



Policlinico di Monza
Istituto ad Alta Specializzazione
Clinica Città di Alessandria
Clinica Salus

CARTA DEI SERVIZI





INDICE

SEZIONE I

Presentazione e Struttura Organizzativa	5
Struttura Organizzativa di Ricovero e Cura	7

SEZIONE II

Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti	8
Informazioni sui servizi forniti	11
Modalità di accesso al ricovero	13
Standard di Qualità - Impegni - Programmi	13
La Dimissione	14

SEZIONE III

Principi e Diritti del Cittadino Malato	15
---	----

SEZIONE IV

Strumenti di tutela	15
Regolamento di Pubblica Tutela	15
Regolamento per la tutela dei Diritti del Malato	16
Regolamento per i Doveri del Malato	16
Strumenti di verifica	17
Organigramma	18

SEZIONE I

Presentazione e Struttura Organizzativa

Il Policlinico di Monza Alessandria è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e operante su due Presidi: Clinica Città di Alessandria e Clinica Salus.

Il Policlinico di Monza Alessandria impiega una forza lavoro di 458 unità tra dipendenti e liberi professionisti ed è convenzionato con il Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica dell'Università MAGNA GRAECIA (CATANZARO) e con le Università CAMPUS BIO-MEDICO (ROMA) e LUDES (SVIZZERA).

Il complesso ospedaliero, operante sulle due strutture, si estende su un'area di 23.145 mq complessivi: Clinica Città di Alessandria 15.475 mq e Clinica Salus 7.670 mq.

PRESENTAZIONE GENERALE

LA CLINICA "CITTÀ DI ALESSANDRIA"

È una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale dotata di 108 posti letto autorizzati e 74 contratti.

Sotto il profilo edilizio architettonico, il complesso ospedaliero si compone di una struttura a più piani, dedicata a Degenze e Servizi di diagnosi e cura, e di un Polo Tecnologico.

IL PADIGLIONE DEGENZE E SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

Piano -1

- Ufficio tecnico
- Deposito farmaceutico
- Ufficio Acquisti
- Mensa
- Cucina centralizzata
- Guardaroba
- Morgue
- Locali Archivio
- Locale Ristoro
- Cappella
- Spogliatoi Personale



Reparto di degenza

Piano terra

- Servizio Accoglienza
- Ufficio Accettazione
- CUP
- Poliambulatorio
- Servizio Prericoveri
- Servizio Diagnostica per Immagini
- Sala Prelievi
- Segreteria Dipartimento Cardiovascolare
- Bar

Piano primo

- Reparti di degenza Polispecialistica
- Laboratorio Analisi
- Palestra
- Blocco operatorio polispecialistico (2 sale)

Piano secondo

- Reparti di degenza Dipartimento Cardiovascolare
- Servizio di Emodinamica
- Servizio di Elettrofisiologia
- Blocco operatorio Dipartimento Cardiovascolare (2 sale)
- Terapia Intensiva Post Operatoria



Sala di Emodinamica

Piano terzo

- Presidenza
- Direzione Generale
- Direzione Amministrativa
- Direzione Sanitaria
- Ufficio Personale
- Ufficio Contabilità
- Ufficio Fatturazione
- Sala Riunioni
- Sala Conferenze
- Ospitalità

LA CASA DI CURA PRIVATA "CLINICA SALUS"

È una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale dotata di 126 posti letto accreditati e 86 contrattati. Sotto il profilo edilizio architettonico, il complesso ospedaliero si compone di un monoblocco a più piani dedicato a Degenze e Servizi di diagnosi e cura.

IL PADIGLIONE DEGENZE E SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

Piano -1

- Sala Congressi
- Bar
- Spogliatoi Personale
- Impianti tecnologici
- Guardaroba
- Servizio mortuario
- Laboratorio Analisi
- Ufficio tecnico



Ingresso struttura

Piano terra

- Presidenza
- Direzione Generale
- Direzione Amministrativa
- Direzione Sanitaria
- Segreteria
- Uffici amministrativi
- Ufficio Personale
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Ufficio Qualità
- Ufficio Formazione
- Servizio Accoglienza
- Poliambulatorio
- Accettazione ricoveri
- CUP
- Diagnostica per Immagini
- Deposito farmaceutico
- Ufficio Acquisti



Poliambulatorio

Piano primo

- Cappella
- Sala relax
- Sala ristoro
- Fisioterapia Salus
- CAVS (Continuità Assistenziale Valenza Sanitaria)

Piano secondo

- Reparti di degenza Riabilitativi
- Soggiorno

Piano terzo

- Reparti di degenza polispecialistici
- Soggiorno
- Day Surgery
- Oculistica

Piano quarto

- Blocco operatorio polispecialistico
- Cucina
- Mensa
- Impianti Tecnologici



Sala operatoria

Struttura Organizzativa di Ricovero e Cura

La Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus dispone di un Raggruppamento Medico, diretto dal Dott. Fiore (UU.FF. Medicina, Neurologia, Cardiologia e CAVS-Continuità Assistenziale Valenza Sanitaria), per un totale di 75 posti letto autorizzati, di un Raggruppamento chirurgico, diretto dal Prof. Rollino (UU.FF. Chirurgia Cardiovascolare, Chirurgia generale, Ortopedia, Oculistica, Urologia e Day Surgery), per un totale di 89 posti letto autorizzati, e di un Raggruppamento Riabilitativo, diretto dal Dott. Matti (Riabilitazione di 1° livello, Riabilitazione di 2° livello e Riabilitazione Cardiologica) per un totale di 70 posti letto autorizzati. I posti letto complessivi sono così articolati:

SPECIALITÀ	POSTI LETTO
Cardiochirurgia (Città di Alessandria)	15
Chirurgia generale (Città di Alessandria)	10
Chirurgia generale (Salus)	15
Day Surgery (Città di Alessandria)	4
Day Surgery (Salus)	6
Ortopedia (Città di Alessandria)	9
Ortopedia (Salus)	10
Urologia	10
Oculistica (Città di Alessandria)	10

SPECIALITÀ	POSTI LETTO
Medicina (Città di Alessandria)	20
Medicina (Salus)	10
Neurologia (Salus)	15
CAVS (Continuità Assistenziale Valenza Sanitaria)	20
Cardiologia	10

SPECIALITÀ	POSTI LETTO
Riabilitazione 1° livello (Salus)	30
Riabilitazione 2° livello (Salus)	20
Riabilitazione cardiologica e motoria	20

SERVIZI
Radiologia
Laboratorio Analisi
Emodinamica
Elettrofisiologia



Personale sanitario

DIREZIONE SANITARIA

Il Direttore Sanitario è un medico in possesso di Specialità in Igiene e Tecnica Ospedaliera al quale è affidata la sovrintendenza di tutte le attività sanitarie della Clinica. Egli è responsabile della buona organizzazione dei Reparti e dei Servizi; dal Direttore Sanitario dipendono funzionalmente tutti gli addetti al ruolo sanitario.

Il Direttore si avvale, per la gestione del Personale Infermieristico, tecnico ed ausiliario, di un Capo dei Servizi Sanitari; coordina altresì il Personale Medico per il tramite di Primari. Il Direttore Sanitario può, in alcuni casi, svolgere le funzioni di ufficiale di stato civile (es. nelle autentiche di sottoscrizione di firma per i pazienti ricoverati). Egli è responsabile della conservazione, della tenuta e del rilascio di fotocopie di cartelle cliniche, secondo i tempi di legge e le modalità stabilite.

La Direzione Sanitaria ha una segreteria aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 con esclusione della pausa pranzo.



Staff direttivo e amministrativo

SEZIONE II

Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

CONFIGURAZIONE ED ASSETTO AMBULATORIALE

A) ELENCO DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Completano la dotazione dei servizi sanitari della Clinica Città di Alessandria le seguenti attività ambulatoriali, svolte presso il Poliambulatorio ed erogate da consulenti specialisti in tutte le branche della medicina, i quali si avvalgono di tecnologia strumentale d'avanguardia.

CLINICA CITTA' DI ALESSANDRIA

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- **Radiodiagnostica**
Radiologia tradizionale (RX) – tutte le prestazioni (compresi gli esami contrastografici gastrointestinali e urologici), mammografia digitale, Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC), ortopantomografia (OPT)
- **Ecografia**
Tiroide/capo-collo, mammella, addome, muscolare tendinea/osteoarticolare, cute e sottocute, testicoli
- **Risonanza Magnetica (senza e con mezzo di contrasto)**
Cuore, cervello e tronco encefalico, massiccio facciale, collo, colonna, torace, addome superiore (compresa colangio-RM), addome inferiore-pelvi, muscolare scheletrica (compresa artro-RM), angio-RM vascolare
- **TAC (senza e con mezzo di contrasto)**
Encefalo, dentale, collo, massiccio facciale, orecchie, torace, addome superiore, addome inferiore, colon virtuale, colonna vertebrale, osteoarticolare, angio-TAC coronarica, angio-TAC vascolare

LABORATORIO ANALISI

Coagulazione, elettroforesi, ematologia, immunometria, microbiologia, patologia clinica e immunoenzimatica, sierologia, urine

POLIAMBULATORIO CENTRO CUORE - MEDICINA E CHIRURGIA CARDIOVASCOLARE

- **Cardiochirurgia**
Visita specialistica
- **Cardiologia**
Visita specialistica aritmologica, visita specialistica cardiologica, controllo pacemaker e defibrillatore, ecocardiocolordoppler, ecocardiogramma transesofageo, elettrocardiogramma (ECG), elettrocardiogramma dinamico (holter cardiaco 24 ore), monitoraggio della pressione arteriosa (holter pressorio 24 ore), test da sforzo
- **Chirurgia Vascolare e Angiologia**
Visita specialistica, ecocolor Doppler arterioso e venoso

POLIAMBULATORIO ALTRE SPECIALITÀ

- **Chirurgia Generale**
Visita specialistica, visita specialistica proctologica, interventi ambulatoriali, interventi di chirurgia ambulatoriale complessa
- **Dermatologia**
Visita specialistica, interventi ambulatoriali
- **Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva**
Visita specialistica, colonscopia, endoscopia operativa, esofagogastroduodenoscopia, rettoscopia, rettosigmoidoscopia
- **Medicina Generale (o Interna)**
Visita specialistica
- **Ortopedia e Traumatologia**
Visita specialistica, artroscopie diagnostiche, cicli di infiltrazioni, interventi di chirurgia ambulatoriale complessa
- **Urologia**
Visita specialistica, uroflussometria maschile, interventi di chirurgia ambulatoriale complessa



Diagnostica per Immagini

CLINICA SALUS

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- **Radiodiagnostica**
Radiologia tradizionale (RX), ortopantomografia (OPT)
- **Ecografia**
Tiroide/capo-collo, addome, muscolare tendinea/osteoarticolare, cute e sottocute, testicoli
- **TAC (senza e con mezzo di contrasto)**
Encefalo, collo, massiccio facciale, orecchie, torace, addome superiore, addome inferiore, colonna vertebrale, osteoarticolare, angio-TAC vascolare

FISIOTERAPIA

- **Fisiatria/Fisiokinesiterapia**
Visita specialistica fisiatrica, valutazione disturbi motori, bendaggio elastico adesivo, bendaggio funzionale, correnti diadinamiche, elettroterapia antalgica – Tens, elettroterapia di stimolazione muscolare, infiltrazioni sostanza terapeutica articolare/legamentosa, ionoforesi, laserterapia, logopedia, magnetoterapia, manipolazioni della colonna vertebrale, massoterapia distrettuale, massoterapia drenaggio linfatico, mesoterapia, onde d'urto focali, ozonoterapia, rieducazione motoria di gruppo, rieducazione motoria individuale, rieducazione neuromotoria, tecarterapia, trazioni vertebrali, ultrasuoni



Palestra per la Riabilitazione

LABORATORIO ANALISI

Coagulazione, elettroforesi, ematologia, immunometria, microbiologia, patologia clinica e Immunoenzimatica, sierologia, urine

POLIAMBULATORIO

- **Cardiologia**
Visita specialistica, controllo pacemaker, ecocardiocolordoppler, elettrocardiogramma (ECG), elettrocardiogramma dinamico (holter cardiaco 24 ore), monitoraggio della pressione arteriosa (holter pressorio 24 ore), test da sforzo
- **Chirurgia Generale**
Visita specialistica, chirurgia ambulatoriale complessa

- **Flebologia**
Visita specialistica
- **Ginecologia**
Visita specialistica, ecografia pelvica ginecologica, ecografia transvaginale, inquadramento patogenesi della sterilità, Pap-Test
- **Neurologia e Neurofisiopatologia**
Visita specialistica, elettroencefalogramma (EEG), elettroencefalogramma (EEG) con privazione del sonno, elettromiografia (EMG), velocità di conduzione motoria, velocità di conduzione sensitiva



Ambulatorio di oculistica

- **Oculistica**
Visita specialistica, chirurgia ambulatoriale complessa, fundus oculi
- **Ortopedia**
Visita specialistica, applicazioni e rimozioni gessi, artroscopie diagnostiche, cicli infiltrazioni, chirurgia ambulatoriale complessa
- **Otorinolaringoiatria**
Visita specialistica
- **Pneumologia**
Visita specialistica
- **Psichiatria**
Visita specialistica

B) ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Per accedere alle prestazioni accreditate:

- con la richiesta del medico curante, il paziente contatta l'Ufficio "Prenotazioni" della Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus, che provvederà ad indirizzarlo presso il servizio desiderato;
- il pagamento della tariffa ticket avverrà di norma nel giorno della fruizione della prestazione.

Per accedere alle prestazioni rese in regime di solvenza:

- con la richiesta del medico curante o dello specialista il paziente contatta l'Ufficio "Prenotazioni" della Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus che provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato.
- Il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso. I referti verranno ritirati nello stesso luogo dove è stata eseguita la prestazione.

Modalità di prenotazione

Per prenotazioni dirette e telefoniche l'utente può rivolgersi al CUP (Centro Unico di Prenotazione).

Recapiti telefonici:

+39 0131 314500 (Clinica Città di Alessandria)

+39 0131 29461 (Clinica Salus).

Le prenotazioni frontali alla Clinica città di Alessandria sono attive dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00. Le prenotazioni telefoniche, invece, sono attive dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

Durante l'orario di chiusura degli uffici della Clinica Città di Alessandria è attiva la segreteria telefonica e si potrà lasciare un messaggio per essere richiamati.

Le prenotazioni frontali alla Clinica Salus sono attive dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Le prenotazioni telefoniche, invece, sono attive dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30.

Le prenotazioni frontali e telefoniche delle prestazioni del Centro di Fisioterapia Salus sono attive dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

È anche possibile prenotare tramite SMS inviando un messaggio con testo "PRENOTAZIONE" al numero 338 6098694 (Clinica Città di Alessandria) e al numero 338 5714132 (Clinica Salus); l'utente sarà ricontattato.

Infine, è attiva la prenotazione online, collegandosi ai siti www.clinicacittadialessandria.it e www.clinicasalus.it e cliccando sul link "prenota online".

Per **annullare una prenotazione** alla Clinica Città di Alessandria, è possibile telefonare al +39 0131 314500 o, su www.clinicacittadialessandria.it, compilare il modulo al link «prenota online» specificando, nella sezione «note», che si desidera annullare la prenotazione.

Per **annullare una prenotazione** alla Clinica Salus, è possibile telefonare al +390131 29461 o, su www.clinicasalus.it, compilare il modulo al link «prenota online» specificando, nella sezione «note», che si desidera annullare la prenotazione.

C) PRESTAZIONI DI LABORATORIO ANALISI

Il Laboratorio è definito come una importante "SEZIONE DIAGNOSTICA" che, avvalendosi di strumentazioni e di metodologie chimiche o fisiche o microbiologiche, fornisce al clinico notizie utili ai fini diagnostici o per seguire l'iter terapeutico.

Infatti, nel Laboratorio d'Analisi vengono utilizzate procedure standardizzate e tecnologie avanzate che portano alla realizzazione di una serie di prodotti finiti diversi, che si possono: catalogare, misurare, quantizzare.

Esistono, quindi, un mercato INTERNO ed uno ESTERNO, in cui questi "prodotti" debbono essere collocati e competere per QUALITÀ e CONVENIENZA, così come esiste una diversa organizzazione per l'approvvigionamento e la conservazione del materiale che viene adoperato in ogni linea produttiva.

Il Laboratorio è diviso nelle seguenti sezioni operative::

- 1 - CHIMICA CLINICA
- 2 - MICROBIOLOGIA
- 3 - COAGULAZIONE
- 4 - EMATOLOGIA
- 5 - SIERO-IMMUNOLOGIA

Sono state già descritte delle serie di dati che si riferiscono al comfort, alla cortesia del personale, agli orari d'accesso al servizio per il ritiro dei referti ed alla chiarezza dello stesso.

Si vuole, in quanto sede, sottolineare due punti altamente significativi del Servizio di Laboratorio Analisi della Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus:

1. tempestività e puntualità del servizio;
2. riservatezza del servizio.

La tempestività e puntualità

Tutti gli esami di chimica clinica, ematologia, coagulazione, sierologia, elettroforesi, urine e feci vengono eseguiti quotidianamente.

Dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle ore 19.00, il ritiro dei referti è assicurato dal personale presso il Servizio Accoglienza. Si tratta di un SERVIZIO che garantisce, inoltre, la riservatezza e la privacy del paziente, poiché gli esami vengono consegnati in busta chiusa per-sonalizzata riportante: nome, cognome e numero di accettazione. Il Laboratorio Analisi della Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus opera in regime di accreditamento con il S.S.N. per l'erogazione delle prestazioni: sono esposti al pubblico il tariffario regionale e la relativa quota di partecipazione a carico dell'assistito.



Informazioni sui servizi forniti

Prericovero Chirurgico

È un'attività di carattere medico che consiste nell'esegre, preliminarmente alla data del ricovero, in un breve lasso di tempo e nel corso di un solo accesso alla struttura, tutti gli esami ematochimici e strumentali di routine previsti all'ingresso del paziente.

Nel corso del Prericovero il paziente sarà sottoposto al protocollo diagnostico consueto (visita medica, E.C.G., Rx Torace – se da protocollo - ed esami ematochimici) nonché alla visita cardiologica, se ritenuta necessaria dai medici accettanti, e, al termine di questo percorso, alla visita anestesiológica.

Lo scopo finale del Prericovero è di individuare, preventivamente al ricovero vero e proprio, eventuali condizioni fisiche ostative a sottoporsi a una procedura chirurgica.

Degenze in regime di ricovero ordinario

È una degenza della durata superiore alle 24 ore; generalmente interessa i pazienti chirurgici operati di media e grossa chirurgia o i pazienti internistici non chirurgici.

L'assistenza comprende:

- visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative, finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con la propria organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura;
- interventi di soccorso nei confronti dei pazienti degenti in situazioni di urgenza ed emergenza medica, con eventuale trasferimento in altro centro di cura idoneo a garantire livelli assistenziali non erogabili in sito;
- assistenza infermieristica e tutelare;

- prestazioni alberghiere;
- prestazioni ambulatoriali;
- visite;
- esami di laboratorio e strumentali.

Degenza in regime di ricovero breve

È di norma una degenza della durata inferiore alle 24 ore, con o senza pernottamento in struttura; generalmente interessa i pazienti chirurgici operati di piccola chirurgia.

Aspetti Funzionali

ATTIVITA' CLINICHE

Le attività cliniche vengono svolte dalle Unità Funzionali (di cui alla sezione...) e dai Servizi Ambulatoriali (di cui alla sezione...). Prestano attività di consulenza in favore dei pazienti del Policlinico di Monza Alessandria medici specialisti in tutte le branche mediche di cui all'allegato della Carta dei Servizi.

SERVIZI GENERALI

La Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus dispone di un servizio di cucina interno. L'organizzazione di cucina prevede un menu settimanale, che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze e la sua "comanda" annotata dal personale su apposita scheda.

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione e l'esposizione della salma che usufruiscono di un separato accesso dall'esterno.

Il servizio farmaceutico dispone di un locale per deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione.

Il servizio religioso viene svolto da personale religioso esterno.

SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Tutte le camere di degenza dei piani di degenza sono dotate di impianto di condizionamento e TV.

All'atto del ricovero l'assistito che richiede un miglior comfort alberghiero sottoscrive per presa visione un modulo che riporta

gli importi a suo carico, conformi a quanto previsto dalla normativa regionale.

Gli oneri a carico del paziente sono da intendersi pro-capite e pro-die e sono così determinati:

	Clinica Città di Alessandria	Clinica Salus
Camera singola o doppia uso singola, con servizi, TV, aria condizionata.	€ 300,00 +IVA 22%	€ 240,00 +IVA 22%
Camera singola o doppia uso singola, con servizi, TV, aria condizionata, in regime di Day Hospital.	€ 280,00 +IVA 22%	€ 240,00 +IVA 22%
Camera in differenza alberghiera singola o doppia, con servizi, TV, aria condizionata.	€ 145,00 +IVA 10%	€ 180,00 +IVA 10%
Buoni pasto per gli accompagnatori.	€ 9,00 (IVA inclusa)	€ 9,00 (IVA inclusa)
Buoni pasto ospitalità	€ 7,50 (IVA inclusa)	-
Telecomando	€ 20,00 (cauzione restituita alla riconsegna dell'apparecchio)	€ 20,00 (cauzione restituita alla riconsegna dell'apparecchio)

VISITE CONGIUNTI E PERMESSI DI USCITA

Orari di visita

In funzione delle varie attività assistenziali e di reparto, la Direzione ha preferito diversificare gli orari di visita ai pazienti per fare in modo che tali orari non interferiscano con la routine medico-infermieristica della giornata. Gli orari di visita ai pazienti sono pertanto i seguenti:

UNITÀ FUNZIONALI REPARTI	CITTÀ DI ALESSANDRIA FERIALI	CITTÀ DI ALESSANDRIA FESTIVI	SALUS FERIALI E FESTIVI
CARDIOCHIRURGIA CARDIOLOGIA	16.00-18.00	15.00-18.00	--
ORTOPEDIA	13.00-14.00, 18.30-20.00	13.00-14.00, 18.30-20.00	12.00-14.00, 17.30-20.00
CHIRURGIA GENERALE	13.00-14.00, 18.30-20.00	13.00-14.00, 18.30-20.00	12.00-14.00, 17.30-20.00
MEDICINA	13.00-14.00, 18.30-20.00	13.00-14.00, 18.30-20.00	--
NEUROLOGIA	--	--	12.00-14.00, 17.30-20.00
UROLOGIA/OCULISTICA	13.00-14.00, 18.30-20.00	13.00-14.00, 18.30-20.00	--
RIABILITAZIONE MOTORIA 1° E 2° LIVELLO	--	--	12.00-14.00, 17.30-20.00
RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA E MOTORIA	13.00-14.00, 18.30-20.00	13.00-14.00, 18.30-20.00	--
CAVS (Continuità Assistenziale Valenza Sanitaria)	--	--	Orari indicati dalla Caposala del reparto

Permessi particolari e autodimissione

Sono ammesse visite fuori orario, previa autorizzazione dei Responsabili di Unità Funzionale e /o Dipartimento. Il paziente può assentarsi dalla Clinica solo per gravi, indifferibili e comprovati motivi personali. In tal caso occorrerà ottenere il permesso dal medico curante; diversamente non è consentito lasciare la struttura di ricovero se non in modalità di "dimissione volontaria contro il parere dei sanitari", quindi sottoscrivendo in cartella clinica la volontà di autodimettersi.

SERVIZIO TRASPORTO A MEZZO AMBULANZE

La Clinica non dispone di un servizio di ambulanze: all'occorrenza si avvale della Croce Verde di Alessandria, con la quale ha stipulato apposita convenzione ed alla quale possono rivolgersi anche i pazienti.

Il Servizio è a carico dell'Amministrazione della Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus solamente in caso di trasferimento dalla Clinica ad altra struttura di ricovero per prestazioni specialistiche richieste dai medici curanti dell'Unità Funzionale o di ricovero urgente presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo di Alessandria.

Per trasporti a domicilio o verso altri istituti di ricovero il trasporto è a carico del paziente.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE, BAR E DISTRIBUTORE DI BEVANDE

La Clinica Città di Alessandria e la Clinica Salus dispongono di una mensa per i dipendenti, rispettivamente al piano -1 e al quarto piano, a cui possono accedere anche i parenti dei pazienti ricoverati dietro pagamento del costo del servizio. Il buono pasto è rilasciato, per la Clinica Città di Alessandria, dall'ufficio Accettazione ambulatori del piano terra, per la Clinica Salus dall'Accettazione ricoveri del piano terra.

Un bar è inoltre a disposizione dei pazienti e dei visitatori all'interno della struttura, al piano terra della Clinica Città di Alessandria e al piano seminterrato della Clinica Salus. Il bar della Clinica Città di Alessandria è aperto dal lunedì al venerdì, dalle

ore 7.00 alle ore 19.00, e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (la domenica è chiuso), mentre il bar della Clinica Salus è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 6.45 alle ore 18.00, e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 14.30.

Negli orari di chiusura del bar sono a disposizione due distributori di bevande calde e fredde e alimenti confezionati, ubicati presso il locale dedicato al piano -1 (Clinica Città di Alessandria) e al primo piano (Clinica Salus). I degenti possono accedere al distributore di bevande solamente in vestaglia da camera.

LE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

a) Tipologia delle prestazioni (vedere sezione...)

b) Modalità per fruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate:

1. Con la richiesta del medico curante il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) del Policlinico di Monza Alessandria che provvederà ad effettuare la prenotazione fornendo tutte le informazioni per usufruire delle prestazioni offerte.
2. Il pagamento della tariffa ticket avverrà nel giorno dell'esecuzione dell'esame. I referti verranno ritirati presso l'apposito "Ritiro Referti". Il tariffario delle prestazioni erogate è consultabile dietro richiesta presso il CUP

c) Modalità per fruire delle prestazioni non convenzionate.

1. Con la richiesta del medico curante o dello specialista il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) del Policlinico di Monza Alessandria che provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato.
2. Il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso. I referti verranno ritirati presso l'ufficio "Ritiro Referti". Il tariffario delle prestazioni erogate è consultabile dietro richiesta presso il CUP



Modalità di accesso al ricovero

a) Ricovero a carico del Servizio Sanitario Nazionale

Il ricovero presso una delle Unità Funzionali di cui sopra può avvenire:

- per ricovero per trasferimento da ospedali pubblici;
- per ricovero di pazienti provenienti dal domicilio;
- per ricovero di pazienti provenienti da altra struttura sanitaria privata accreditata;
- per trasferimento interno da una Unità Funzionale all'altra.

Nel primo caso perverrà alla Direzione Sanitaria della Clinica una proposta di ricovero da parte dell'Unità Funzionale o della Direzione Sanitaria dell'ospedale di afferenza.

Nel secondo caso il paziente si ricovera con un'impegnativa su ricetta del S.S.N. del proprio medico di base.

Le recenti normative consentono il trasferimento in urgenza di pazienti cardiologici da struttura privata ad altro Centro Cardiologico/Cardiochirurgico privato accreditato, direttamente con proposta di ricovero della Direzione Sanitaria della struttura inviante.

b) Ricovero di pazienti paganti in proprio (solventi)

Il ricovero presso una delle Unità Funzionali di cui sopra avviene senza particolari formalità burocratiche, se non la presentazione di una richiesta del medico, redatta su carta intestata.

Per entrambe le forme di ricovero è necessaria la prenotazione presso l'Ufficio Prenotazione Ricoveri, che comunica al paziente il giorno del ricovero. I ricoveri vengono effettuati sempre presso l'Ufficio Accettazione Sanitaria.

c) Documentazione di ricovero

Al momento del ricovero, sia solvente sia in regime S.S.N., i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- richiesta di ricovero rilasciata dal medico di base o dal medico curante;
- libretto sanitario;
- codice fiscale;
- documento di identità;
- eventuale documentazione sanitaria (cartelle cliniche, Rx, eccetera).

d) Informazioni

Le informazioni potranno essere richieste al Servizio Accoglienza dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

e) Accoglienza al momento del ricovero

All'atto del ricovero viene rilasciato al paziente un opuscolo con informazioni generali sulla struttura e sui servizi forniti e con utili informazioni per degenti e visitatori.

Standard di Qualità - Impegni - Programmi

LIVELLO DI ASSISTENZA GARANTITO

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie il Policlinico di Monza garantisce all'utente:

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica
- la possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie
- il ricovero in camere di degenza di norma con un massimo di due posti letto e comunque non superiore ai tre posti letto
- l'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose
- il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni
- il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento

IL RICOVERO

Per i ricoveri sono previsti i seguenti standard di qualità:

1. Consegna ad ogni utente di un opuscolo informativo sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza
2. Informazioni rilasciate da un medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza
3. Contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

LA DEGENZA

Per quanto riguarda la degenza vengono adottati i seguenti indicatori e standard di qualità:

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

1. Pulizia delle camere una volta al giorno o su chiamata da parte dei ricoverati mediante un ausiliario addetto all'assistenza del Reparto
2. Stanze da uno o due letti, con un armadietto e un comodino per degente, servizi in camera, riscaldamento d'inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi, servizio TV e cassaforte
3. Cambio di biancheria una volta al giorno e per patologie particolari anche più volte al giorno
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei cittadini
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori: telefoni pubblici, servizio su richiesta di parrucchiere o barbiere

ASSISTENZA SANITARIA

1. Il medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo così da consentire all'interessato di fornire o negare il consenso informato
2. Non può essere attivato alcun trattamento senza preventiva informazione al paziente
3. I colloqui avvengono con il medico curante o con il Responsabile dell'Unità Funzionale
4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente viene preavvisato con sufficiente anticipo, accompagnato da personale della struttura e non attenderà per l'accertamento radiologico o altro,

di norma, per più di 15 minuti. Dopo l'accertamento sarà prontamente riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante

5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura
6. Per i malati operati e per quelli terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un'assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari
7. Le visite mediche sono almeno due al giorno, di cui almeno una in tarda serata. La riservatezza è garantita anche dalla priorità di assegnazione in camere ad uno o due letti.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La continuità assistenziale ai pazienti ricoverati è assicurata dai medici afferenti alle singole Unità Funzionali e Servizi di Diagnosi e Cura nei normali orari di servizio.

È altresì garantita una Guardia Medica Interdivisionale h24 oltre alla Guardia Specialistica h24, con presenza in struttura del medico specialista per le Unità Operative di Cardiologia, per l'Unità Coronaria, per il Servizio di Anestesia e Rianimazione e per la Terapia Intensiva.

Infine sono previste "pronte disponibilità" (reperibilità) per ciascuna delle Unità Funzionali del Policlinico di Monza Alessandria, di modo che due chirurghi siano sempre reperibili per far fronte ad eventuali esigenze ed essere operativi entro 40 minuti.

RELAZIONI FAMILIARI

I Responsabili di Raggruppamento, gli Aiuti e i Responsabili delle Unità Funzionali garantiscono relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità, tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi.

Per casi particolari, valutati dal Responsabile del Raggruppamento o dai Responsabili delle singole Unità Funzionali, sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti anche fuori orario e per assistenza notturna.

RELAZIONI CON IL PERSONALE

Il paziente può in qualunque momento rivolgersi al Coordinatore infermieristico per ogni rilievo o particolare esigenza di ordine assistenziale: il Coordinatore infermieristico è il primo riferimento del paziente per ogni necessità.

ASPETTI DI UMANIZZAZIONE

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con le loro generalità e con il "Lei". È fatto divieto di chiamare i degenti con un numero o una patologia o terminologie correnti (nonna, eccetera).
2. Le prestazioni mediche o le terapie, che richiedono riservatezza, vengono eseguite con apposito sipario divisorio da altri letti.
3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.
4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. È inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

La Dimissione

Per quanto riguarda la dimissione, gli indicatori e standard di qualità sono:

a) Aspetti sanitari

La Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus garantisce a ogni degente, prima della dimissione, un colloquio con un medico dell'Unità Funzionale per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. A tal fine viene sempre consegnata una relazione clinica con indicazioni terapeutiche per il medico di famiglia.

b) Il rilascio della documentazione sanitaria

Il paziente può richiedere copia conforme all'originale dei certificati e della cartella clinica negli orari di apertura dell'Ufficio Accettazione. Il paziente dovrà poi ritirare personalmente la documentazione o mandare un suo inviato munito di delega scritta. È altresì prevista la spedizione del documento.

c) Aspetti amministrativi

La Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus garantisce che ogni ricoverato venga informato delle sue dimissioni con almeno 24 ore di anticipo.

d) Raccolta questionario di soddisfazione dell'utente

Ai pazienti viene fornita una scheda per raccogliere le valutazioni dell'utente dopo il ricovero e un modulo per segnalare eventuali disservizi o proposte.



SEZIONE III

Principi e diritti del cittadino malato

PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI

La Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus garantisce ai pazienti ricoverati il perseguimento dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza	Efficienza ed Efficacia	Imparzialità
Continuità		Partecipazione

Per quanto attiene ai principi di Eguaglianza ed Imparzialità, viene garantito identico trattamento a tutti i pazienti, indipendentemente da sesso, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica.

Il servizio viene fornito regolarmente e senza interruzione, nel corso dei dodici mesi dell'anno. Come segnalato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", il cittadino ha diritto di scegliere tra le strutture che forniscono uno stesso servizio.

La Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus si impegna a rispettare il principio del Diritto di scelta dell'utente, per quanto di propria competenza. L'utente ha il diritto di chiedere informazioni sui servizi forniti e di produrre documenti o fornire suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio (principio di Partecipazione).

A tale scopo vengono segnalate, nelle sezioni successive, le modalità per accedere alle informazioni e quelle per fornire eventuali osservazioni o suggerimenti.

Il Policlinico di Monza Alessandria si impegna inoltre, attraverso l'individuazione di indicatori di qualità e la loro regolare valutazione, a fornire un servizio efficiente ed efficace (principio dell'Efficienza e dell'Efficacia.)

SEZIONE IV

Strumenti di tutela

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria a cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti.

Ciò premesso, la Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

Regolamento di pubblica tutela

Al fine di facilitare le osservazioni e i reclami degli utenti, viene adottato il seguente Regolamento.

Art. 1) Presso la Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus è istituito, su mandato dell'Amministratore della Società, un U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito dal Coordinatore dei Servizi Sanitari. La Commissione ha le seguenti funzioni:

- Ricevere informazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o che ne rendono scadente la qualità.
- Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione.
- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere all'Amministrazione per la necessaria definizione. La Commissione per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai Responsabili dei Servizi, delle Unità Funzionali, degli Uffici.
- Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti a esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.
- Predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Presidente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92, come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 2) Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

Art. 3) Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 eser-

citano il proprio diritto nelle seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compilazione e sottoscrizione da parte dell'utente del modulo "Servizio Opinioni" che viene distribuito con l'opuscolo informativo;
- segnalazione telefonica a mezzo fax all'Ufficio Relazioni con il pubblico;
- colloquio con il Coordinatore dei Servizi. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito.

Art. 4) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto disposto dall'art. 14, comma 15, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 5) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite o trasmesse alla Commissione Rapporti con il pubblico.

Art. 6) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in 4 giorni, darà notizia di opposizione, osservazione, denuncia o reclamo ai Responsabili dei Servizi interessati, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano alla Commissione, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

Regolamento per la tutela dei Diritti del Malato

Art. 1) Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2) In particolare, durante la degenza, ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto di essere interpellato con il "Lei".

Art. 3) Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4) Il paziente ha il diritto di ottenere, dal sanitario che lo cura, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5) In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi: dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il mo-

tivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6) Il paziente ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture; ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7) Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Art. 8) Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Regolamento per i Doveri del Malato

Art. 1) Il cittadino malato, quando accede a una struttura sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria della sede in cui si trova.

Art. 2) L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Art. 3) Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Art. 4) L'utente è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile adoperarsi per evitare affollamento intorno al letto.

Art. 5) All'utente è fatto divieto di introdurre in Clinica bevande alcoliche, alimenti non autorizzati e soprattutto farmaci di ogni genere. È inoltre vietato portare apparecchi elettrici, quali ad esempio televisori o phon, senza autorizzazione.

Art. 6) Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini sono sconsigliate le visite in ospedale ai minori di anni 12. Situazioni eccezionali di particolare risvolto umano potranno essere prese in considerazione dalla Direzione Sanitaria.

Art. 7) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Responsabile di Raggruppamento o da un Aiuto da lui delegato o dal Responsabile delle Unità Funzionali Specialistiche. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un contegno consono al-



l'ambiente ospedaliero.

Art. 8) Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto).

Art. 9) È doveroso rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere attività ricreative sono disponibili sale soggiorno ubicate all'interno dei reparti.

Art. 10) In struttura è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione rappresenta un atto di rispetto nei confronti degli altri degenti, oltre a esprimere un sano personale stile di vita. Viene inoltre così rispettato un dispositivo di legge.

Art. 11) L'organizzazione e gli orari in vigore nella struttura sanitaria alla quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Art. 12) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e per il benessere del cittadino malato.

Art. 13) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria. L'acquisizione di tale informazione rappresenta un suo preciso dovere.

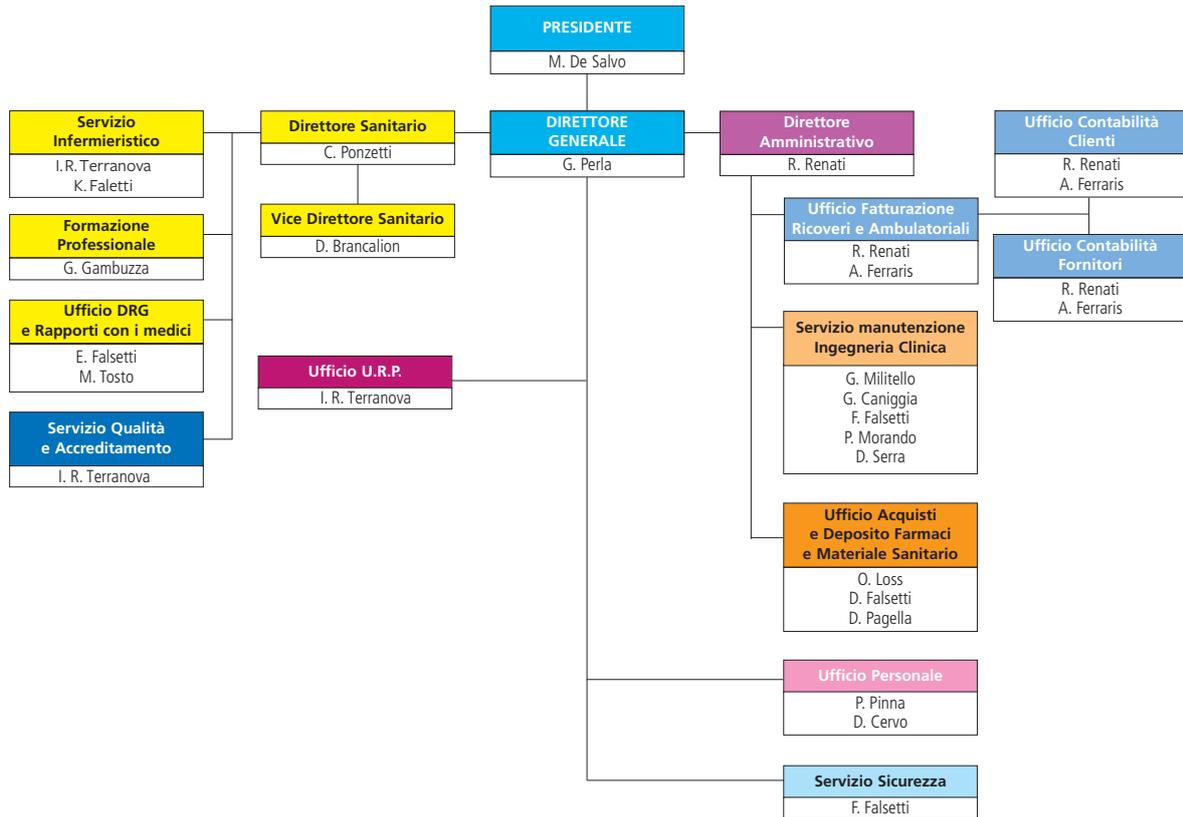
Strumenti di verifica

La Clinica Policlinico di Monza Città di Alessandria e Clinica Salus si impegna a convocare annualmente la Conferenza dei Servizi con il compito specifico di verificare lo stato di attuazione della Carta dei Servizi e proporre aggiornamenti e modifiche.

Comporranno la Conferenza dei Servizi: il Direttore Sanitario che la presiede; il Direttore Amministrativo; il Coordinatore dei Servizi Sanitari, i Responsabili dei Dipartimenti, gli Aiuti di Raggruppamento e i Responsabili delle Unità Funzionali, i Responsabili dei Servizi di diagnosi e cura, Coordinatori Infermieristici e Tecnici e gli Infermieri con funzioni di Coordinamento, il Responsabile del Servizio della Sicurezza. Fanno inoltre parte della Conferenza, qualora non presenti ad altro titolo, tutti i componenti della Commissione per i rapporti con il pubblico.

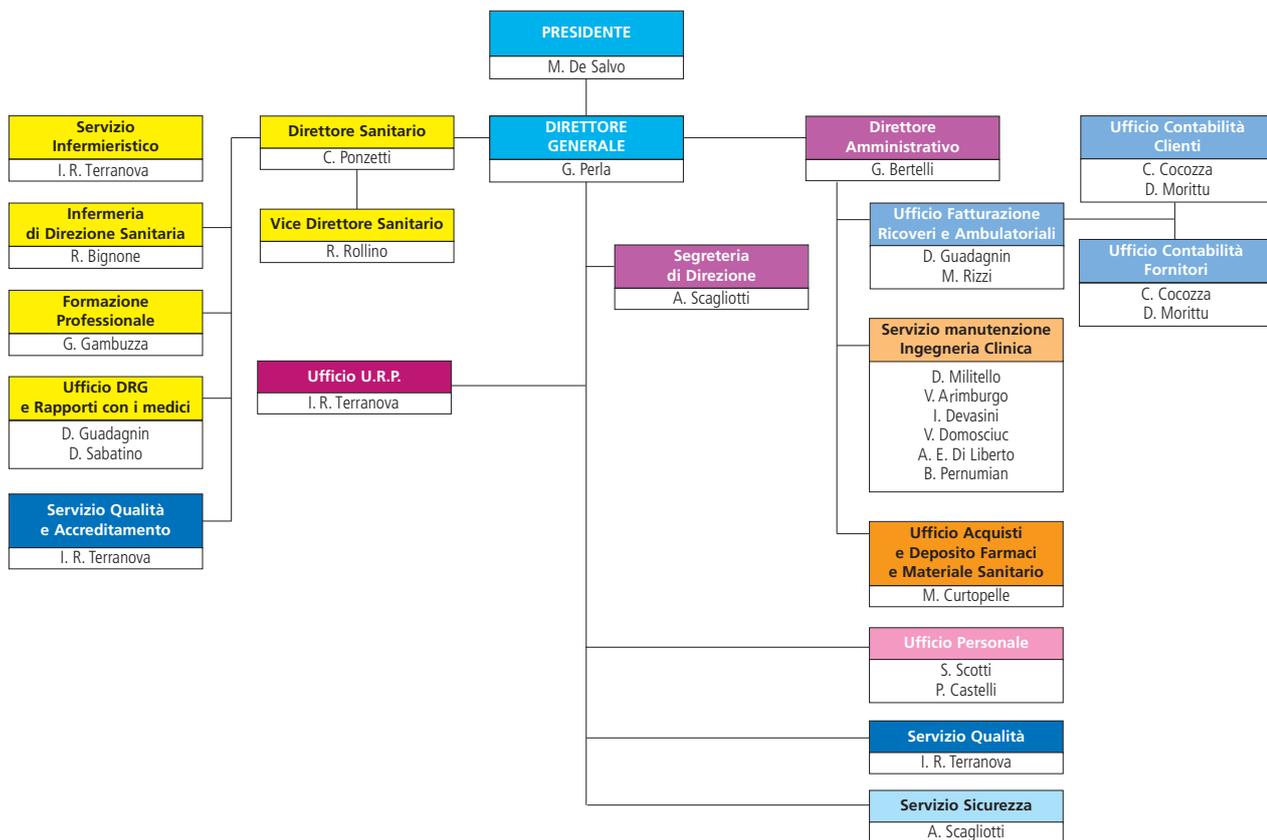
Organigramma

ORGANIGRAMMA CLINICA CITTÀ DI ALESSANDRIA - POLICLINICO DI MONZA SPA AL 01/10/2019





ORGANIGRAMMA CLINICA SALUS - POLICLINICO DI MONZA SPA AL 01/10/2019





Policlinico di Monza

Istituto ad Alta Specializzazione

Clinica Città di Alessandria

Clinica Salus

Clinica Città di Alessandria
Via Moccagatta, 30 - Alessandria
Clinica Salus
Via Trotti, 21 - Alessandria

