgia del ginocchio
- Chirurgia del piede
- Chirurgia della spalla
- Chirurgia della mano

## OTORINOLARINGOIATRIA

- Visite ORL*
- Laringoscopia*
- Irrigazione dell'orecchio*

## PNEUMOLOGIA

- Spirometria semplice
- Spirometria con tecnica pletismografica
- Diffusione di CO (DLCO)
- Resistenze periferiche
- Emogasanalisi arteriosa
- Test del cammino
- Test di broncodilatazione farmacologia
- Prova broncodinamica con broncocostrittore
- Polisonnogramma

## RADIOTERAPIA

## UROLOGIA

- Uroflussometria
- Ecodoppler scrotale / vasi spermatici*
- Ecodoppler penieno*
- Ecografia apparato urinario
- Ecografia prostatica-transrettale
- Ecografia scrotale / testicolare*
- Ecografia peniena*
- Biopsia prostatica
- Cistoscopia
- Visita andrologica*
- Ecografia del pene



*Prestazioni erogate in regime privatistico



# Standard di Qualità e Servizi

# Obiettivi e standard di qualità

Il **Policlinico San Marco** intende fornire le cure con elevato standard di qualità in un clima di umanizzazione.
Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale **l'efficacia e l'efficienza** delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e professionale.

## SEMPLICITÀ

- Possibilità di prenotazione telefonica e diretta dal lunedì al venerdì presso il **Centro Unico di Prenotazione (CUP)**
- Possibilità di richiedere la prenotazione tramite e-mail dal sito www.grupposandonato.it
- Possibilità di richiedere la prenotazione tramite fax
- Possibilità di richiedere la prenotazione tramite fax nelle **farmacie** o presso i **servizi sociali** aderenti al servizio offerto dalla struttura
- Chiarezza e trasparenza di tariffe e ticket comunicate prima dell'effettuazione della prestazione
- Ritiro dei referti online oppure in sede ad orari definiti e comunicati al momento dell'esecuzione della prestazione
- Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni tramite questionario distribuito in ogni Unità Operativa e direttamente all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**.



## TEMPESTIVITÀ

- Attesa media per eseguire le **prestazioni ambulatoriali**: entro gli standard regionali;
- Attesa per l'**esecuzione degli interventi** di protesi d'anca, cataratta, chirurgia oncologica: entro gli standard regionali;
- Consegna **referti**: entro gli standard regionali.

## ACCOGLIENZA E COMFORT

- Tutti i pazienti sono accolti nelle **Unità Operative** da personale sanitario;
- Esistenza di **documentazione informativa** in merito all'organizzazione ed ai servizi offerti dalla struttura (estratto della carta dei servizi, guida alla struttura, orari ambulatoriali);
- Distribuzione ai ricoverati di una **guida informativa** specifica per ogni Unità Operativa.

## INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

- Riconoscimento del **personale** attraverso apposito **cartellino identificativo**;
- Accurata comunicazione dell'**iter diagnostico terapeutico** da parte del medico dell'UO;
- Partecipazione informata del paziente alle cure fornite con sottoscrizione, ove richiesto, di **consenso informato alle procedure**;
- Diritto alla **privacy**, in adempimento al Regolamento Europeo GDPR 2016/679 e al D.lgs n°196/2003 e s.m.i.;
- Consegna, al momento delle dimissioni, di **lettera di dimissioni per il medico curante** contenente relazione clinica sul ricovero;
- Programmazione del **follow-up** al momento delle dimissioni;
- Esistenza di un programma per la **rilevazione della qualità** percepita attraverso la diffusione di un questionario sulla degenza e sulle prestazioni ambulatoriali, valutato semestralmente i cui risultati sono resi pubblici dalla Direzione attraverso affissione in bacheca;
- Sicurezza tecnologica e impiantistica sulle **attrezzature**;
- Esistenza di un **piano di sicurezza generale**, curato dal servizio di prevenzione e protezione.

## PERSONALE E TECNOLOGIA

- Personale medico specializzato e adeguato agli **standard previsti dalla normativa vigente**;
- Personale infermieristico strutturato con **organico adeguato** alla copertura degli standard assistenziali;
- Partecipazione di tutto il personale medico, infermieristico e tecnico ad **eventi formativi**;
- Garanzia che tutte le apparecchiature siano all'**avanguardia in campo tecnologico** e soggette a **manutenzione e taratura** documentate, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza e conformità.

# Meccanismi di verifica e tutela

Il **Policlinico San Marco** è consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.
Un sistema qualità centrato sulle esigenze dei pazienti deve tenere in giusta considerazione i loro pareri, giudizi e attese; **la soddisfazione degli utenti è per questo un elemento determinante** ai fini della definizione delle politiche e delle procedure del Policlinico, legate alla valutazione dell'efficacia delle cure e all'efficienza dell'organizzazione.

## RECLAMI

Eventuali reclami sui disservizi insorti prima, durante e dopo il ricovero o una prestazione ambulatoriale, vanno inoltrati all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, ubicato presso la Direzione, che dopo debite indagini provvederà a comunicare i correttivi intrapresi.

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al momento del ricovero o prima di eseguire una prestazione ambulatoriale viene consegnato un **questionario** con domande che tendono a rilevare la soddisfazione del paziente sulle cure erogate, le modalità organizzative dell'azienda, gli aspetti relazionali, l'accessibilità e la comunicazione.
Con frequenza semestrale il personale dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti, presentandoli successivamente alla Direzione, che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.
Dal 2019 è stato inoltre attivato un progetto di customer satisfaction con totem "Happy or not". Si tratta di un sistema molto semplice basato sulla scelta di "faccine colorate", dal rosso scuro al verde, a seconda del livello di soddisfazione.

## AUDIT

Il **Sistema Gestione Qualità** del Policlinico, in ottemperanza alle norme **UNI EN ISO 9001**, effettua adeguati controlli atti a garantire il mantenimento degli standard di qualità fissati e il rispetto delle disposizioni legislative e direzionali.

# Come raggiungerci

| DA | A | MEZZI |
|---|---|---|
| Milano<br>Capriate S. Gervasio | Capriate<br>Osio/Zingonia | Linea Autostradale<br>Autolinee TBSO |
| Milano<br>Bergamo<br>Verdello | Verdello<br>Verdello<br>Zingonia | FF.SS<br>FF.SS<br>Autoservizi Bergamo Trasporti |
| Milano<br>Gessate<br>Trezzo s/Adda | Gessate<br>Trezzo s/Adda<br>Osio/Zingonia | Metropolitana MM<br>Autolinee ATM<br>Autolinee TBSO |
| Bergamo | Osio/Zingonia | Autolinee TBSO |
| Dalmine, Osio Sopra, Levate, Osio Sotto, Boltiere, Arcene, Ciserano, Verdellino | Osio/Zingonia | Autoservizi Bergamo Trasporti |
| Treviglio<br>Verdello | Verdello<br>Osio/Zingonia | FF.SS<br>Autoservizi Bergamo Trasporti |

**Policlinico San Marco**
Corso Europa 7 - 24040
Zingonia (BG)



**Policlinico San Marco**


Corso Europa 7
24040 Zingonia (BG)

Tel: 035.886111
E-mail: info.psm@grupposandonato.it
URP: urp.psm@grupposandonato.it

**grupposandonato.it**


Policlinico
San Marco
Gruppo San Donato