



CASA DI CURA BEATO PALAZZOLO  
BERGAMO

# Carta dei Servizi

Dalla parte delle persone

*Direttore Sanitario . Dott. Alberto Imberti*



[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)



CASA DI CURA BEATO PALAZZOLO  
BERGAMO

## Benvenuti

La Carta dei Servizi, che ci pregiamo di presentarLe rappresenta una fotografia e un impegno.

È una fotografia dell'attuale organizzazione della Casa di Cura B. Palazzolo, attraverso la quale è possibile conoscere i nostri servizi, la nostra struttura, le unità operative, i dipartimenti, le prestazioni disponibili, le procedure di accesso e i riferimenti utili. Nel contempo essa rappresenta un impegno. Un impegno, che si concretizza anche nelle scelte di questi ultimi anni, nel costruire una sanità sempre più aderente ai bisogni delle persone ed in particolare ai nuovi bisogni sanitari non raggiunti da altri. Forse, mai come oggi, sanità e salute sono stati così distanti; esiste concretamente il rischio di costruire strutture sanitarie che effettuano molte prestazioni, ma che non riescono più a "curare" l'uomo e la sua sofferenza. Abbiamo l'ambizione di cercare, con le semplici nostre forze e le nostre capacità, di tenere unito il rapporto tra servizio sanitario e bisogno dell'uomo. Accanto alla ricerca dell'eccellenza nelle scienze sanitarie crediamo sia nostro compito costruire percorsi di accoglienza umana per curare in modo globale e personalizzato l'uomo.

Alberto Imberti  
Direttore sanitario

Gianbattista Martinelli  
Direttore generale



CASA DI CURA BEATO PALAZZOLO  
BERGAMO

## Un po' di storia

La storia della Casa di Cura B. Palazzolo ebbe inizio nel lontano 1898 con l'inaugurazione

del piccolo "Ricovero per la vecchiaia", allestito vicino a via della Foppa per accogliere alcune anziane e malate sole.

La prima svolta per il ricovero fu un lascito, che permise di ingrandire l'edificio per sopperire ai bisogni della parrocchia e della città. Siamo nel 1910, e nello stesso anno venne inaugurato anche il nuovo Reparto delle Derelitte, destinato ad accogliere le orfane maggiori di 21 anni ed inabili al lavoro.

Nel 1917, grazie all'eredità lasciata da una signora, il ricovero venne ingrandito ulteriormente con un dormitorio al 1° piano.

Cinque anni dopo venne invece inaugurata la prima sala di chirurgia dell'istituto e, sempre nel corso dello stesso anno, vennero effettuate le prime operazioni: inizialmente furono operate due suore, a seguire la sala venne aperta anche per le donne esterne povere.

Nel 1932 viene posata la prima pietra dell'Ospedale di casa Madre in via San Bernardino e, dopo una serie di problemi burocratici, viene data l'autorizzazione definitiva al funzionamento.

L'ospedale nel 1963 subirà un nuovo ampliamento che porterà negli anni successivi ad avere anche una nuova comunità per le suore e reparti nuovi e più accoglienti.

Negli anni '90, l'ospedale migliora i propri servizi con nuovi locali e nuove attrezzature al passo con i tempi, come ad esempio la strumentazione di tomografia assiale computerizzata (TAC) e l'Hospice, inaugurato nel 2000.

Nel 2010 iniziano nuovi lavori di ristrutturazione per la creazione della nuova Radiologia digitalizzata, l'area accettazione, nuove unità operative e ambulatori e la completa informatizzazione della clinica.

# Indice

---

Capitolo	Pagina
Codice Etico	6
<b>1.0 La nostra visione</b>	<b>6</b>
<b>1.1 La nostra missione</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Diritti del malato</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Il Sistema di Certificazione di Qualità</b>	<b>10</b>
La struttura	14
<b>2.0 La struttura della clinica</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Come raggiungerci</b>	<b>15</b>
Strumenti e modalità per la tutela dei diritti del cittadino	18
<b>3.0 URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Reclami</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Monitoraggio soddisfazione utenti</b>	<b>19</b>
<b>3.3 Modalità di riconoscimento Operatori Sanitari</b>	<b>19</b>
<b>3.4 Servizio informazioni generali</b>	<b>20</b>
<b>3.5 CUP (Centro Unico Prenotazione)</b>	<b>20</b>
<b>3.6 Ufficio ricoveri</b>	<b>21</b>
<b>3.7 Ritiro referti</b>	<b>23</b>
<b>3.8 Convenzioni private</b>	<b>23</b>
<b>3.9 Servizi</b>	<b>23</b>
<b>3.10 Sito web</b>	<b>24</b>
Unità operative	27
<b>4.0 Oculistica</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Ortopedia</b>	<b>29</b>
<b>4.2 Chirurgia Generale - Urologia</b>	<b>31</b>
<b>4.3 Medicina</b>	<b>34</b>
<b>4.4 Cure Palliative - Hospice</b>	<b>37</b>
<b>4.5 Riabilitazione Specialistica</b>	<b>42</b>
<b>4.6 Riabilitazione Generale Geriatrica</b>	<b>44</b>
<b>4.7 Centro Disturbi del Comportamento Alimentare</b>	<b>46</b>
<b>4.8 Servizio Diagnostica per Immagini</b>	<b>49</b>
<b>4.9 Laboratorio Analisi e Centro Prelievi</b>	<b>50</b>
<b>4.10 Centro Ambulatoriale</b>	<b>52</b>
<b>4.11 Odontostomatologia</b>	<b>55</b>
Sostieni l'attività missionaria dell'Istituto Palazzolo	62
<b>5.0 Le missioni - Siamo presenti</b>	



## Codice Etico

---

Il Codice Etico dell'Istituto Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo, approvato dal Consiglio Generale in data 31 maggio 2011 e sottoposto a revisione in data 6 giugno 2017, è il documento ufficiale che delinea le finalità carismatiche della Congregazione e di tutte le strutture che di essa fanno parte.

Nel Codice Etico sono presenti diritti, doveri e responsabilità di tutti coloro che direttamente e indirettamente collaborano, ciascuno nel proprio ruolo e con la propria professionalità e competenza, alla realizzazione della missione dell'Istituto. Esso rappresenta una sintesi del sistema di valori e dell'impegno di servizio che dal 1869 anima la Congregazione nella scelta di essere una realtà ecclesiale e civile vicina a tutte le persone nel bisogno.

Il Codice Etico, riformulato ora alla luce del D.L. 8 giugno 2001, n° 231, sintetizza la scelta dei fondatori, Luigi Maria Palazzolo e Teresa Gabrieli, espressa nel motto: "Dove altri non giunge, cerco di fare qualcosa io, come posso". Tale scelta continua oggi nell'operato delle Suore delle Poverelle e dei loro collaboratori.

### 1.0 La nostra visione

...

*"Io cerco e raccolgo il rifiuto di tutti gli altri, perché dove altri provvede lo fa assai meglio di quello che io potrei fare, ma dove altri non può giungere cerco di fare qualcosa io così come posso"*

pag. 73, "Vita del Servo di Dio Don Luigi Palazzolo e memorie storiche intorno agli Istituto di Carità da lui fondati"  
di Don Carlo Castelletti

La visione ereditata dai fondatori dell'Istituto Palazzolo, Don Luigi Palazzolo e Madre Teresa Gabrieli, è il frutto del loro continuo aprirsi alle crescenti situazioni di bisogno che caratterizzavano gli anni della seconda metà dell'Ottocento.

Come lo sono stati per Don Luigi Palazzolo e per Madre Teresa Gabrieli, riferimenti irrinunciabili per il nostro modo di essere a servizio della persona, nella globalità dei suoi bisogni, sono i criteri del Vangelo che invitano a guardare alla persona umana come partecipe del mistero stesso di Dio, chiamata ad una vita "buona" e responsabile, aperta ad un futuro che trova in Dio, Padre Amabile Infinito, il compimento pieno alle proprie attese.

Da ciò deriva il nostro impegno a:

- porre attenzione alla vita concreta delle persone nel loro essere portatrici di valori, di diritti e di doveri
- vivere il proprio servizio dentro la storia con onestà, trasparenza e responsabilità
- promuovere e realizzare l'assistenza, l'educazione e la cura della persona con attenzione a tutti i suoi bisogni individuali e specifici, e alla sua dimensione familiare e comunitaria
- riconoscere il bene presente nelle persone e nelle situazioni ed essere disponibili al dialogo, anche con visioni diverse dalla propria, al fine di contribuire ad edificare insieme la "civiltà dell'amore".

Nell'attenzione alla storia e ai contesti che mutano, il nostro servire è illuminato e guidato dalla dottrina sociale della Chiesa, per le questioni legate alla bioetica, e dagli orientamenti pastorali, per gli aspetti della carità e della formazione delle nuove generazioni.

Sospinto dall'umile e coraggioso programma di Don Luigi, il piccolo seme delle origini diventa a poco a poco una pianta i cui rami di carità si estendono in diverse Regioni Italiane e in alcuni Paesi del Mondo.

## 1.1 La nostra missione

...

La Casa di Cura di Bergamo, rappresentando uno di questi rami, coniuga la cura delle patologie acute con i bisogni assistenziali di pazienti anziani.

La missione della Casa di Cura nel declinare questa Visione di "cercare di fare qualcosa dove altri non possono giungere" interpreta la sfida epocale, innescata dal progressivo invecchiamento della popolazione: quella di affiancare ad una lunga esistenza una qualità di vita accettabile. Se la "complessità" è il paradigma clinico che incombe sul nostro lavoro quotidiano, la "fragilità" ne è il corollario che ci obbliga a riflettere sulle aspettative legittime dei pazienti e sulle capacità dei nostri Sistemi Sanitari di rispondere a questi nuovi bisogni di salute.

Elementi fondamentali per rispondere a queste nuove esigenze sono l'individuazione dei fattori di rischio della fragilità, la sua diagnosi precoce, il monitoraggio continuo.

### PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO

Con l'adozione del Codice Etico, la Casa di Cura si impegna a rispettare, nello svolgimento di tutte le proprie attività, i principi di riferimento emanati dal Consiglio Generale dell'Istituto in data 31 maggio 2011(sottoposti a revisione in data 6 giugno

2017).

Tali principi derivano dal “quadro di riferimento carismatico per suore e laici che collaborano alla famiglia palazzoliana” e sono qui integralmente riportati:

- **porre la persona al centro del percorso di educazione, cura ed assistenza:** l'attenzione alla persona presa in carico non solo come assistito, ma come protagonista, si riflette in tutte le attività dell'istituto e si esprime con il carattere della concretezza e quotidianità
- **la scelta delle persone più svantaggiate:** tra tutte le persone in stato di bisogno, la scelta di priorità vuole esprimere attenzione verso le persone più deboli ed emarginate e costruire servizi per raggiungere i bisogni più scoperti della società
- **aiuto concreto al prossimo:** costruire percorsi di aiuto reali e quotidiani in cui il prossimo, qualunque sia la sua condizione, possa trovare un aiuto, concreto e carico di amorosa attenzione
- **costruire uno spirito di famiglia:** realizzare un servizio non solo “per” ma soprattutto un servizio “con”, basato su accoglienza e partecipazione, relazioni semplici e familiari per creare “casa”
- **semplicità e partecipazione:** nello stile che sempre ci ha connotato lungo la nostra storia, ci impegniamo a costruire relazioni semplici, di reciproco aiuto, rispettando e valorizzando ruoli e competenze al fine di creare “armonia e pace” e di suscitare la corresponsabilità di tutti per il bene comune
- **affidarsi alla provvidenza:** impegnarsi a cogliere e utilizzare tutte le opportunità che le circostanze della vita possono offrire, senza preclusioni, ma con grande attenzione per scegliere sempre ciò che conduce al bene. Fare tutto ciò che possiamo fare, sempre confidando nell'amore di Dio, attenti a farsi “provvidenza” gli uni per gli altri
- **collaborare e lavorare in rete:** la collaborazione favorisce la qualità della risposta e la crescita della persona. La complessità delle situazioni degli assistiti postula un approccio globale e da più punti di vista dei problemi, insieme alla decisione di lavorare in rete e di collaborare con tutte le agenzie della comunità civile ed ecclesiale
- **legalità:** l'istituto, in quanto tale e nelle sedi filiali, nello svolgimento di tutte le proprie attività si impegna a rispettare le leggi internazionali, nazionali e regionali in vigore in Italia e in ciascun Paese nel quale opera.

## 1.2 Diritti del malato

...

### **Diritto all'informazione**

L'ospite stesso, un suo familiare, una persona da lui designata o il suo medico curante, hanno diritto all'informazione sullo stato di salute, sulle cure necessarie (possibili alternative ed eventuali rischi), sui tempi degli accertamenti diagnostici, sulle prospettive di guarigione e sugli eventuali motivi di prolungamento della degenza oltre le previsioni.

### **Diritto alla privacy**

L'ospite ha diritto di richiedere che nessuna informazione sul suo stato di salute o sulla sua presenza in Casa di Cura B. Palazzolo venga divulgata. In quest'ultimo caso egli stesso dovrà comunicarlo all'atto del ricovero. Ogni addetto al servizio sanitario sarà tenuto a rispettare la totale riservatezza sia sulla situazione clinica che sulla vita privata del paziente.

### **Diritto al rispetto della propria dignità**

Ogni persona ha diritto al rispetto della propria dignità personale sia sotto l'aspetto fisico, sia morale che spirituale.

### **Diritto di culto e di opinione**

Ogni persona ha diritto di esprimere le proprie opinioni e al rispetto delle proprie convinzioni religiose. Per questo motivo egli può chiedere la visita di ministri del culto e di essere messo in condizioni di esercitare le pratiche religiose.

### **Diritto alla libertà di cura**

I pazienti hanno diritto di rifiutare i trattamenti o le cure che vengono loro proposte e di lasciare la Casa di Cura B. Palazzolo anche contro il parere dei medici curanti.

## **1.3 Il Sistema di Certificazione di Qualità**

...

La politica per la qualità della Casa di Cura B. Palazzolo fornisce le direttive principali ai vari responsabili preposti alla gestione delle aree operative ed è diffusa a tutto il personale.

### **Politica della Qualità**

#### **Focus sul paziente**

La Casa di Cura Beato Palazzolo vuole:

- **proporsi come "Casa" di valori, luogo di relazioni semplici e familiari.** L'idea di base nel nostro contesto è che il paziente deve essere sì messo nelle condizioni di essere curato con attenzione, ma soprattutto con amore. Data la natura della nostra attività sanitaria rivolta in prevalenza a pazienti anziani, in Casa di Cura si sperimenta ogni giorno l'idea del limite. Qui la medicina non può essere solo "medicinale" e l'assistenza non può essere semplice "accudimento", ma entrambe devono diventare stimolo ad una relazione profonda e vera tra chi cura e chi viene curato.
- **raggiungere sia un livello qualitativo dei servizi erogati idonei ad ottenere la soddisfazione del paziente,** attraverso il rispetto di quanto dichiarato nella carta dei servizi, con rapidità di erogazione, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi, **sia un livello di appropriatezza** in sintonia con le politiche regionali e con gli obiettivi definiti da ATS Bergamo.
- **ricercare miglioramenti tecnologici nella diagnosi e nella cura** (nuove apparecchiature, nuove tecniche chirurgiche e terapie preventive, etc.), per migliorare gli aspetti medico/sanitari e tendere a una sempre maggiore affidabilità dei risultati.

#### **Prima di tutto ... le persone**

In un'azienda di servizi alla persona, non possono non essere centrali anche quelle persone che ogni giorno, con competenza e professionalità, si prodigano per il benessere dei nostri pazienti. Ai diversi livelli di responsabilità deve essere garantito un adeguato ascolto alle richieste, alle motivazioni, alle aspirazioni dei nostri operatori, la capacità di fare squadra deve diventare un comportamento istituzionale e caratterizzare il modo di fare di tutti i collaboratori della Casa di Cura.

Vogliamo che disponibilità ed apertura al cambiamento siano caratteristiche del personale a tutti i livelli per affrontare con successo le sfide che continuamente ci pone l'ambiente esterno. E ci impegniamo a diffondere la cultura del lavoro per obiettivi che deve diventare la base del nostro operare, a tutti i livelli e per tutte le professionalità.

## **Miglioramento continuo**

Ci sforziamo di far confluire nella nostra cultura aziendale il principio del miglioramento continuo, applicandolo nel day by day a livello personale e di team. La valutazione dei punti di forza e di debolezza della nostra struttura, delle opportunità e delle minacce che giungono dall'esterno, attraverso l'analisi SWOT, la valutazione puntuale dei rischi, le attività di verifica interna ed esterna, il riesame della Direzione sono gli strumenti scelti per lo sviluppo di una politica di qualità efficace e diffusa a tutti i livelli dell'Organizzazione.

## **Impegni della Direzione**

In riferimento alla Politica della Qualità, la Direzione della Casa di Cura si impegna a:

- Mantenere un alto livello di soddisfazione dei propri servizi per il benessere dei pazienti ed un alto livello di appropriatezza delle prestazioni
- Promuovere l'innovazione di competenze e di tecnologia per una cura più efficace, efficiente e sicura dei pazienti
- Diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione un modello di gestione che migliori l'integrazione tra la componente gestionale e la componente sanitaria della Casa di Cura, perseguitando una crescita bilanciata delle seguenti prospettive: soddisfazione del pazienti e dei principali stakeholders, processi e attività, strategie motivazionali verso i collaboratori, equilibrio economico – finanziario.
- Costruire relazioni di coinvolgimento e di partecipazione, rispettando e valorizzando i ruoli e le competenze di tutti per suscitare la corresponsabilità per il bene comune, in sintonia con i principi di riferimento del carisma palazzoliano.
- Effettuare il riesame del Sistema di gestione per la Qualità e promuovere il miglioramento continuo da parte della Direzione.

## **Il Sistema Qualità**

La Casa di Cura B. Palazzolo ha deciso di dotarsi di un Sistema Qualità basato sulla normativa UNI EN ISO 9001. Tale scelta è motivata dal desiderio di dare ai pazienti una garanzia di qualità "oggettiva", grazie alla certificazione di un ente indipendente.

**Il Sistema Qualità di cui la Casa di Cura B. Palazzolo si è dotata si applica alle seguenti attività principali:**

- erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di degenza nelle specialità di Medicina Generale, Ortopedia, Oculistica, Urologia, Cure Palliative, Chirurgia Generale, Riabilitazione Specialistica, Riabilitazione Generale Geriatrica e dei Disturbi del Comportamento Alimentare
- erogazione di prestazioni ambulatoriali polispecialistiche (poliambulatorio)
- erogazione di prestazioni di laboratorio analisi, diagnostica per immagini e terapie fisiche.

## **Gestione della privacy**

La gestione dei dati anagrafici e sensibili del paziente avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679

Al fine di garantire un adeguato trattamento dei dati personali (sia di pazienti che di dipendenti e fornitori) gestiti dalla Casa di Cura B. Palazzolo, la Direzione ha:

- Designato il RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, conosciuto con la dizione inglese DPO – Data Protection Officer, a cui sono affidate funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione del Regolamento Europeo sulla privacy.
- Elaborato il REGISTRO DEI TRATTAMENTI
- Elaborato le nomine delle persone autorizzate al trattamento dei dati e le nomine dei responsabili esterni al trattamento, secondo le categorie di appartenenza;
- Verificato la propria infrastruttura informatica per evidenziare eventuali criticità e identificare le azioni di miglioramento necessarie
- Pianificato ed effettuato interventi formativi in materia di trattamento dei dati sensibili per il personale

**Tutto il personale è comunque tenuto alla riservatezza sui dati di cui è venuto a conoscenza.**



[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)



---

## La struttura

---

### 2.0 La struttura della clinica

...

La Casa di Cura B. Palazzolo è un ospedale accreditato col Servizio Sanitario Nazionale che si presenta così strutturato:

n. 3 Dipartimenti Strutturali:

- Area Chirurgica
- Area Riabilitativa
- Area Medica

n.1 Dipartimento Funzionale:

- Angiologia

n. 7 Unità Operative di ricovero:

- Riabilitazione Specialistica
- Riabilitazione Generale e Geriatria e Cure Sub Acute
- Medicina
- Cure Palliative
- Oculistica
- Ortopedia
- Chirurgia Generale - Urologia

Servizi ambulatoriali :

- Radiologia
- Laboratorio Analisi
- Ambulatori di specialità

Servizio territoriale:

- Assistenza domiciliare integrata
- Assistenza domiciliare integrata cure palliative - UCP-DOM

## 2.1 Come raggiungerci

...

La Casa di Cura Palazzolo si trova a Bergamo in via San Bernardino, 56 ed è facilmente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici o in auto.

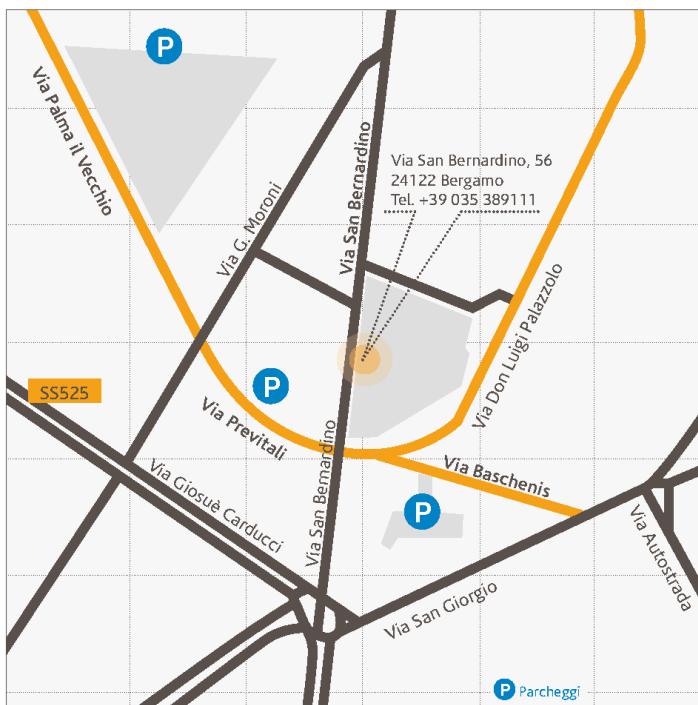
### Mezzi pubblici

BUS 5 dalla Stazione FS. La fermata è a pochi metri dall'ingresso, in via San Bernardino / BUS 2 e pullman Sab, fermata in via Previtali.

### In auto

È possibile utilizzare le aree di parcheggio segnalate nella mappa con il simbolo "P" in via Previtali, via Baschenis e via Palma il Vecchio.

La Casa di Cura B. Palazzolo ha una convenzione con il Parcheggio Triangolo in via Palma il Vecchio. Per usufruirne, passare in Portineria per convalidare il biglietto ritirato al parcheggio.







**Casa di Cura B. Palazzolo:  
dalla parte delle persone.**



## **Strumenti e modalità per la tutela dei diritti del cittadino**

### **3.0 URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

...

L'URP è lo sportello attraverso cui la Casa di Cura B. Palazzolo comunica con i cittadini, garantendo il diritto di accesso agli atti e la trasparenza amministrativa.

Ci si può rivolgere all'URP per:

- effettuare osservazioni, opposizioni, denunce, reclami allo scopo di tutelare la persona da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale
- segnalare encomi per evidenziare comportamenti diligenti e premianti
- ottenere tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite dalla Casa di Cura B. Palazzolo e le modalità di fruibilità
- avere accesso ad atti amministrativi di pubblico interesse.

#### **Orari di apertura ufficio**

Da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

#### **Recapiti**

Tel. 035 389250 - 035 389204 / Fax 035 223238

Le telefonate si ricevono da lun. a ven. dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00

Posta elettronica: [urp@casadicurapalazzolo.it](mailto:urp@casadicurapalazzolo.it)

### **3.1 Reclami**

...

I reclami possono essere verbali o redatti in carta semplice dall'interessato, da familiari o affini e da organismi di tutela accreditati presso la Regione Lombardia. I reclami possono essere presentati direttamente presso:

l'URP della Casa di Cura,

l'URP dell'ASST Papa Giovanni XXIII,

l'UPT dell'ASST Papa Giovanni XXIII

l'URP dell'ATS di Bergamo

telefonicamente, via fax o tramite posta elettronica.

L'URP scelto garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione Generale per la verifica e la rimozione della causa del reclamo. Un primo riscontro sul reclamo sarà fornito entro 15 giorni. L'esito definitivo sarà comunicato entro 30 giorni. Per reclami di facile risoluzione verrà data risposta immediata\*\*.

\*\*vedi schede moduli allegati in fondo a questo opuscolo

## **3.2 Monitoraggio soddisfazione utenti e operatori**

...

La Casa di Cura Palazzolo effettua un monitoraggio continuo della soddisfazione degli utenti attraverso regolare e periodica somministrazione di questionari ad hoc, focalizzata alla rilevazione della qualità percepita per quanto concerne:

- l'attività sanitaria
- l'attività organizzativo-amministrativa
- la qualità dei servizi
- il rapporto con gli operatori.

Si allegano i questionari utilizzati per l'attività di ricovero e per l'attività ambulatoriale.

La casa di Cura si inoltre dotata di un sistema di rilevazione interna dei disservizi (Non Conformità), per gestire prodotti e/o situazioni che, durante una qualsiasi fase del processo di realizzazione del servizio, non siano conformi.

Anche gli utenti possono segnalare eventuali disservizi o non conformità utilizzando le modalità di cui ai precedenti paragrafi.

La Casa di Cura Beato Palazzolo effettua anche il monitoraggio periodico della soddisfazione dei propri operatori con idonei questionari.

## **3.3 Modalità di riconoscimento operatori sanitari**

...

Gli operatori sanitari della Casa di Cura sono dotati di divise con colori diversi secondo il profilo professionale:

Medici	Camice bianco in reparto Divisa (casacca-pantaloni) blu in ambulatorio Divisa (casacca-pantaloni) verde in blocco operatorio
Coord. Infermieristici	Divisa (casacca-pantaloni) bianca con profilo rosa o viola
Coord. Fisioterapisti	Divisa (casacca-pantaloni) bianca con profilo rosa o viola
Coord. Tecnici RX	Divisa con pantaloni rosso e casacca bianca con profilo rosso
Infermieri	Divisa (casacca-pantaloni) bianca con profilo blu
Fisioterapisti	Divisa (casacca-pantaloni) bianca con profilo verde
Tecnici RX	Divisa (casacca-pantaloni) bianca con profilo rosso
OSS	Divisa (casacca-pantaloni) bianca con profilo arancione
Ausiliari	Divisa (casacca-pantaloni) bianca

## **3.4 Servizio informazioni generali**

...

Il servizio informazioni generali, presso la portineria, offre agli utenti informazioni sulla struttura e su tutti i servizi erogati.

### **Orari di apertura**

da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 19.00 e il sabato dalle 7.00 alle 13.00.

### **Recapiti**

Tel. 035 389111 / Fax 035 223238

Posta elettronica: cup@casadicurapalazzolo.it

## **3.5 CUP (Centro Unico Prenotazione)**

...

Il Centro Unico di Prenotazioni è lo sportello attraverso cui è possibile prenotare visite ed esami specialistici ed effettuare il pagamento del ticket, delle spese per l'ospitalità familiare, per il duplicato degli esiti degli esami, nonché per la fatturazione relativa alle prestazioni in libera professione.

### **Recapiti**

Tel. 035 389111 / Fax 035 223238

Posta elettronica: cup@casadicurapalazzolo.it

### **Le prenotazioni possono essere effettuate:**

**allo sportello**, recandosi presso il CUP da lun a ven 7-16.45 il sab 7-11.45, portando con sé i seguenti documenti:

- richiesta del medico di base o dello specialista
- documento d'identità
- tessera sanitaria.

**telefonicamente** al numero 035 243105 da lun a ven 9.30-12.30 / 13.30-16, tenendo sotto mano:

- impegnativa del medico di base o dello specialista
- tessera sanitaria.

**via fax** al numero 035 223238 indicando:

- nome e cognome dell'assistito
- oggetto della prenotazione: descrizione dell'esame per cui si chiede la

#### **prenotazione**

- motivazione all'esame (come descritto dal medico nell'impegnativa)
- codice dell'impegnativa (in calce sotto il codice a barre dell'impegnativa) o fotocopia
- dell'impegnativa
- recapiti telefonici per un veloce contatto da parte del CUP.

**via web**, compilando l'apposito form nella sezione "prenota on-line" del sito  
[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)

#### **Urgenze**

Le prestazioni ambulatoriali urgenti differibili (bollini verdi) si possono prenotare solo di persona o inviando l'impegnativa via fax o posta elettronica.

#### **Accettazioni**

le accettazioni si effettuano allo sportello, recandosi presso il CUP, dopo aver prenotato le prestazioni in una delle modalità previste dalla nostra struttura. Per il pagamento del ticket occorre portare con sé i seguenti documenti:

- tessera sanitaria
- impegnativa del medico
- eventuali documenti di esenzione

Il pagamento del ticket va effettuato prima di effettuare la prestazione, fatta eccezione per il ticket relativo ad alcuni esami specifici, il cui costo varia a seconda dell'esito.

#### **Le modalità di pagamento**

L'ufficio cassa ticket può effettuare operazioni di cassa tramite pagamenti in contanti, via bancomat o carta di credito.

### **3.6 Ufficio ricoveri**

....

#### **Orari di apertura**

Da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

#### **Recapiti**

Tel. 035 389250 - 035 389204 / Fax 035 389442

Da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00

Posta elettronica: [ricoveri@casadicurapalazzolo.it](mailto:ricoveri@casadicurapalazzolo.it)

#### **I ricoveri possono essere prenotati:**

**allo sportello**, recandosi presso l'ufficio ricoveri da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle

12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 portando con sé:

- richiesta del medico di base
- scheda di accesso compilata dal medico di base
- documento di identità
- tessera sanitaria

**telefonicamente**, ai seguenti recapiti: 035 389250 - 035 389204

Da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00

**via fax**, allo 035 389442 indicando:

- nome e cognome dell'assistito
- oggetto e motivazione del ricovero
- codice dell'impegnativa (in calce sotto il codice a barre dell'impegnativa)
- recapiti telefonici per un veloce contatto da parte dell'ufficio ricoveri

**via web**, compilando l'apposito form nella sezione "prenota on line" del sito

[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)

### **Liste di attesa**

La durata delle liste d'attesa è variabile a seconda della tipologia del ricovero e dell'unità operativa in cui sarà effettuato. Per le prestazioni con il Servizio Sanitario Nazionale, la Casa di Cura B. Palazzolo si impegna a rispettare i limiti stabiliti dall'Assessorato Sanità della Regione Lombardia (DM124/98, DGR38571/98 e 47675/99 DGR1775/2011). Liste di attesa La durata delle liste d'attesa è variabile a seconda della tipologia del ricovero e dell'unità operativa in cui sarà effettuato. Per le prestazioni con il Servizio Sanitario Nazionale, la Casa di Cura B. Palazzolo si impegna a rispettare i limiti stabiliti dall'Assessorato Sanità della Regione Lombardia (DM124/98, DGR38571/98 e 47675/99 DGR1775/2011).

### **Accesso alla documentazione sanitaria**

Presso l'Ufficio Ricoveri è possibile richiedere copia della Cartella Clinica relativa agli episodi di ricovero.

Copia della Cartella Clinica e/o i controtipi radiologici possono essere rilasciati solo all'intestatario della Cartella Clinica stessa provvisto di:

- documento d'identità
- o a persona diversa purché abbia:
  - una delega scritta e
  - documento d'identità proprio e della persona titolare della cartella

La richiesta viene presentata compilando apposito modulo e provvedendo al pagamento del corrispettivo previsto dalla vigente normativa:

- cartella fino a 25 fogli euro 20 iva comp.
- cartella oltre 25 fogli euro 25 iva comp.

### **3.7 Ritiro referti**

...

Il ritiro dei referti avviene solo dopo verifica del pagamento del ticket. I referti possono essere inviati via fax solo per casi di urgenza e solo a seguito di una richiesta formale da parte dello specialista. Il ritiro dei referti può avvenire, secondo quanto segnalato sul tagliando di ritiro, presso la portineria.

Secondo quanto previsto dal comma 18, art. 4 della Legge 412/91, l'utente che non provvede al ritiro dei risultati di visita o esami diagnostici e di laboratorio si vedrà addebitato per intero il costo delle prestazioni usufruite, anche se in possesso di esenzione.

### **3.8 Convenzioni private**

...

La Casa di Cura B. Palazzolo ha attive numerose convenzioni private con compagnie di assicurazioni, fondi di assistenza sanitaria e aziende. Le convenzioni prevedono condizioni di sconto per le prestazioni sanitarie chirurgiche e diagnostiche erogate in regime privato e in molti casi viene applicata la "forma diretta" che prevede il pagamento da parte dell'assicuratore.

Per maggiori informazioni ci si può rivolgere all'ufficio servizi informazioni generali (tel. 035 389111) o all'ufficio DRG. (tel. 035 389202).

### **3.9 Servizi**

...

La Casa di Cura B. Palazzolo offre agli ospiti, ai familiari ed ai visitatori servizi di pubblica utilità, quali:

#### **Servizio religioso**

A tutti i Pazienti ricoverati viene garantito il rispetto della loro fede religiosa. E' possibile ricevere i ministri del proprio culto.

Quotidianamente hanno luogo servizi liturgici di culto cattolico, nella cappella situata al primo e secondo piano e visite giornaliere del cappellano che si reca quotidianamente presso tutte le unità operative. Per ogni esigenza è possibile contattare il cappellano o una suora tramite il personale infermieristico.

Orari liturgie giorni feriali: Santo Rosario ore 16.10 - Santa Messa ore 16.30  
Domenica e festivi: Santa Messa ore 9.00 e ore 16.30

### **Telefoni e tv**

Ogni camera dispone di un telefono che i pazienti possono utilizzare durante le ore diurne non oltre le 21.00. Sono inoltre disponibili telefoni pubblici a scheda negli atrii di tutti i piani della Casa di Cura B. Palazzolo. Tutte le camere sono dotate di apparecchi tv.

### **Hotspot WiFi Gratuito**

In tutta la struttura è attivo un sistema per la navigazione internet gratuita a disposizione di tutti i pazienti e gli ospiti della Casa di Cura Beato Palazzolo.

### **Servizio bar e giornali**

Al piano terra è disponibile un bar. È previsto un servizio giornaliero, di norma mattutino, di vendita di quotidiani e riviste nei vari reparti.

### **Servizio di ristorazione**

I familiari dei degenzi possono accedere al servizio di ristorazione situato nel cortile interno, ritirando dal coordinatore infermieristico dell'unità operativa di riferimento l'apposito modulo.

### **Servizio parrucchiere**

È disponibile, a pagamento, un servizio di parrucchiere, proveniente dall'esterno, per uomo e donna. Per prenotazioni e tariffe rivolgersi al Coordinatore Infermieristico dell'unità operativa.

### **Volontari**

Nella Casa di Cura B. Palazzolo - al piano terra - ha sede l'Associazione di Volontariato CON TE Onlus. Per informazioni sui servizi offerti occorre rivolgersi direttamente ai volontari presenti il pomeriggio nelle unità operative.

## **3.10 Sito web**

...

Il sito internet della Casa di Cura B. Palazzolo rappresenta lo strumento di comunicazione aggiornato e interattivo che fornisce in tempo reale informazioni su tutte le attività e sulle prestazioni offerte. La sua interfaccia grafica, facile ed intuitiva, consente all'utente di approfondire argomenti specifici e di ottenere preziose informazioni sulla Casa di Cura B. Palazzolo: aspetti organizzativi, prestazioni sanitarie, servizi per gli utenti, URP on line e molto altro.

[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)



[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)



[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)



## Unità operative

### 4.0 Oculistica

**Responsabile**

Dott. Ferdinando Salvetti

**Finalità e obiettivi**

L'unità operativa si occupa del trattamento e della cura delle patologie dell'apparato visivo. L'unità operativa di Oculistica è un centro di eccellenza per la terapia chirurgica della cataratta e delle malattie della retina.

**Prenotazione**

Occorre recarsi all'ufficio ricoveri con i seguenti documenti:

- Carta Regionale dei Servizi (Tessera sanitaria)
- impegnativa di ricovero rilasciata dal proprio medico
- referto di visita oculistica.

**Il giorno del ricovero**

Il giorno del ricovero, dalle ore 7.00 alle ore 10.00, il paziente deve presentarsi presso l'Unità Operativa accompagnato da un parente/ conoscente, a digiuno, portando con sé:

- l'elenco dei farmaci che assume con la relativa posologia
- i referti degli esami eseguiti di recente
- portando con sé tutto l'occorrente per la degenza (indumenti, pantofole, salviette e il necessario per la toilette personale).

**Particolarità del ricovero**

La permanenza in Oculistica, normalmente, è dalle 7.00 alle 14.00. Il personale dell'unità operativa provvede ad accompagnare il paziente in sala operatoria ed a riaccompagnarlo in camera.

A questo punto può fare colazione.

## **Le dimissioni**

Prima della dimissione viene effettuata una visita medica durante la quale viene spiegato il comportamento da adottare nei giorni successivi, la terapia e i controlli a cui il paziente si deve sottoporre. I pazienti vengono normalmente dimessi senza la somministrazione del pasto. Vi sono tuttavia interventi in regime ordinario che richiedono la permanenza del paziente sino al giorno successivo. La dimissione in questo caso avviene non più tardi delle ore 8.30.

- Prima di lasciare il reparto, saranno consegnati:i referti degli esami presentati il giorno del ricovero
- lettera di dimissione con gli esami eseguiti

La lettera di dimissione potrà essere provvisoria nel caso in cui non siano pervenuti tutti i referti degli esami eseguiti; definitiva quando sono presenti tutti i referti degli esami e la firma del primario. La copia della cartella clinica può essere richiesta all'ufficio accettazione ricoveri. Il ritiro può essere personale o con delega scritta da parte del paziente.

## **Recapiti utili**

### **Studio medico e infermieristico**

Tel. 035 389254

Posta elettronica: [oculistica@casadicurapalazzolo.it](mailto:oculistica@casadicurapalazzolo.it)

## 4.1 Ortopedia

### Responsabile

Dott. Pierluigi Ciceri

### Finalità e obiettivi

L'unità operativa di Ortopedia si occupa del trattamento chirurgico delle principali patologie dell'apparato muscolo-scheletrico.

L'esperienza pluriennale ha permesso di ottenere ottimi livelli di eccellenza in diversi ambiti, in particolare nel trattamento chirurgico delle lesioni della cuffia dei rotatori e nell'implantologia protesica di anca e di ginocchio, sia con tecniche tradizionali, sia con tecniche innovative, come la chirurgia mininvasiva di anca e la navigazione computerassistita per il ginocchio.

L'unità operativa si occupa inoltre del trattamento artroscopico delle principali patologie articolari di ginocchio e di spalla, del trattamento chirurgico del piede piatto nel bambino e dei principali interventi di chirurgia della mano e del piede.

### Prenotazione

Il ricovero viene proposto da uno dei medici dell'unità operativa. Lo specialista fornisce indicazioni per l'intervento attraverso un'apposita scheda di prenotazione.

L'accesso avviene in regime ordinario programmato. Il paziente viene inserito nella lista d'attesa d'intervento direttamente dal reparto.

Successivamente, con ampio anticipo, sarà contattato per la definizione della data in cui saranno eseguiti gli accertamenti preoperatori e informato sulla data dell'intervento.

### Il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero, alle ore 7.00, il paziente deve presentarsi presso l'unità operativa:

- a digiuno
- senza aver assunto farmaci al mattino, salvo diversa indicazione medica
- con i referti degli esami eseguiti di recente
- portando con sé tutto l'occorrente per la degenza (indumenti, pantofole, salviette e il necessario per la toilette personale).

**Le dimissioni**

La dimissione è decisa e comunicata dal medico.

Il paziente sarà dimesso il giorno stabilito, dalle ore 10.00 in poi. Dalle 14.30 in poi per gli interventi in Day Hospital.

Prima di lasciare il reparto, saranno consegnati:

- i referti degli esami presentati il giorno del ricovero e quelli effettuati durante la degenza
- lettera di dimissione con le indicazioni per la terapia a domicilio e per le successive medicazioni/ visite di controllo.

Nel caso in cui sia necessario eseguire una riabilitazione post-intervento, è possibile usufruire del servizio di riabilitazione specialistica presso la nostra struttura.

La copia della cartella clinica può essere richiesta all'ufficio accettazione ricoveri. Il ritiro può essere personale o con delega scritta da parte del paziente.

**Recapiti utili**

**Studio medico e infermieristico**

Tel. 035 389351

Posta elettronica: [ortopedia@casadicurapalazzolo.it](mailto:ortopedia@casadicurapalazzolo.it)

## 4.2 Chirurgia Generale - Urologia

### Responsabile

Dott. Annibale Casati

### Finalità e obiettivi

La divisione di Chirurgia Generale si caratterizza per uno specifico campo di attività proctologica ad alto livello, con interventi di emorroidectomia, dearterializzazione vascolare emorroidea (hal doppler), mucoemorroidopessi meccanica (Longo), resezione di rettoceli e prolassi rettali, trattamento di fistole complesse, trattamento di lesioni pilonidali. Inoltre, chirurgia della parete addominale (ernie inguinali e crurali, laparoceli ecc.), trattamento delle varici degli arti inferiori e chirurgia delle mucose.

L'unità operativa di Urologia e Andrologia cura tutte le patologie dell'apparato genito-urinario con particolare attenzione alle patologie oncologiche e degli stati ostruttivi cervico ureterali. L'attività di Andrologia è orientata principalmente alle patologie dell'infertilità e delle disfunzioni erettili.

### Prenotazione

Il ricovero viene proposto da uno dei medici dell'unità operativa, che fornisce tutte le indicazioni per l'intervento attraverso un'apposita scheda di prenotazione intervento. L'accesso avviene in regime ordinario programmato. Il paziente viene inserito nella lista d'attesa d'intervento direttamente dal reparto. Successivamente, con ampio anticipo, sarà contattato per la definizione della data in cui saranno eseguiti gli accertamenti preoperatori e informato sulla data dell'intervento.

### Il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero, alle ore 7.00, il paziente deve presentarsi presso l'unità operativa:

- a digiuno, senza aver assunto farmaci al mattino, salvo diversa indicazione
- con i referti degli esami eseguiti di recente
- portando con sé tutto l'occorrente per la degenza (indumenti, pantofole, salviette e il necessario per la toilette personale).

## **Le dimissioni**

La dimissione è decisa e comunicata dal medico.  
Il paziente viene dimesso il giorno stabilito, dalle ore 10.00 alle ore 18.00.  
Dopo le ore 18.00 per gli interventi in chirurgia di un giorno.

Prima di lasciare il reparto, saranno consegnati:

- i referti degli esami presentati il giorno del ricovero e quelli effettuati durante la degenza
- la lettera di dimissione con le indicazioni per la terapia a domicilio e per le successive medicazioni/ visite di controllo.

La lettera di dimissione potrà essere provvisoria nel caso in cui non siano pervenuti tutti i referti degli esami eseguiti; definitiva quando sono presenti tutti i referti degli esami e la firma del primario. La copia della cartella clinica può essere richiesta all'ufficio accettazione ricoveri. Il ritiro può essere personale o con delega scritta da parte del paziente.

## **Recapiti utili**

**Studio medico ed infermieristico**

Tel. 035 389326

Posta elettronica:

- [chirurgia@casadicurapalazzolo.it](mailto:chirurgia@casadicurapalazzolo.it)
- [urologia@casadicurapalazzolo.it](mailto:urologia@casadicurapalazzolo.it)



[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)

## 4.3 Medicina

**Responsabile**

Dott. Angelo Amaglio

**Finalità ed obiettivi**

L'unità operativa di Medicina ha lo scopo di accogliere pazienti affetti da malattie di carattere internistico. Il lavoro dell'équipe curante, composta da medici e infermieri, è finalizzato infatti alla diagnosi e alla cura delle malattie cardiovascolari, gastroenterologiche, pneumologiche, immunologiche, del diabete e delle sue complicanze. L'unità operativa affronta anche i problemi medici legati all'invecchiamento, occupandosi delle malattie con carattere degenerativo. È inoltre funzionante un settore che cura le dipendenze, in modo particolare quella da alcool e delle patologie alcool correlate. Dopo la dimissione dei pazienti i medici di reparto sono a disposizione del medico di Cure Primarie (il medico di famiglia), per programmare il percorso ambulatoriale (follow-up) della malattia trattata in ricovero, quando naturalmente il caso lo necessiti.

**Prenotazione**

Per prenotare il ricovero occorre rivolgersi all'ufficio accettazione ricoveri, portando con sé:

- l'impegnativa di ricovero
- tessera sanitaria
- documento d'identità personale
- codice fiscale.

Per i ricoveri in Medicina è necessario prenotare un colloquio con uno specialista che valuterà ogni singolo caso e predisporrà una scheda di ricovero utile per l'accettazione del paziente. Il colloquio può essere prenotato anche telefonicamente (035 389204/250). Dopo il colloquio, se il paziente viene ritenuto idoneo al ricovero, viene inserito nella lista d'attesa.

## **Il giorno del ricovero**

Il giorno del ricovero, dalle ore 7.30 alle ore 8.45, il paziente dovrà presentarsi accompagnato presso l'unità operativa:

- a digiuno
- senza aver assunto farmaci al mattino, salvo diversa indicazione medica
- con i referti degli esami eseguiti di recente
- con tutto l'occorrente per la degenza (indumenti, pantofole, salviette e il necessario per la toilette personale).

## **Le dimissioni**

La dimissione è decisa e comunicata dal medico. Il paziente sarà dimesso il giorno stabilito, dalle ore 10.00 alle ore 14.30.

Prima di lasciare il reparto, saranno consegnati:

- i referti degli esami presentati il giorno del ricovero
- la lettera di dimissione con esami eseguiti
- la terapia consigliata al domicilio.

La lettera di dimissione potrà essere provvisoria nel caso in cui non siano pervenuti tutti i referti degli esami eseguiti; definitiva quando sono presenti tutti i referti degli esami e la firma del primario.

La copia della cartella clinica può essere richiesta all'ufficio accettazione ricoveri. Il ritiro può essere personale o con delega scritta da parte del paziente.

## **Recapiti utili**

**Studio medico e infermieristico**

Tel. 035 389354

Posta elettronica: [medicina@casadicurapalazzolo.it](mailto:medicina@casadicurapalazzolo.it)



[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)

## 4.4 Cure Palliative - Hospice

### Responsabile

Dott. Francesco Scanzi

### Descrizione Unità d'offerta

L'Hospice dispone del seguente assetto, autorizzato, accreditato e a contratto:

- n. 12 posti letto degenza ordinaria
- n. 1 posto letto di day hospital
- ambulatorio di Anestesia
- cure domiciliari

### Finalità e obiettivi

L'unità operativa di Cure Palliative è rivolta a persone affette da patologie croniche evolutive che non possono essere prese in carico tramite assistenza domiciliare. L'obiettivo principale è quello di migliorare la qualità di vita (fisica e relazionale) della persona, di lenire i sintomi attraverso la cura - in ottica olistica - di tutto l'"essere" del paziente, associando i vantaggi di una struttura sanitaria con il comfort della vita domestica.

### Prenotazione – criteri di formazione della lista d'attesa

In Provincia di Bergamo è stata creata una rete tra tutti gli Hospice. Per attivare la richiesta di ricovero in tutti gli hospice della rete è necessario essere in possesso della "Scheda di segnalazione" compilata dal medico che ha in cura la persona malata da esibire al medico dell'Hospice in occasione del colloquio pre-ricovero. Per richiedere il ricovero in Hospice è possibile prenotare il colloquio con una semplice telefonata al: NUMERO UNICO HOSPICE ATS BERGAMO Tel 035 385085, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00. La telefonata di prenotazione del colloquio al Numero Unico Hospice può essere fatta sia dal paziente che da un familiare, Dal Medico di Assistenza Primaria, dallo Specialista ospedaliero o dal palliativista dell'assistenza domiciliare, dall'operatore dell'Ente accreditato ADI.

Nelle giornate di sabato, domenica e festivi è in funzione la segreteria telefonica alla quale è possibile lasciare un messaggio ed essere richiamati il giorno successivo alla festività. L'operatore programmerà un colloquio preso uno degli hospice della rete scelto dal paziente o dalla sua famiglia. In caso di esito favorevole del colloquio, il paziente viene inserito nella lista d'attesa unica della rete Hospice ed ha la possibilità di esprimere una o più preferenze per la struttura in cui chiede di essere ricoverato.

#### Criteri di accoglienza

L'Hospice è collocato all'interno della Casa di Cura ed è stato realizzato per garantire il rispetto della dignità del paziente e dei suoi familiari mediante una articolazione spaziale utile a creare condizioni di vita simili a quelle del paziente presso il proprio domicilio. Tutte le camere sono singole e dotate di poltrona o divano letto per consentire la permanenza di un accompagnatore.

L'Hospice ha un ampio soggiorno utilizzabile dai pazienti, familiari ed accompagnatori ed ha una cucina dove i familiari possono conservare cibi e bevande per i propri cari o possono preparare o riscaldare pietanze. È possibile visitare l'Hospice telefonando in reparto e concordando la visita con la Coordinatrice Infermieristica.

#### Il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero, dalle ore 9.00 alle ore 10.00, il paziente deve presentarsi presso l'unità operativa accompagnato da un parente/conoscente, portando con sé:

- l'elenco dei farmaci assunti con la relativa posologia
- i referti degli esami eseguiti di recente
- eventuali lettere di dimissioni di precedenti ricoveri

Un familiare può alloggiare gratuitamente nella camera del degente



[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)

## Criteri di dimissione

Le dimissioni dall'Hospice vengono condivise e concordate con il paziente e con i suoi familiari. Le dimissioni vengono comunicate anche al Medico di Medicina Generale.

Il Medico o personale delegato consegna al paziente la lettera di dimissione e, nel caso di pazienti bisognosi di cure ed assistenza a domicilio, viene inoltrata al STVM dell'ASST di residenza del cittadino una "Richiesta di dimissioni protette" utilizzando la piattaforma ADIWEB messa a disposizione dall'ATS di competenza.

Nella richiesta sono dettagliati:

- dati anagrafici del paziente
- necessità di presidi (letto, carrozzina, ecc.)
- necessità di assistenza (fisioterapista, infermiera professionale ecc.)
- recapito della U.O. di degenza e di un referente per informazioni

## Modalità di erogazione delle prestazioni e attività previste

Le prestazioni che vengono erogate nell'ambito delle cure palliative, in regime di ricovero, in regime diurno o assistenza ambulatoriale, sono le seguenti:

- prestazioni medico specialistiche
- prestazioni infermieristiche
- prestazioni di supporto socio-sanitario (OSS)
- prestazioni riabilitative
- prestazioni psicologiche
- accertamenti diagnostici
- supporto farmacologico
- nutrizione artificiale
- prestazioni sociali e tutelari
- prestazioni alberghiere
- sostegno spirituale
- assistenza al lutto

Le prestazioni vengono erogate da equipes multidisciplinari e multi professionali che assicurano cure e assistenza in via continuativa 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

**Orario di visita**

La presenza dei familiari in Hospice è possibile nell'arco di tutta la giornata, con la possibilità di pernottamento di un familiare.

E' inoltre possibile per l'accompagnatore usufruire dei pasti presso il reparto.

**Dimissioni e/o trasferimento**

Nel caso si renda necessario dimettere e/o trasferire il paziente ad altra struttura, viene predisposta una lettera di dimissione contenente tutte le indicazioni necessarie a garantire la continuità assistenziale e vengono attivate tutte le procedure necessarie per attivare altri nodi della rete Cure Palliative.

**Recapiti utili****Studio medico ed infermieristico**

Tel. 035 389278

Posta elettronica:

curepalliative@casadicurapalazzolo.it

## 4.5 Riabilitazione Specialistica

### Responsabile

Dott. Giulio Belmonte

### Finalità e obiettivi

La Riabilitazione Specialistica si occupa di delineare un percorso riabilitativo assistenziale continuativo teso al massimo recupero delle capacità residue e dell'autonomia generale, alla prevenzione ed al contenimento delle limitazioni funzionali, per consentire alla persona disabile la migliore qualità di vita.

### Palestra

All'interno dell'unità operativa si trova la palestra, il cui obiettivo è quello di offrire in modo uniforme a tutti i pazienti, sia interni (ricoverati o in regime di Day Hospital), che esterni (ambulatoriali), le migliori prestazioni riabilitative (rieducazione e terapie fisiche), anche attraverso protocolli specifici e modelli organizzativi integrati che agevolano la gestione dei pazienti.

### Prenotazione

All'unità operativa di Medicina Fisica e Riabilitazione Specialistica si accede attraverso una delle seguenti modalità.

- il paziente giunge dal proprio domicilio
- il paziente proviene da altre strutture ospedaliere
- il paziente proviene da un'unità operativa interna.

Nel primo caso il paziente si rivolge all'ufficio ricoveri per l'inserimento nella lista d'attesa, portando con sé:

- il referto della visita specialistica
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- carta d'identità
- impegnativa del medico curante
- scheda di accesso rilasciata dal medico curante.

## **Il giorno del ricovero**

Il giorno del ricovero, entro le 10.30, il paziente deve presentarsi presso l'unità operativa, portando con sé:

- tutta la documentazione sanitaria necessaria
- l'elenco dei farmaci assunti con la relativa posologia
- i referti degli esami eseguiti di recente ed eventuali lettere di dimissioni di precedenti ricoveri
- effetti personali, biancheria per la notte e un abbigliamento comodo per le sedute di riabilitazione (tuta, scarpe da ginnastica o pantofole chiuse).

Il digiuno non è necessario.

## **Le dimissioni**

La dimissione è decisa e comunicata dal medico.

Il paziente sarà dimesso il giorno stabilito, dalle ore 9.30 alle ore 14.30.

Prima di lasciare il reparto, saranno consegnati:

- i referti degli esami presentati il giorno del ricovero
- lettera di dimissione con esami eseguiti durante il ricovero
- la terapia consigliata al domicilio.

La lettera di dimissione potrà essere provvisoria nel caso in cui non siano pervenuti tutti i referti degli esami eseguiti; definitiva quando sono presenti tutti i referti degli esami e la firma del primario.

La copia della cartella clinica può essere richiesta all'ufficio accettazione ricoveri. Il ritiro può essere personale o con delega scritta da parte del paziente.

## **Recapiti utili**

### **Studio medico e infermieristico**

Tel. 035 389425

Tel. palestra 035 389431

Fax 035 389427

Posta elettronica:

[riabilitazione@casadicurapalazzolo.it](mailto:riabilitazione@casadicurapalazzolo.it)

## **4.6 Riabilitazione Generale Geriatrica**

### **Responsabile**

Dott. Giulio Belmonte

### **Finalità e obiettivi**

Nell'unità operativa di Riabilitazione Generale Geriatrica vengono ricoverati pazienti affetti da menomazioni, disabilità ed handicap fisico. Obiettivo di questa unità operativa è delineare un percorso riabilitativo assistenziale continuativo teso al massimo recupero dell'autonomia, alla prevenzione e al contenimento della limitazione per consentire alla persona disabile la migliore qualità di vita.

### **Prenotazione**

Il ricovero presso l'unità operativa di Riabilitazione Generale Geriatrica è preceduto da una visita fisiatrica, indispensabile per comprendere l'idoneità della persona al ricovero.

Per la prenotazione della visita occorre rivolgersi all CUP portando con sé:

- impegnativa per la visita fisiatrica finalizzata al ricovero (va specificata la patologia)
- tessera sanitaria

Effettuata la visita, il paziente, se ritenuto idoneo, si presenta nuovamente all'ufficio ricoveri portando con sé la scheda di ricovero (indispensabile per l'accettazione). L'impiegata provvederà a inserirlo nella lista d'attesa.

## **Il giorno del ricovero**

Il giorno del ricovero, dalle ore 9.30 alle ore 10.00, il paziente deve presentarsi presso l'unità operativa, portando con sé:

- tutta la documentazione sanitaria necessaria
- l'elenco dei farmaci assunti con la relativa posologia
- i referti degli esami eseguiti di recente ed eventuali lettere di dimissioni di precedenti ricoveri
- effetti personali, biancheria per la notte e un abbigliamento comodo per le sedute di riabilitazione (tuta, scarpe da ginnastica o pantofole chiuse).

Il digiuno non è necessario.

La dimissione è decisa e comunicata dal medico.

## **Le dimissioni**

Il paziente sarà dimesso il giorno stabilito, dalle ore 9.30 alle ore 14.30.

Prima di lasciare il reparto, saranno consegnati:

- i referti degli esami presentati il giorno del ricovero
- la lettera di dimissione con esami eseguiti durante il ricovero
- la terapia consigliata al domicilio.

La lettera di dimissione potrà essere provvisoria nel caso in cui non siano pervenuti tutti i referti degli esami eseguiti; definitiva quando sono presenti tutti i referti degli esami e la firma del primario.

La copia della cartella clinica può essere richiesta all'ufficio accettazione ricoveri. Il ritiro può essere personale o con delega scritta da parte del paziente.

## **Recapiti utili**

### **Studio medico e infermieristico**

Tel. 035 389425

Tel. palestra 035 389431

Fax 035 389427

Posta elettronica:

[riabilitazione@casadicurapalazzolo.it](mailto:riabilitazione@casadicurapalazzolo.it)

## **4.7 Centro Disturbi del Comportamento Alimentare**

**Responsabile**

**Dott. Angelo Amaglio**

**Finalità ed obiettivi**

Il Centro per la diagnosi e la cura dei comportamenti alimentari ha lo scopo di curare l'anoressia, la bulimia ed altri disturbi del comportamento alimentare.

Il trattamento avviene secondo un approccio interdisciplinare integrato che vede la collaborazione di figure professionali specializzate nella cura dei disturbi alimentari: medici internisti, psichiatri, psicoterapeuti, dietiste, infermieri professionali ed educatori professionali.

L'obiettivo del trattamento riabilitativo è quello di ristabilire un equilibrio psicologico, nutrizionale ed organico, che porti ad un recupero sia fisico che psichico.

Il Centro per la cura dei disturbi alimentari della Casa di Cura B. Palazzolo rappresenta l'eccellenza nel proprio campo, è riconosciuto dal Ministero della Salute e fa parte dei centri di riferimento a livello nazionale segnalati dal "Ministero della Gioventù" sul sito [www.disturbialimentarionline.it](http://www.disturbialimentarionline.it).

**Prenotazione**

Per accedere al centro è necessario prenotare telefonicamente un percorso di valutazione diagnostica multidisciplinare, nel corso del quale l'équipe curante esaminerà le condizioni del paziente, proponendo la soluzione più indicata, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- percorso motivazionale: colloqui di psicoterapia e valutazione dietistica
- ricovero in Day Hospital: ricovero limitato alle ore diurne (dalle 9.00 alle 21.00)
- ricovero ordinario: permanenza presso il centro per tutta la durata della terapia.

La parte conclusiva del trattamento implica un percorso di riabilitazione col supporto di psicoterapeuti e dietisti che prevede una serie programmata di controlli di tipo internistico, psichiatrico e con lavori di gruppo.

## **Recapiti utili**

Studio medico ed infermieristico

Tel. 035 389206

Posta elettronica: [centrodca@casadicurapalazzolo.it](mailto:centrodca@casadicurapalazzolo.it)

Da lunedì a sabato dalle 14.00 alle 15.30

Per prenotazioni consultare il sito internet

all'indirizzo [www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it) o

l'apposito sito dedicato.

[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)



## 4.8 Servizio Diagnostica per Immagini

<b>Responsabile</b>	Dott.ssa Laura Massari
<b>Descrizione del servizio</b>	Il Servizio Diagnostica per Immagini effettua esami inerenti la radiologia tradizionale, Mammografia, Ecografia, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) e Risonanza Magnetica Nucleare (RMN), è quindi dotato delle più sofisticate strumentazioni diagnostiche.
<b>Prenotazione</b>	<p>Per accedere al centro è necessario prenotare telefonicamente un percorso di valutazione diagnostica multidisciplinare, nel corso del quale l'équipe curante esaminerà le condizioni del paziente, proponendo la soluzione più indicata, scegliendo tra le seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• percorso motivazionale: colloqui di psicoterapia e valutazione dietistica</li><li>• ricovero in Day Hospital: ricovero limitato alle ore</li><li>• diurne (dalle 9.00 alle 21.00)</li><li>• ricovero ordinario: permanenza presso il centro per tutta la durata della terapia.</li></ul>
<b>Prenotazione</b>	Tutti gli esami sono prenotabili presso il CUP, dove è possibile ottenere informazioni specifiche sulla preparazione da seguire in vista degli esami. Le TAC con o senza mezzo di contrasto sono prenotabili direttamente presso il Servizio Diagnostica per Immagini.
<b>Il giorno dell'esame</b>	<p>Prima di effettuare l'esame, occorre recarsi all'ufficio cassa ticket per il pagamento del ticket. dieci minuti prima dell'appuntamento, il paziente deve presentarsi presso la reception del Servizio Diagnostica per Immagini, portando con sé:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• l'impegnativa del medico curante o dello specialista</li><li>• eventuali esiti di esami radiologici pregressi</li><li>• la ricevuta del pagamento del ticket.</li></ul>

<b>Consegna dei referti</b>	I referti radiologici si ritirano direttamente alla reception del Servizio Diagnostica per Immagini. In caso di necessità, è possibile delegare un conoscente tramite un apposito modulo di delega consegnato al momento dell'esame.
<b>Recapiti utili</b>	tel. 035 389244 Posta elettronica: <a href="mailto:radiologia@casadicurapalazzolo.it">radiologia@casadicurapalazzolo.it</a>

## 4.9 Laboratorio Analisi e Centro Prelievi

<b>Responsabile</b>	Dott.ssa Elisabetta Orlando
<b>Orari di apertura</b>	<p>Il Laboratorio Analisi segue i seguenti orari di apertura:</p> <p>Da lunedì a venerdì, dalle 07.00 alle 15.30</p> <p>Centro Prelievi:</p> <p>Da lunedì a venerdì, dalle 07.00 alle 09.00.</p> <p>Il sabato su appuntamento</p>
<b>Recapiti utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tel. 035 389359</li> <li>• Posta elettronica: <a href="mailto:laboratorioanalisi@casadicurapalazzolo.it">laboratorioanalisi@casadicurapalazzolo.it</a></li> </ul>
<b>Modalità di accesso</b> Non c'è bisogno di prenotazione	<p>Il giorno dell'esame occorre recarsi all'ufficio cassa ticket per l'accettazione e il pagamento del ticket, quindi dirigersi alla Sala Prelievi. Per informazioni, il ritiro dei contenitori e per ottenere tutte le indicazioni specifiche su alcuni tipi di esami, occorre recarsi al Laboratorio Analisi negli orari di apertura. Ci si può rivolgere al Laboratorio Analisi anche telefonicamente. Il Laboratorio Analisi accetta anche prelievi effettuati esternamente al proprio Centro Prelievi.</p> <p>In tutti i casi, è necessario assicurarsi della correttezza dell'impegnativa del medico. Occorre, infatti, assicurarsi che gli esami in regime di esenzione siano prescritti in un'impegnativa diversa dagli esami soggetti a ticket e che il quesito diagnostico sia stato scritto correttamente.</p>

### **Consegna dei referti**

I referti delle analisi di laboratorio si ritirano presso la portineria, dalle ore 07.00 alle 19.00, dal lunedì al venerdì. In caso di necessità, è possibile delegare un conoscente tramite un apposito modulo di delega consegnato al momento dell'esame.

## 4.10 Centro Ambulatoriale

<b>Il Centro Ambulatoriale svolge prestazioni ambulatoriali inerenti le seguenti specialità:</b>	Cardiologia Gastroenterologia Angiologia Allergologia Neurologia Andrologia Dermatologia Chirurgia Ginecologia Otorinolaringoiatria Oculistica Podologia TAO (terapia anti-coagulante) Neurologia Centro prelievi
<b>Prenotazione</b>	
<b>Orari</b>	Da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 19.00 e il sabato dalle 7.00 alle 12.00
<b>Recapiti utili</b>	Tel. 035 389438 Posta elettronica: <a href="mailto:poliambulatorio@casadicurapalazzolo.it">poliambulatorio@casadicurapalazzolo.it</a>
<b>Prenotazione</b>	Tutte le visite/prestazioni ambulatoriali sono prenotabili presso il CUP.
<b>Prestazione</b>	Il giorno della visita/prestazione, prima di accedere agli ambulatori, occorre recarsi all'ufficio cassa ticket per il pagamento del ticket. Dieci minuti prima dell'appuntamento con lo specialista, il paziente deve presentarsi presso l'ufficio accettazione del poliambulatorio, portando con sé: <ul style="list-style-type: none"><li>• l'impegnativa del medico curante o dello specialista</li><li>• eventuali esiti clinici o ambulatoriali pregressi</li><li>• la ricevuta del pagamento del ticket.</li></ul>

[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)



[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)



## 4.11 Odontostomatologia

<b>Responsabile</b>	<b>Dott.Paolo Aldrighetti</b>
<b>Descrizione del servizio</b>	Il Servizio di Odontostomatologia offre prestazioni odontoiatriche quali: <ul style="list-style-type: none"><li>• conservativa</li><li>• endodonzia</li><li>• pedodontzia</li><li>• parodontologia</li><li>• implantologia</li><li>• protesi fissa</li><li>• protesi mobile</li><li>• chirurgia orale</li><li>• ortodonzia</li><li>• igiene orale</li></ul>
<b>Orari</b>	Da lun a ven dalle 9.00 alle 19.00
<b>Recapiti utili</b>	Tel. 035 230165 Posta elettronica: <a href="mailto:odontostomatologia@casadicurapalazzolo.it">odontostomatologia@casadicurapalazzolo.it</a>
<b>Prenotazione</b>	Tutte le prestazioni sono prenotabili direttamente presso la segreteria di reparto o telefonicamente al numero 035 230165 da lun a ven dalle 9.00 alle 19.00  Via mail scrivendo a: <a href="mailto:odontostomatologia@casadicurapalazzolo.it">odontostomatologia@casadicurapalazzolo.it</a>
<b>Prestazione</b>	Il giorno della visita/prestazione ci si reca direttamente in reparto. In caso di patologie particolari è necessario portare con se tutta la documentazione di esami precedenti.
<b>Nota</b>	Il servizio di Odontostomatologia viene erogato esclusivamente in regime privato.

## \*\* MODULI ALLEGATI



CASA DI CURA BEATO PALAZZOLO  
BERGAMO



Sistema qualità certificato  
UNI EN ISO 9001

### Questionario area ambulatoriale

Data compilazione \_\_\_\_\_  
(gg/mm/aaaa)

**D01** Come ha prenotato?

Telefonicamente  Allo sportello  Internet  Altro  Non so  Nessuna Prenotazione

**QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ?: (indicare da 1 a 7)**

**D02** Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute )



**D03** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione



**D04** Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticketet

(attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)



**D05**, Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti



**D06** Rispetto degli orari previsti



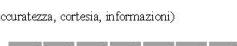
**D07** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)



**D08** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute



**D09** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)



Istituto delle Suore delle Povere  
Istituto Palazzolo  
Via S. Bernardino, 56 - 24122 BERGAMO  
T. +39 035 389111 - F. +39 035 223238  
P.Iva 00533470167

Sistema Sanitario Regione Lombardia

info@casadicurapalazzolo.it  
www.casadicurapalazzolo.it

**D10** Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D11** COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D12** CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Assolutamente no Certamente si

**A13** Sesso    F  M

**A14** Età

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

**A15** Scolarità

Nessuna

Scuola obbligo

Scuola superiore

Laurea

**A16** Nazionalità

Italiana

Europea

Extraeuropea

*Le saremmo grati se volesse indicare per quale tipo di prestazione si è rivolto/a alla nostra struttura, barrando una delle caselle sottostanti:*

Visita o prestazione di Oculistica	<input type="checkbox"/>	Visite o prestazioni c/o Centro Disturbi Comportamento Alimentare	<input type="checkbox"/>
Visita o prestazione di Dermatologia	<input type="checkbox"/>	Visita o prestazione di Podologia	<input type="checkbox"/>
Visita o prestazione di Otorinolaringoiatria	<input type="checkbox"/>	Prestazioni di Radiologia:	
Visita o prestazione di Ortopedia	<input type="checkbox"/>	➤ Radiografie e Ortopantomografie	<input type="checkbox"/>
Visita o prestazione di Urologia/Andrologia	<input type="checkbox"/>	➤ Mammografie	<input type="checkbox"/>
Visita o prestazione di Chirurgia Generale	<input type="checkbox"/>	➤ TAC	<input type="checkbox"/>
Visita o prestazione di Cardiologia	<input type="checkbox"/>	➤ Risonanza Magnetica	<input type="checkbox"/>
Visita o prestazione di Gastroenterologia	<input type="checkbox"/>	➤ Ecografie	<input type="checkbox"/>
Visita internistica o dietologica	<input type="checkbox"/>	Elettromiografia	<input type="checkbox"/>
Visita Neurologica	<input type="checkbox"/>	Ecocolordoppler e/o visita Angiologica	<input type="checkbox"/>
Visita o prestazione Fisiatrica e di Riabilitazione	<input type="checkbox"/>	Altro	<input type="checkbox"/>



CASA DI CURA BEATO PALAZZOLO  
BERGAMO



Sistema qualità certificato  
UNI EN ISO 9001

## Questionario area degenza ordinaria / D.H.

Data compilazione \_\_\_\_\_

(gg/mm/aaaa)

Reparto \_\_\_\_\_

Questionario di customer attività di ricovero pag. 1/2

**D01** Il suo ricovero è avvenuto

D'urgenza

Programmato

E' un ricovero in day hospital

**QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ?: (indicare da 1 a 7)**

**D02** Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)



Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D02 bis** Accoglienza, cortesia e disponibilità degli operatori amministrativi dell'ufficio ricoveri



Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D02 tris** Chiarezza delle informazioni sulle liste d'attesa, sulle date dei prericoveri e sulla documentazione da portare



Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D03** Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

(orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)



Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D04** Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vito, pulizia)



Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D05** Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)



Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

Istituto delle Suore delle Poverelle  
Istituto Palazzolo  
Via S. Bernardino, 56 - 24122 BERGAMO  
T. +39 035 389111 - F. +39 035 223238  
P.Iva 00533470167

Sistema Sanitario Regione Lombardia

info@casadicurapalazzolo.it  
www.casadicurapalazzolo.it

**D6** Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D7** Cure a Lei prestate

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D8** Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D9** Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D10** Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D11** Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione

(riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

#### **D12** COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

#### **D13** CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTO OSPEDALE?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Affatto no Certamente sì

**A14** Sesso      F       M

**A15** Età

**A16** Scolarità

**A17** Nazionalità

Nessuna



Scuola obbligo

Italiana

Scuola superiore

Europea

Laurea

Extraeuropea

<i>Casa di Cura B. Palazzolo</i>	<i>Modulo reclami</i>	Num.: ..... data: .....															
<p>Sede/Reparto</p> <p>Cliente: ..... cod. paziente: .....</p> <p>Reclamo: scritto / verbale / telefonico</p> <p>Chi riceve: .....</p> <p>Chi gestisce: .....</p> <p>Reclami riguardanti:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <p>1 o Medico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1a o non puntuale</li> <li>1b o assente</li> <li>1c o scortese</li> <li>1d o superficiale</li> <li>1e o irreperibile</li> <li>1f o altro:.....</li> </ul> </td> <td style="width: 50%;"> <p>4 o Struttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4a o locali non confortevoli</li> <li>4b o macchinari guasti</li> <li>4c o struttura male organizzata</li> <li>4d o altro:.....</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>2 o Personale paramedico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2a o scortese</li> <li>2b o assente</li> <li>2c o altro:.....</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>3 o Personale Amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3a o scortese</li> <li>3b o non informato</li> <li>3c o informazioni erronee/mancate</li> <li>3d o non informato su convenzioni</li> <li>3e o lento</li> <li>3f o non competente</li> <li>3g o mancato avviso annullamento visita/esame</li> <li>3h o prenotazione errata</li> <li>3i o altro:.....</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <p>5 o Servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5a o CUP occupato</li> <li>5b o segnaletica scarsa/poco chiara</li> <li>5c o code in accettazione</li> <li>5d o prezzi elevati</li> <li>5f o referti non pronti/non comprensibili</li> <li>5g o tempi prenotazione lunghi</li> <li>5h o durata visita inadeguata</li> <li>5i o turn-over medici elevato</li> <li>5l o mancato preavviso sostituzione medico</li> <li>5m o preparazione esami difficile da comprendere</li> <li>5n o altro:.....</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <p>6 o Altro:.....</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <p>Segnalare reparto/medico/esame/..... Note ed eventuali azioni:..... ..... ..... .....</p> </td> </tr> </table>			<p>1 o Medico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1a o non puntuale</li> <li>1b o assente</li> <li>1c o scortese</li> <li>1d o superficiale</li> <li>1e o irreperibile</li> <li>1f o altro:.....</li> </ul>	<p>4 o Struttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4a o locali non confortevoli</li> <li>4b o macchinari guasti</li> <li>4c o struttura male organizzata</li> <li>4d o altro:.....</li> </ul>	<p>2 o Personale paramedico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2a o scortese</li> <li>2b o assente</li> <li>2c o altro:.....</li> </ul>		<p>3 o Personale Amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3a o scortese</li> <li>3b o non informato</li> <li>3c o informazioni erronee/mancate</li> <li>3d o non informato su convenzioni</li> <li>3e o lento</li> <li>3f o non competente</li> <li>3g o mancato avviso annullamento visita/esame</li> <li>3h o prenotazione errata</li> <li>3i o altro:.....</li> </ul>		<p>5 o Servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5a o CUP occupato</li> <li>5b o segnaletica scarsa/poco chiara</li> <li>5c o code in accettazione</li> <li>5d o prezzi elevati</li> <li>5f o referti non pronti/non comprensibili</li> <li>5g o tempi prenotazione lunghi</li> <li>5h o durata visita inadeguata</li> <li>5i o turn-over medici elevato</li> <li>5l o mancato preavviso sostituzione medico</li> <li>5m o preparazione esami difficile da comprendere</li> <li>5n o altro:.....</li> </ul>			<p>6 o Altro:.....</p>			<p>Segnalare reparto/medico/esame/..... Note ed eventuali azioni:..... ..... ..... .....</p>		
<p>1 o Medico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1a o non puntuale</li> <li>1b o assente</li> <li>1c o scortese</li> <li>1d o superficiale</li> <li>1e o irreperibile</li> <li>1f o altro:.....</li> </ul>	<p>4 o Struttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4a o locali non confortevoli</li> <li>4b o macchinari guasti</li> <li>4c o struttura male organizzata</li> <li>4d o altro:.....</li> </ul>																
<p>2 o Personale paramedico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2a o scortese</li> <li>2b o assente</li> <li>2c o altro:.....</li> </ul>																	
<p>3 o Personale Amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3a o scortese</li> <li>3b o non informato</li> <li>3c o informazioni erronee/mancate</li> <li>3d o non informato su convenzioni</li> <li>3e o lento</li> <li>3f o non competente</li> <li>3g o mancato avviso annullamento visita/esame</li> <li>3h o prenotazione errata</li> <li>3i o altro:.....</li> </ul>																	
<p>5 o Servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5a o CUP occupato</li> <li>5b o segnaletica scarsa/poco chiara</li> <li>5c o code in accettazione</li> <li>5d o prezzi elevati</li> <li>5f o referti non pronti/non comprensibili</li> <li>5g o tempi prenotazione lunghi</li> <li>5h o durata visita inadeguata</li> <li>5i o turn-over medici elevato</li> <li>5l o mancato preavviso sostituzione medico</li> <li>5m o preparazione esami difficile da comprendere</li> <li>5n o altro:.....</li> </ul>																	
<p>6 o Altro:.....</p>																	
<p>Segnalare reparto/medico/esame/..... Note ed eventuali azioni:..... ..... ..... .....</p>																	



**Casa di Cura B. Palazzolo,  
Cultura per la Salute.**



## Sostieni l'attività missionaria dell'Istituto Palazzolo

### 5.0 Le missioni - Siamo presenti

...

Dal 1952	in R.D. del Congo
Dal 1974	in Costa d'Avorio
Dal 1983	in Malawi
Dal 1989	in Brasile
Dal 1998	in Kenia
Dal 2004	in Burkina Faso
Dal 2005	in Perù

Le somme offerte in sostegno delle opere dell'Istituto e/o dei vari progetti sono detraibili dalla dichiarazione dei redditi, secondo le norme vigenti, se versate con una delle seguenti modalità:

- **CONTO CORRENTE POSTALE** n° 15234248 intestato a Suore delle Poverelle Missioni Onlus Beneficenza, Via San Bernardino, 56 24122 Bergamo
- **BONIFICO BANCARIO** intestato a Suore delle Poverelle Missioni Onlus Beneficenza Codice IBAN: IT 92 T 03111 11113 000000001876
- **ASSEGNO BANCARIO** non trasferibile intestato a Suore delle Poverelle Missioni Onlus Beneficenza

PER INFORMAZIONI rivolgersi a: Procura Missioni  
Tel. 035 220510  
o consulta il sito web: [www.istitutopalazzolo.it](http://www.istitutopalazzolo.it)

Ciò che si condivide  
si moltiplica



Aiuta le nostre  
attività missionarie!



CASA DI CURA BEATO PALAZZOLO  
BERGAMO

Via S. Bernardino, 56  
24122 BERGAMO  
T. 035 389111  
F. 035 223238  
[info@casadicurapalazzolo.it](mailto:info@casadicurapalazzolo.it)

[www.casadicurapalazzolo.it](http://www.casadicurapalazzolo.it)