CARTA DEI SERVIZI



Policlinico San Pietro

Gruppo San Donato

Ed. Novembre 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
8 Diritti del paziente

9 La Struttura
10 Regole per i degenti
11 Visite ai degenti
12 Unità Operative e Servizi
13 Tipologia ricoveri
14 Prenotazioni e Accettazioni ricoveri
15 Ospitalità
16 Dimissioni del paziente

17 Servizi Ambulatoriali
18 Prestazioni strumentali e visite
19 Modalità di prenotazione visite ambulatoriali
20 Modalità di accettazione visite ambulatoriali
22 Anatomia Patologica

24 Standard di Qualità e Servizi
25 Certificazioni di Qualità
29 Miglioramento della Qualità
30 Accoglienza e comfort
31 Guida ai Servizi
33 Altri Servizi
34 Come raggiungerci



Principi Fondamentali dell’Istituto

Mission e Obiettivi

La Mission del **Policlinico San Pietro** è sintetizzata in quattro obiettivi fondamentali:

1. **Appropriatezza delle cure**
2. **Personalizzazione e umanizzazione dei rapporti assistenziali**
3. **Efficacia dei processi organizzativi**
4. **Innovazione tecnologica**

Il **Policlinico San Pietro** svolge la propria funzione sin dal 1963 su un territorio che va dalla periferia ovest di Bergamo fino a Lecco e comprende l'Isola Bergamasca e la Valle Imagna, al servizio di una popolazione di oltre 150.000 abitanti.
Il **Policlinico San Pietro** fa parte del Gruppo San Donato, un network della salute ben radicato sul territorio lombardo. Un Ospedale che si inserisce a pieno titolo nella rete della Sanità bergamasca e che, attraverso la razionalizzazione delle risorse, assicura lo "stato di salute" sancito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), che persegue la finalità di condurre i malati a riacquistare la salute sia sotto l'aspetto fisico che psichico e relazionale.
La finalità primaria è l'erogazione di prestazioni di ricovero e cura delle specialità mediche e di quelle chirurgiche presenti, sia in regime di ricovero ordinario che di day-hospital/day-surgery e ambulatoriale, di prestazioni specialistiche ambulatoriali, di diagnostica per immagini e di diagnostica di laboratorio in regime di convenzione con il **Servizio Sanitario Nazionale**.

Gli standard di qualità garantiti dal **Policlinico San Pietro** 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 la **ISO 9001:2015**.

Principi Fondamentali

Il paziente accede in Ospedale al fine di recuperare il proprio stato di salute: deve essere accolto in modo da ridurre il divario tra il comfort, le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero.
Egli deve pertanto essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali il **Policlinico San Pietro** si ispira sono quelli di:

Eguaglianza

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

Imparzialità

Il personale dipendente dell'Azienda Ospedaliera non deve favorire nessun paziente ricoverato in Ospedale in merito ad interessi di qualsiasi natura.

Continuità

I medici operanti nell'Ospedale hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

Diritto di scelta

Il paziente dev'essere informato di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere e ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari.
La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia in merito al proprio stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.



Riservatezza

Tutti coloro che operano nell'Ospedale sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto coinvolgente i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento dell'attività.

Partecipazione

I cittadini possono partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini stessi.

Efficacia ed efficienza

Il raggiungimento di condizioni di salute sempre migliori deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

Diritti e doveri dei cittadini

I doveri e le norme di civile convivenza sono fondamentali per assicurare una corretta collaborazione con il personale medico e infermieristico.



Diritti del paziente

Ogni paziente del Policlinico San Pietro 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;

- al **rispetto della riservatezza** 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;

- ad una appropriata **valutazione e gestione del dolore**.





La Struttura

Regole per i degenti

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.

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, deve informare preventivamente il personale sanitario tramite richiesta scritta.

Ai sensi della Legge 16 gennaio 2003, n. 3, 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.



Visite ai degenti

Le visite ai degenti da parte di famigliari e conoscenti sono ammesse quotidianamente nel rispetto degli orari previsti.

- I **pazienti pediatrici** hanno diritto alla presenza di un **familiare** che li assista nell'arco delle 24 ore;

- L'accesso alla **Terapia Intensiva ed all'Unità Coronarica** è consentito ad un solo visitatore per paziente. Sono concesse deroghe in casi particolari, ma è necessaria l'**autorizzazione del medico di Unità Operativa**. Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare ricoverato può essere ricevuto dal medico curante, in rispetto del Regolamento europeo-GDPR 2016/679, dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.00, oppure in orari comunicati al paziente all'atto dell'ingresso in reparto

ORARI DI VISITA

Dalle ore 14.00 alle ore 15.00
e dalle ore 19.00 alle ore 20.00,
tutti i giorni, da lunedì
a domenica.

Unità coronarica e Terapia intensiva

Tutti i giorni, da lunedì
a domenica dalle 17:00 alle 18:00



Unità Operative

UNITÀ OPERATIVA	RESPONSABILE
Cardiologia e unità coronarica	Dott. ssa M.Manfredi
Chirurgia generale	Dott. M. Ciocca Vasino
• Chirurgia plastica	Dott. M. Marino
• Chirurgia bariatrica	Dott. V.Borrelli
• Proctologia e Pelviperineologia	Dott. S. Agradi
Medicina generale	Dott. G. Colloredo
• Oncologia	Dott. P. Salvini
Neurologia	Dott. M. Plastino
Oculistica	Dott. L. Belotti
Ortopedia - Traumatologia	Prof. M. Bigoni
OPRAM - Ortopedia Protesica Robotica Avanzata Mininvasiva	Dott. M. Massaro
Ginecologia - P.M.A.	Dott. R. Brembilla - Dott. A. Borini
Otorinolaringoiatria	Dott. M. Papalia
Pediatria	Dott. A. Kantar
Recupero e rieducazione funzionale	Dott. D. Buffoli
Terapia intensiva	Dott.ssa M. Avogadri
Urologia	Dott. F. Greco

SERVIZI	RESPONSABILE
Dialisi	Dott.ssa M. A. Riva
Fisioterapia	Dott. D. Buffoli
Laboratorio analisi e anatomia patologica	Dott. G. Beretta
Pronto Soccorso	Dott. P. Serboli
Radiologia e diagnostica per immagini	Dott. A. Castoldi
Radioterapia	Dott. C. Italia
Sala operatoria	Dott.ssa M. Avogadri

Tipologia ricoveri

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.

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-AMBULATORIALE

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.

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

Sono possibili ricoveri a pagamento in camere singole con servizio privato per le stesse specialità accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale. 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 l'**Ufficio Solventi:**
Tel. 035.604427
Mail: ricoveriprivati.psp@grupposandonato.it

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 a 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.

Prenotazioni e Accettazioni ricoveri

Per la prenotazione e l'accettazione dei ricoveri programmati l'interessato può:

PRESENTARSI ALLO SPORTELLO

L'Ufficio Prenotazione Ricoveri è a disposizione da lunedì a venerdì
dalle ore 09.00 alle ore 15.00.
Lo sportello per le Accettazioni è aperto dal lunedì al venerdì
dalle ore 07.00 alle ore 15.00.

CONTATTARE L'UFFICIO

Per ricoveri in Ginecologia, Chirurgia Plastica, Cardiologia,

- telefonare al numero 035.604515
- inviare una mail all'indirizzo: ricoveri.psp@grupposandonato.it

Per ricoveri in Chirurgia generale, Urologia, Otorinolaringoiatria, pre-ricoveri di PMA

- telefonare al numero 035.604430
- inviare una mail all'indirizzo: ricoveri.psp@grupposandonato.it

Per ricoveri in Oculistica

- telefonare al numero 035.604495

inviare una mail all'indirizzo: ricoverioculistica.psp@grupposandonato.it

Per ricoveri in Proctologia

- telefonare al numero 035.604495
- inviare una mail all'indirizzo: ricoveri.psp@grupposandonato.it

Per ricoveri in OPRAM (Ortopedia Protesica Robotica Avanzata Mininvasiva)

- telefonare al numero 035.604343
- inviare un'email a segreteriaopram.psp@grupposandonato.it

Per ricoveri in Ortopedia

- telefonare al numero 035.604339
- inviare un'email a ortopediapsp.segreteria@grupposandonato.it

Per ricoveri in Chirurgia Bariatrica

- telefonare al numero 035.604515
- inviare una mail all'indirizzo: obesita.psp@grupposandonato.it

Ospitalità

- Le camere di degenza sono previste per 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 ore 7.00
Pranzo ore 12.00
Cena ore 18.00

Non è consentito introdurre nei reparti di degenza alimenti e bevande provenienti dall'esterno.

ASSISTENZA RELIGIOSA

- L'assistenza religiosa cattolica è garantita dalla presenza del sacerdote cappellano;
- Il cappellano, inoltre, è a disposizione di tutti i pazienti che ne facciano richiesta;
- A richiesta è possibile organizzare assistenza religiosa per altre confessioni.



Dimissioni del paziente

Quando il periodo di degenza si conclude, il paziente, al momento di lasciare l'Ospedale, riceve la **lettera di dimissione**, nella quale sono indicati: le condizioni del paziente alla dimissione, la diagnosi, gli esami e le procedure eseguite, la terapia effettuata e quella consigliata a domicilio.

È un documento importante che deve essere conservato ed esibito al medico curante, in occasione di eventuali controlli ambulatoriali o per altri ricoveri.

Il paziente che lascia il Policlinico è invitato a compilare il **questionario di soddisfazione** e a deporlo nella casella dedicata presente in ogni reparto; in caso di necessità, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per eventuali chiarimenti.

Dopo le dimissioni, il paziente può chiedere **la copia conforme della cartella clinica**, che verrà rilasciata di norma entro 30 giorni, salvo urgenze. La prima richiesta di copia di cartella clinica è gratuita. Per le richieste successive è previsto un pagamento.

La copia della cartella clinica può essere richiesta:

- Inviando una mail a archivio.psp@grupposandonato.it
- Chiamando il numero 035.604214 il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 8:30 alle 12:30, o il martedì e il giovedì dalle 9:00 alle 10:30
- Su supporto cartaceo presso lo sportello di accettazione ricoveri dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00
- Con spedizione al proprio domicilio
- Su supporto CD
- On-line

La copia di cartella clinica può essere ritirata al CUP, spedita al domicilio o scaricata in formato digitale da un server sicuro.

I documenti sanitari possono essere consegnati solo agli aventi diritto, nel rispetto del regolamento sulla protezione dei dati. Nel caso di ritiro da parte dell'intestatario, questo deve presentarsi allo sportello munito di documento di identità valido. Se il ritiro è effettuato da un'altra persona, l'intestatario della documentazione clinica deve delegare l'incaricato per il ritiro.
A tal proposito, l'intestatario può scaricare il modulo dal sito web del Policlinico e compilare la sezione relativa alla delega.
Il delegato deve presentarsi presso lo sportello con:

- proprio documento di identità;
- modulo di delega compilato dall'intestatario;
- fotocopia della carta di identità dell'intestatario della documentazione

In caso di disservizi è possibile rivolgersi, oltre che all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, alle organizzazioni di tutela dei pazienti, come il Tribunale per i Diritti del Malato o l'Ufficio di Pubblica Tutela.

È sempre opportuno accertarsi di **non aver dimenticato nulla nella stanza** in cui si è stati ricoverati e verificare che sia stata integralmente restituita l'eventuale documentazione clinica personale consegnata all'ingresso in reparto.



Servizi Ambulatoriali

Prestazioni strumentali e visite

CARDIOLOGIA
- Visita specialistica
- Ecocardiocolordoppler-grafia cardiaca
- Elettrocardiogramma
- ECG Holter
- Holter pressorio,
- ECG sotto sforzo
- Controllo pace-maker e defibrillatori

CHIRURGIA GENERALE
- Visita specialistica
- Interventi di piccola chirurgia ambulatoriale
- Medicazioni
- Plastica solo in solvenza

CHIRURGIA VASCOLARE
- Visita Chirurgica Vascolare
- Ecocolordoppler

DERMATOLOGIA
- Visita Dermatologica
- Crioterapia

ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA
- Visita specialistica

ENDOSCOPIA
- Visita gastroenterologica
- Esofagogastroduodenoscopia
- Colonscopia
- Urea breath test
- Ecografia anse intestinali

GINECOLOGIA
- Visita specialistica, Colposcopia
- Ecografia ginecologica
- Interventi ginecologici
- Pap-test
- Esame urodinamico
- Test prevenzione onco-genetica

MEDICINA GENERALE
- Visita internistica, epatologica e reumatologica

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
- Visita specialistica
- Infrarossi
- Ultrasuoni
- Laser terapia
- Massoterapia
- Rieducazione motoria,
- Ionoforesi
- Elettroterapia
- Magnetoterapia
- Diatermia ad onde corte e microonde
- Onde d'urto
- Tecarterapia
- Mesoterapia
- Infiltrazioni
- Riabilitazione pavimento pelvico

RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE
- Visita specialistica solo in solvenza
- Calorimetria solo in solvenza

NEFROLOGIA
- Visita specialistica
- Doppler arterie renali

NEUROLOGIA
- Visita specialistica
- Encefalografia (E.E.G.)
- Elettromiografia (E.M.G.)
- Potenziali evocati
- Polisonnografia

OCULISTICA
- Visita specialistica
- Argon Laser
- Yag Laser
- Angiografie
- piccoli interventi
- Servizio di Ortottica
- OCT

ODONTOSTOMATOLOGIA
- Implantologia
- Igiene e prevenzione
- Estetica dentale
- Trattamento parodontale
- Ortodonzia
- Gnatologia
- Radiologia digitale
- Odontoiatria pediatrica

ONCOLOGIA
- Visita specialistica

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- Visita specialistica
- Ecografia osteoarticolare
- Infiltrazioni
- Visita ortopedica pediatrica
- Ecografie pediatriche
- Screening lussazione congenita

OTORINOLARINGOIATRIA
- Visita specialistica
- Endoscopia
- Otomicroscopia
- Piccoli interventi
- Audiologia – Vestibologia

PNEUMOLOGIA
- Visita specialistica
- Spirometria
- Emogasanalisi
- Broncoscopia

PEDIATRIA
- Visita specialistica
- Test allergologici

PRELIEVI E TAMPONI
- Prelievi materiale biologico
- Prelievi del sangue
- Curve glicemiche

PSICOLOGIA

RADIOLOGIA
- Risonanza Magnetica
- TAC
- Radiografia
- Mammografia
- Defecografia
- Clisma opaco
- Tubi digerenti
- Isterosalpingografie
- Ecografie radiologiche
- Ortopantomografia

Modalità di prenotazione visite ambulatoriali

Per la prenotazione delle visite ambulatoriali l'interessato può:

PRESENTARSI DI PERSONA

Agli sportelli del CUP per:

- **Prestazioni con Impegnativa urgenza U, B e D** dal Lunedì al Venerdì 10.30-14.00
- **Pazienti oncologici, disabili e donne in gravidanza** dal Lunedì al Venerdì 8.30-16.00

Per le prestazioni programmabili P restano validi tutti gli altri canali di prenotazione (telefono, mail, on line, Prenota Salute, CUP regionale).

Prestazioni di Fisioterapia: recarsi alla segreteria dedicata al piano 0, percorso rosa

- Lunedì e Martedì 8.00-13.00 / 14.00-16.30
- Mercoledì e Giovedì 8.30-13.00 / 14.00-16.30
- Venerdì 8.00-13.00 / 14.00-16.00

Prestazioni di Oculistica: recarsi alla segreteria dedicata al piano 2

- Lunedì e Giovedì 8.00-16.30
- Martedì, Mercoledì e Venerdì 8.30-16.30

TELEFONARE

Per tutte le prestazioni: 035.6225701 da Lunedì a Venerdì 09.00-12.30 / 14.00-17.00.

Prestazioni di Fisioterapia: 035.604290 da Lunedì a Venerdì 08.30-10.00 / 14.00-15.00.

Prestazioni di Oculistica 035.6225701 da Lunedì a Venerdì 08.30-16.45

INVIARE UN FAX

Al numero telefonico 035.604360

INVIARE UNA E-MAIL

- **Per tutte le prestazioni**: pietro@grupposandonato.it
- **Fisioterapai**: fisioterapia.psp@grupposandonato.it
- **Oculistica:** segreteria.oculistica.psp@grupposandonato.it

RECARSI PRESSO I CENTRI DI PRENOTAZIONE ESTERNI

- Comuni
- Farmacie

PRENOTAZIONE VIA WEB

www.grupposandonato.it

SOLO PER INFORMAZIONI

Centralino

Tel. 035.604111

Modalità di accettazione visite ambulatoriali

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER LA PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

- Prescrizione del medico inviante completa di quesito diagnostico
- Carta Regionale dei Servizi Sanitari

PAGAMENTO

Il pagamento della visita o dell'esame da parte del paziente viene eseguito il giorno della prestazione prima dell'esecuzione della stessa, presso lo sportello accettazione.

RITIRO REFERTAZIONE

Il ritiro del referto avviene presso lo sportello del CUP, soltanto dagli interessati o da persone provviste di apposita delega scritta, o a domicilio, mediante richiesta e con rimborso delle relative spese.

CONSULTAZIONE ON-LINE

Il Policlinico San Pietro 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, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) e Risonanza Magnetica Nucleare (RMN) direttamente dal computer di casa.

I referti e le immagini sono visibili a portale, entro tre giorni dalla data di acquisizione dello studio.

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.aspx

Per assistenza o informazioni:
dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle 10:30 e dalle 15:00 alle 16:00
Tel. 035.604254

Qualora in un secondo momento si volesse ulteriormente il cd o la lastra degli esami questo servizio sarà a pagamento e sarà da richiedere esclusivamente presso il CUP della struttura.

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 Pietro 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 Pietro:

- 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. 035.604225
E-mail: laboratorioanalisi.psp@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

Per le prestazioni di anatomia patologica i tempi di refertazione fanno riferimento alla delibera regionale DGR 772 2018 e al successivo decreto 1606/ 2019.

Le singole prestazioni saranno disponibili all'utenza entro i giorni riportati nella tabella sottostante.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI CONSEGNA GIORNI LAVORATIVI
Esame citologico (Espettorato, urine, ecc.)	10 giorni
Esame cito-istologico da agoaspirazione (Agoaspirato tiroide, linfonodale, mammario, ecc.)	12 giorni
Esame citologico cervico-vaginale (PAP Test, ecc.)	18 giorni
Esame istologico su biopsia (Biopsia gastroduodenale, colon, cutanea, ecc.)	13 giorni
Esame istologico su pezzo operatorio semplice (Asportazione nevi, dermatologia, ecc.)	15 giorni
Esame istologico su pezzo operatorio complesso (Pezzi anatomici da interventi in sala operatoria in regime di ricovero)	23 giorni
Valutazione FISH per patologia tumorale (Colorazioni specifiche eseguite in sede di indagine istologica)	13 giorni
Valutazione di fattori prognostico-predittivi (Indagini specifiche eseguite in sede di esame istologico)	10 giorni
Valutazioni mutazioni in biologia-molecolare (Ricerca di mutazioni di geni su richiesta dello specialista)	13 giorni
Riscontro diagnostico clinico (Esame autoptico)	63 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 dal Reparto di Oncologia e Terapia Intensiva, nonché i prelievi bioptici provenienti dalla Radiologia.





Standard di Qualità e Servizi

Certificazioni di Qualità

Nel mese di Luglio 2009 il Policlinico San Pietro è stato certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008.
Questo significa che l'Ente ITALCERT con l'emissione della certificazione nº432 ha riconosciuto che il Policlinico San Pietro dal punto di vista gestionale ed organizzativo è conforme ai criteri di una norma internazionale, elaborata da esperti, allo scopo di garantire il miglioramento continuo dei servizi sanitari erogati e rivolti alla persona.

Dopo aver rinnovato la certificazione ogni tre anni, nel 2018 ITALCERT ha certificato il Policlinico San Pietro con la nuova Norma UNI EN ISO 9001:2015, confermata nel 2021 e nel 2024-
Tale sistema di certificazione ha introdotto alcune novità importanti:

- L' approccio basato sul rischio
- L'analisi del contesto interno ed esterno
- La gestione dei rischi in modo permanente
- L' eliminazione dell'obbligo di redigere il manuale della qualità
- L' introduzione del concetto di informazioni documentate
- L' adattamento alla "struttura di alto livello"
- Riferimenti specifici alle tecnologie emergenti, come l'intelligenza artificiale e i big data.



IL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE GARANTISCE CHE

- il personale è accuratamente selezionato e viene avviato a programmi di formazione continua;
- tutte le procedure effettuate sono descritte in documenti ufficiali affinché tutti gli operatori possano uniformare conoscenze, standardizzare le modalità operative al fine di evitare errori e prevenire rischi potenziali a carico del paziente;
- l'attività del personale sanitario medico e non medico è conforme a linee guida e protocolli di provata efficacia e sicurezza;
- il personale medico e infermieristico nello svolgimento delle proprie attività si riferisce a linee guida e protocolli nazionali e internazionali di comprovata evidenza scientifica;
- le Unità Operative/Servizi si pongono degli obiettivi, con la costruzione di indicatori di processo e di attività che permettono un controllo ed una valutazione continua dei livelli di efficienza e efficacia dei processi di diagnosi e cura;
- vengano istituiti appositi strumenti di rilevazione delle anomalie (rapporti di non conformità) e di verifiche ispettive interne da parte di personale preposto al controllo del corretto andamento dell'attività;
- l'Ospedale preveda dei sistemi di rilevazione e valutazione e raccolta della soddisfazione dell'utenza sull'assistenza ricevuta, nonché la possibilità di esprimere eventuali suggerimenti di miglioramento oppure dei reclami.



Per perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni il Policlinico San Pietro ha deciso di identificare obiettivi ed indicatori per la misurazione dei propri processi e dei miglioramenti conseguiti.

A tal proposito di seguito indichiamo alcune delle aree soggette a monitoraggio e misurazioni:

1. CUSTOMER SATISFACTION

- Monitoraggio della compilazione dei questionari di soddisfazione degli utenti e relativo riesame dei giudizi espressi. L'obiettivo che il Policlinico si pone è il miglioramento continuo della soddisfazione dei degenti.
- 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

2. EFFICIENZA DELLE CURE

- Monitoraggio e cura delle lesioni da decubito dei pazienti degenti.
- L'obiettivo che il Policlinico si pone è di formare il personale infermieristico nella cura e prevenzione delle lesioni da decubito in associazione all'attivazione dei presidi adatti alla cura dei pazienti.
- Monitoraggio dell'appropriatezza delle trasfusioni di sangue ai pazienti degenti. L'obiettivo che il Policlinico si pone è aumentare l'appropriatezza della trasfusioni monitorando i livelli di Emoglobina dei pazienti prima della trasfusione.
- Monitoraggio e miglioramento del supporto nutrizionale dei pazienti. L'obiettivo che il Policlinico si pone è di formare il personale in materia di supporto nutrizionale e di supportare il personale con un servizio dietetico qualificato.
- Monitoraggio e migliorare l'efficienza della terapia antibiotica prescritta. L'obiettivo che il Policlinico si pone è di formare il personale in materia di corretta gestione dell'antibiotico terapia attraverso la stesura di linee guida condivise all'interno della struttura e verificarne l'applicazione.

3. EFFICIENZA, APPROPRIATEZZA E GESTIONE DEI RICOVERI

- Monitoraggio delle complicanze post operatorie. L'obiettivo che il Policlinico si pone è di monitorare la degenza post operatoria dei pazienti per identificare eventuali problematiche e le relative azioni correttive.

4. FORMAZIONE DEL PERSONALE

- Controllo e verifica della partecipazione del personale sanitario interno ai corsi di aggiornamento Educazione Continua in Medicina (ECM).
- Organizzazione di corsi ECM interni dedicati al personale interno ed esterno.
- Monitoraggio della partecipazione del personale ai corsi organizzati.
- L'obiettivo che il Policlinico si pone è di garantire un formazione costante del proprio personale medico ed infermieristico per garantire l'aggiornamento costante nei diversi ambiti medici ed infermieristici.

5. SICUREZZA DEL PAZIENTE

- Identificare correttamente il paziente
- Migliorare l'efficacia della comunicazione
- Migliorare la sicurezza dei farmaci ad alto rischio
- Garantire l'intervento chirurgico in paziente corretto, con procedura corretta, in parte del corpo corretta
- Ridurre il rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria
- Ridurre il rischio di danno al paziente in seguito a caduta
- L'obiettivo che il Policlinico si pone è di migliorare la sicurezza dei pazienti ricoverati come previsto dagli Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente redatti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

In aggiunta agli obiettivi rivolti al miglioramento della degenza dei pazienti il Policlinico garantisce ai propri pazienti il diritto di:

6. INFORMAZIONE

Attraverso la:

- completezza dell'informazione sulla degenza attraverso la consegna di una lettera di dimissione;
- personalizzazione dell'assistenza per casi particolari (bambini, portatori di handicap, ecc.).

7. RISERVATEZZA

- In adempimento al Regolamento europeo - GDPR 2016/679, attraverso la formazione di tutto il personale in materia.

8. PRESENTARE LAMENTELE O ENCOMI

- Per ulteriori informazioni è a disposizione dei cittadini l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), dove l'utente ha la possibilità di presentare reclami o suggerimenti utili alla struttura per un miglioramento organizzativo, strutturale ed assistenziale più vicina alle esigenze dell'utenza.

9. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

- L'obiettivo primario del Policlinico San Pietro è fornire ai pazienti le cure in un clima di umanizzazione, considerando come dovere deontologico di tutto il personale quello di fornire uno standard qualitativo elevato di cure.

Miglioramento della Qualità

I dirigenti clinici e gestionali del **Policlinico San Pietro** collaborano alla stesura e all'attivazione dei programmi per il miglioramento della qualità, identificando le misure per monitorare le strutture, i processi e la soddisfazione dei propri utenti. Le risultanti informazioni sono utilizzate per elaborare i piani che consentono di conseguire il miglioramento della qualità e mantenere i risultati acquisiti nel tempo.

LE PRINCIPALI AREE DI INTERVENTO SONO

- Controllo della sicurezza e dell'affidabilità delle risorse tecnologiche in uso e miglioramento tecnologico continuo;
- Controllo della corretta esecuzione delle attività di indagine, analisi e diagnostica, che costituisce presupposto essenziale per la validità delle terapie adottate;
- Controllo e riduzione delle infezioni ospedaliere;
- Miglioramento dei modi e dei tempi di erogazione delle prestazioni;
- Controllo e miglioramento dell'efficacia dei processi di diagnosi e cura;
- Miglioramento della soddisfazione dell'utente.

Al momento della dimissione, a tutti i pazienti viene consegnato un **Questionario di gradimento dei servizi**, con l'invito ad imbucarlo nelle cassette presenti in ogni reparto, oppure a consegnarlo direttamente al personale.

Le informazioni raccolte verranno inserite in una banca dati, resteranno anonime, e serviranno per l'elaborazione di statistiche atte a valutare la qualità del servizio offerto.
Questo perché desideriamo conoscere l'opinione di chi, per sua scelta o per necessità, viene ricoverato nel nostro Ospedale.

Grazie alle indicazioni dei nostri pazienti sarà possibile il miglioramento di alcuni aspetti critici e la prevenzione di eventuali disservizi concernenti tutto l'iter di ricovero.

Accoglienza e Comfort

L'obiettivo primario del **Policlinico San Pietro** è fornire ai pazienti le cure in un clima di umanizzazione, assicurando, come dovere deontologico di tutto il personale di assistenza, uno standard qualitativo di cure efficienti ed efficaci.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Comfort delle camere	Armadio porta abiti Letto con schienale regolabile Camere con bagno
Frequenza pulizie stanze di degenza	Almeno 2 volte al giorno
Frequenza pulizie servizi igienici	Almeno 2 volte al giorno
Informazioni per pazienti e visitatori	All'atto del ricovero viene distribuita, su richiesta, la Carta dei Servizi e la Brochure di Reparto
Accoglienza all'ingresso	Tutti i pazienti sono accolti dal Caposala e ogni operatore è identificato mediante cartellino



Guida ai Servizi

DISTRIBUTORI BEVANDE E SNACK

In ogni piano, escluso il secondo, funzionano distributori automatici di bevande e snack.

CAPPELLA

Al piano 0; per contattare il cappellano rivolgersi al Coordinatore infermieristico di reparto.

BANCOMAT

Attivo h24, adiacente al bar al Piano 0.

MENSA

Al piano -1 dell'ospedale si trova la mensa aziendale, cui possono accedere i lavoratori e gli utenti esterni, acquistando il buono pasto presso il Centro Unico di Prenotazione.

NEGOZI

Di ortopedia e di apparecchi acustici.

BAR

Al piano 0, dalle 7:30 alle 17:00

Altri Servizi

SERVIZIO OFFERTO	MODALITÀ
Ufficio Relazioni con il Pubblico	da Lunedì a Venerdì, dalle ore 09.30 alle ore 11.30
Copia autentica della documentazione sanitaria (cartella clinica, duplicazione di esami radiografici, ecc.)	Disponibile in 30 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta presso il CUP
Trasparenza nei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali	I tempi di attesa sono pubblicati sul sito del Policlinico San Pietro
Prenotazione visite ed esami	Centri prenotazione con ampio orario di accesso (vedi anche pagina di riferimento), possibilità di prenotazione telefonica, via internet e via fax e attraverso farmacie e Comuni convenzionati

Come raggiungerci

Il Policlinico San Pietro si trova nel comune di Ponte San Pietro (BG), in via C. Forlanini 15 ed è ben servito dai mezzi pubblici.

CON IL TRENO

- Da Milano Porta Garibaldi a Ponte San Pietro. Dalla Stazione dieci minuti a piedi.

CON L'AUTOBUS

- Da Bergamo è attiva la linea 8 con partenza da L.go Porta Nuova e Capolinea al Policlinico.

CON L'AEREO

- Da aeroporto di Bergamo Orio al Serio alla stazione Centrale di Bergamo. All'uscita dell'aeroporto servizio navetta Linea 1A ogni 30 minuti. Acquisto biglietto presso Box office Zani viaggi all'interno dell'aeroporto.

CON L'AUTOMOBILE

- Dall'autostrada A4 (Torino - Venezia) si deve prendere l'uscita Capriate San Gervasio e proseguire in direzione Ponte San Pietro. Nelle vicinanze dell'Ospedale c'è a disposizione un'ampia possibilità di parcheggio.
- Dalla strada statale Briantea n°242, uscita Ponte San Pietro.

Policlinico San Pietro
Via Carlo Forlanini 15 - 24036
Ponte San Pietro (BG)



Policlinico San Pietro

Via Carlo Forlanini 15
24036 Ponte San Pietro (BG)

Tel: 035.604111
E-mail: info.psp@grupposandonato.it
URP: urp.psp@grupposandonato.it

grupposandonato.it

Policlinico
San Pietro
Gruppo San Donato