


- 
- ▶ Guardia Medica attiva 24 ore su 24
  - ▶ Guardia Medica Anestesiologica
  - ▶ Guardia Medica Ostetrico-Ginecologica attiva 24 ore su 24
  - ▶ Servizio di Neonatologia
  - ▶ Terapia Intensiva Post Operatoria
  - ▶ Servizio di Diagnostica per Immagine
  - ▶ Servizio di Laboratorio Analisi
  - ▶ Poliambulatorio

La Maddonnina



# La Maddonnina



Fondata nel 1955 e attiva a partire dal 1958, la *Casa di Cura la Madonnina* è situata nel centro di Milano, in via Quadronno al n° 29. È una struttura sanitaria dedicata interamente alla libera professione medica, in grado di offrire una vasta gamma di servizi.

Fin dalle origini, la *Casa di Cura la Madonnina* ha mantenuto uno standard sanitario ed alberghiero di altissimo livello, consolidando nel tempo la fama che le ha permesso di contraddistinguersi sul territorio lombardo e nazionale. La fiducia, dimostrata quotidianamente dagli utenti, è stata resa possibile grazie anche alla collaborazione di tanti nomi illustri

della medicina italiana che svolgono la propria attività professionale con regolarità nella struttura.

*La Madonnina* occupa un'area complessiva di circa 5.600 mq con una superficie coperta di oltre 12.000 mq, è autorizzata all'esercizio di 131 posti letto ed è disposta su 9 piani. Tutte le camere di degenza, adibite a ricovero singolo, sono dotate di bagno privato.

Sono presenti due blocchi operatori, per un totale di 5 sale operatorie ed una sala parto. L'assistenza sanitaria è affidata a oltre 150 dipendenti, tra medici, infermieri e ausiliari, che svolgono attività di supporto alle numerose équipe di specialisti, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Per le visite e le prestazioni ambulatoriali sono disponibili 10 studi medici dedicati. L'area di Diagnostica per Immagini dispone di tutte le attrezzature in grado di eseguire indagini radiografiche, mammografie, TAC di tutti i distretti anatomici, esami di medicina nucleare, ecografie ed esami ecodoppler.

## **Presentazione**

pag 05

1. Mission e obiettivi
2. Principi fondamentali

## **L'organizzazione**

pag 07

1. Assistenza Medica
2. Assistenza infermieristica
3. Guardia medica
4. Anestesiologia
5. Assistenza ostetrica e ginecologia
6. Assistenza neonatologica
7. Assistenza fisioterapica



**I Servizi Diagnostici** pag 15

1. Diagnostica per immagini
2. Diagnostica vascolare
3. Cardiologia
4. Laboratorio analisi
5. Poliambulatorio
6. Esami di funzionalità respiratoria
7. Check-up

**II Ricovero** pag 19

1. Tipologie di ricovero
2. Accesso & prenotazione
3. Informazioni
4. Convenzioni assicurative

**II Servizio Alberghiero** pag 23

1. Camere di degenza
2. Servizio di ristorazione
3. Servizio Religioso
4. Servizi Vari
5. Orario Visite

## Mission e Obiettivi

La *Casa di Cura la Madonnina* eroga servizi sanitari sia in regime di ricovero, sia in regime ambulatoriale, proponendosi come una moderna struttura nella quale le attività medico chirurgiche sono supportate dalle più moderne tecnologie medicali. Un ambiente in grado di esercitare una funzione di eccellenza nel panorama del sistema sanitario regionale offrendo servizi capaci di realizzare la migliore sintesi tra professionalità, tecnologia, comfort alberghiero e umanizzazione della degenza.

In tale contesto, viene lasciata la più ampia autonomia al medico curante nel definire l'iter diagnostico e terapeutico del paziente, sempre rispettando le normative e le linee guida esistenti. La *mission* aziendale è quella di svolgere attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana, avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la miglior assistenza ed un alto comfort alberghiero.

Per il raggiungimento di questo fine, il personale dipendente, completamente impegnato nel processo di umanizzazione della cura al paziente e elemento essenziale per la degenza il più confortevole possibile, è dedicato costantemente alla attenzione della persona. È tenuto a comportamenti adeguati, che mirino soprattutto al mantenimento di un alto livello professionale, al massimo della trasparenza in sede di accesso alla struttura ed ai servizi erogati, all'adozione di modelli organizzativi e di soluzioni tecniche che favoriscano lo sviluppo di rapporti umani, con gli utenti e tra gli operatori stessi.

## Principi Fondamentali

- Eguaglianza** La *Casa di Cura* si impegna a garantire l'eguaglianza di tutti gli assistiti, senza alcuna discriminazione etnica, di censo o ideologica.
- Imparzialità** L'attività ed il comportamento di tutto il personale sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità** Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.
- Diritto di scelta** Il paziente rimane sempre libero, in qualunque momento, di scegliere la prestazione più gradita nel rispetto delle norme vigenti, previo accordo con il proprio medico curante.
- Partecipazione** Viene garantito al paziente la partecipazione all'erogazione del servizio, anche attraverso la produzione di documenti e la formulazione di suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.
- Efficienza ed efficacia**  
L'attività della *Casa di Cura* è improntata a criteri di efficacia ed efficienza, finalizzati a produrre risultati validi per la salute dei clienti con il supporto delle conoscenze e delle tecnologie più moderne.



## Assistenza Medica



### Medico Curante

Il paziente ricoverato accede alla *Casa di Cura* dopo aver preso contatti diretti con il medico specialista, scelto in assoluta libertà ed autonomia. Il medico prescelto diventa il medico curante, e sarà lui ad effettuare la prenotazione del ricovero e della camera di degenza, a determinare la tipologia e la durata del ricovero, ad aprire e chiudere la cartella clinica del paziente e a deciderne l'intero iter diagnostico e terapeutico.



Se lo ritiene opportuno, il medico curante può avvalersi della collaborazione di medici collaboratori, suoi assistenti o consulenti di propria fiducia. La *Casa di Cura*, a garanzia della continuità della cura, fornisce al medico curante tutti i servizi di supporto necessari.

I medici che frequentano la Casa di Cura sono compresi in tre categorie:



- ▶ Medici non ospedalieri.

---

- ▶ Medici ospedalieri dipendenti o collaboratori di strutture private accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale.

---

- ▶ Medici ospedalieri dipendenti di strutture pubbliche autorizzati all'esercizio della libera professione presso la *Casa di Cura* (extramoenia o intramoenia allargata).



La Direzione Sanitaria, a tutela del paziente, verifica che i medici frequentatori della *Casa di Cura* siano in possesso dei requisiti formali per l'esercizio della professione e che le pratiche mediche eseguite siano corrispondenti alla normativa in vigore.

### Guardia Medica

Per aumentare la tutela del paziente, la *Casa di Cura* ha attivato un servizio di guardia medica permanente interna, attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Il servizio è coordinato da un medico specialista in cardiologia, coadiuvato da un pool di medici specialisti di comprovata capacità.

# Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica fornita dalla *Casa di Cura* è garantita esclusivamente da personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

## Coordinatore Infermieristico

Di norma, l'utente che accede alla *Casa di Cura la Madonnina* viene accolto dalla caposala (o, più correttamente, dal Coordinatore Infermieristico), che ne rileva sistematicamente i bisogni. La caposala assicura il buon funzionamento del reparto, e sarà l'interfaccia principale del paziente per ogni richiesta o necessità di ordine organizzativo ed assistenziale. Di norma, la caposala nei reparti di degenza è presente durante il giorno, esclusi il sabato ed i giorni festivi.

## Personale Infermieristico

Nei reparti di degenza, il personale infermieristico è sempre presente, assicurando tutte le prestazioni di natura tecnica, relazionale e informativa.

Riceve ed esegue le indicazioni impartite dal medico curante, o dai suoi collaboratori.

Al di fuori dei reparti di degenza, il personale infermieristico è presente nelle fasce orarie di apertura dei servizi, garantendo la pronta disponibilità negli altri momenti per poter far fronte alle emergenze cliniche sui pazienti ricoverati.



### **Operatori Socio Sanitari e Ausiliari**

L'assistenza di reparto è garantita anche dal personale qualificato di supporto alle attività mediche ed infermieristiche, dedicato alle operazioni quotidiane di servizio domestico alberghiero e alla cura della persona.

### **L'assistenza anestesiologicala**

Il medico curante è libero di avvalersi del medico anestesista di propria fiducia.

Tuttavia, per una maggior tutela e garanzia per il paziente, la *Casa di Cura* ha attivato un servizio di guardia medica anestesiologicala attivo 24 ore su 24, attraverso la pronta disponibilità di personale medico specialista in anestesia e rianimazione, di comprovata esperienza e capacità.

### **Il servizio di Terapia intensiva post operatoria**

Per la gestione dei casi clinici più critici, il medico curante e l'anestesista possono optare per il trasferimento del paziente nel reparto di assistenza intensiva post operatoria.

L'organizzazione di tale reparto garantisce la presenza costante del medico anestesista e di personale infermieristico specializzato.

Il reparto è dotato inoltre della strumentazione idonea al monitoraggio e alla gestione dei parametri vitali del paziente.

## Il servizio di Ostetricia e Ginecologia

Il punto nascita della Casa di Cura La Madonnina è senza dubbio uno dei fiori all'occhiello di tutta l'attività svolta all'interno della clinica.

Il modello di assistenza la parto è per sua natura personalizzato, poichè segue l'iter definito di vota in volta dal medico curante a seconda del caso. Al partner è consentita generalmente la partecipazione al travaglio di parto, in conformità alle norme vigenti.

La *Casa di Cura* garantisce l'assistenza di un anestesista durante il parto, a maggior sicurezza delle puerpere, che possono richiedere, in accordo con il medico curante, l'applicazione delle tecniche anestesologiche relative al parto indolore.

In accordo con il Medico curante e secondo la procedura definita dal Ministero della Salute, il sangue del cordone ombelicale può essere prelevato dopo il parto senza alcun rischio per la madre e per il neonato. Infatti, la raccolta avviene dopo la resezione del cordone ombelicale e cioè quando il bambino respira già autonomamente. Al momento del parto, viene eseguito un prelievo di sangue materno per gli esami infettivologici. Una volta prelevato, il sangue del cordone verrà inviato al servizio trasfusionale scelto dalla puerpera, dove verrà tipizzato e crioconservato.

Nei momenti successivi al parto, il neonato viene assistito nell'isola neonatale, costantemente sorvegliato dal medico specialista e da un'infermiera pediatrica, predisposta per accogliere i primi momenti di vita del bambino e monitorarne i suoi parametri vitali.

Dopo la sosta nell'isola neonatale, il neonato viene trasferito in Nursery, dove si procede alle cure di toilette, alla misurazione dei dati antropometrici e alla somministrazione delle profilassi di legge.

### Dopo la dimissione

Alla dimissione, la mamma riceverà un opuscolo in cui sono riportati i principali dati del neonato e dove il medico neonatologo fornisce consigli utili per il trattamento del neonato.

Il medico coordinatore del servizio è a disposizione per effettuare le eventuali visite di controllo sul neonato, dopo la dimissione.



## Guardia Medica Ostetrico-Ginecologica

In linea con le indicazioni fornite dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione alla gestione dei servizi di maternità, la *Casa di Cura* ha attivato un ulteriore servizio di Guardia Medica che prevede la presenza costante di un medico specialista in ostetricia e ginecologia 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, in grado di intervenire immediatamente di fronte a qualsiasi emergenza sulle partorienti e sulle puerpere.



## L'assistenza neonatologica

Presso la *Casa di Cura* è attivo un servizio di neonatologia che garantisce la pronta disponibilità di un medico specialista in neonatologia e pediatria che assiste al parto e prende in cura i neonati fino alla dimissione, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

### Infermiere Pediatriche

Il servizio di neonatologia della *Casa di Cura* prevede inoltre un gruppo specifico di infermiere pediatriche, coordinate da una caposala, che ha il compito di accogliere i neonati fin dalla nascita, prestando la prima assistenza durante il parto assieme al medico neonatologo.

In aggiunta alla quotidiana assistenza prestata al neonato durante il ricovero, le infermiere pediatriche aiutano i neo genitori nella gestione del neonato, fornendo consigli e suggerimenti.



## L'assistenza fisioterapica

Presso la *Casa di Cura* è a disposizione un servizio di fisiokinesiterapia motoria, respiratoria e riabilitativa per gli utenti che durante il ricovero, su prescrizione del medico curante, necessitano di effettuare esercizi fisici o tecniche riabilitative sull'apparato locomotore.

### Fisioterapista

Il servizio è coordinato da un fisioterapista presente nelle fasce orarie diurne, coadiuvato da un pool di fisioterapisti di comprovata esperienza e capacità disponibili a coprire le esigenze degli utenti nelle fasce orarie in cui il fisioterapista coordinatore non può essere presente. Il medico curante, nella facoltà di scegliere i propri collaboratori, è libero di avvalersi di fisioterapisti di propria fiducia che, in questo caso, andranno ad inserirsi e coordinarsi con il servizio interno. Il servizio è aperto anche ad utenti non ricoverati.

La Direzione Sanitaria, a tutela e garanzia del paziente, verifica che i fisioterapisti chiamati di volta in volta dai medici curanti siano in possesso dei requisiti formali per l'esercizio della professione ed, inoltre, che le pratiche eseguite siano corrispondenti alla normativa in vigore.

## Diagnostica per immagini

Il servizio di radiologia e diagnostica per immagini è coordinato da un medico specialista responsabile presente nell'orario di apertura, dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 18, che coadiuvato da un pool di altri specialisti, garantisce anche la reperibilità oltre l'orario di apertura del servizio per gli esami urgenti.

Il servizio è "aperto", nel senso che la Casa di Cura riconosce al medico responsabile e ai medici curanti la facoltà di avvalersi di altri specialisti radiologi di propria fiducia per l'esecuzione dei diversi esami diagnostici e di procedure interventistiche.

La Direzione sanitaria, a tutela e garanzia del paziente, verifica che i medici radiologi chiamati volta per volta siano in possesso dei requisiti formali per l'esercizio della professione e che le procedure assistenziali siano corrispondenti alla normativa in vigore.

### Radiologia

Il servizio esegue ogni tipo di indagine radiologica tradizionale per pazienti ambulatoriali e ricoverati mediante 2 sale diagnostiche e diversi apparecchi portatili: per radiografie dello scheletro e del torace, disponibili anche in sala operatoria, in terapia intensiva e nelle camere di degenza; esami contrastografici dell'apparato gastroenterico (digerente e clisma opaco, anche a doppio contrasto, clisma del tenue, defecografia) e di quello genito-urinario (urografia, cistografia, uroflussometria, uretrocistografia, isterosalpingografia).



## Tac

Il servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini è dotato di una TAC multistrato a 64 detettori, una delle prime installate in Italia. Essa rende assai più veloci ed affidabili gli esami di ogni distretto corporeo grazie alle ricostruzioni multiplanari e tridimensionali ad altissima risoluzione, riducendo nel contempo il disagio per i pazienti. La tecnologia multistrato e gli appositi software di elaborazione consentono di eseguire indagini innovative e di straordinario interesse che "competono" con procedure invasive quali l'angiografia, la coronarografia e la colonscopia. L'angioTAC dei diversi distretti ed in particolare delle coronarie con la quantificazione del calcio (calcium score) e la "colonscopia virtuale" si stanno infatti sempre più affermando per la loro elevata sensibilità e specificità diagnostica.

## Medicina Nucleare

Il reparto di medicina nucleare è in grado di eseguire gli esami sui diversi distretti corporei, quali le scintigrafie miocardiche, renali, polmonari, tiroidee ed ossee ecc.

## Mammografia

Il reparto di senologia è coordinato da un medico radiologo, che esegue le visite senologiche e referta le mammografie.

## Servizio Ecografia

Gli apparecchi ecografici presenti presso i vari reparti consentono di eseguire tutti i tipi di esami, compresi quelli endocavitari e color-Doppler.



## Diagnostica Vascolare

Presso il servizio di diagnostica ambulatoriale vengono eseguiti tutti gli esami eco-color-Doppler ed in particolare su: tronchi sovra-aortici; arti superiori, circolo arterioso e venoso; arti inferiori, circolo arterioso o venoso; aorta addominale; arterie renali. È possibile prenotare visite specialistiche vascolari, angiologiche e cicli di sclerosanti

## Cardiologia

Un medico specialista in cardiologia in tutte le fasce diurne dei giorni feriali consente di avere sempre la possibilità di effettuare visite specialistiche ed eseguire i seguenti esami:

- ▶ Elettrocardiogramma di base
- ▶ Ecocardiocologramma
- ▶ Monitoraggio della pressione arteriosa
- ▶ Ecocardiogramma trans-esofageo o con dipiridamolo
- ▶ Elettrocardiogramma sotto sforzo
- ▶ Holter cardiaco dinamico
- ▶ Tilting test

## Laboratorio analisi

La *Casa di Cura* mette a disposizione dei pazienti ambulatoriali un punto prelievi, aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 10.30, presso il quale è possibile eseguire i prelievi ematici. L'esecuzione dei prelievi non richiede la prenotazione; è sufficiente presentarsi la mattina del prelievo, a digiuno, presso il punto prelievi situato nell'area dedicata alla diagnostica strumentale. Il servizio di laboratorio messo a disposizione dalla *Casa di Cura* consente di eseguire tutte le analisi di biochimica dinamica e molecolare, diagnostica autoimmune, coagulazione, ematologia e immunoematologia, immunochimica, citometria, microbiologia e virologia.

## Visite specialistiche

La *Casa di Cura* ha messo a disposizione un'area al piano terra adibita ad ambulatori per le visite specialistiche, utilizzati da alcuni medici accreditati a frequentare la struttura. Per conoscere il nominativo dei medici che fanno uso degli studi e gli orari di visita, è necessario prendere contatto con il personale di segreteria del servizio al piano terra.

## Gli esami di funzionalità respiratoria

Vengono eseguiti esami di spirometria e altre prove di funzionalità respiratoria, tra cui il test di reversibilità, la misurazione del volume residuo, il test di diffusione del monossido di carbonio e la pletismografia corporea. Gli esami vengono eseguiti da personale medico specialista in pneumologia, oppure, per i pazienti ricoverati, da altro personale indicato espressamente dal medico curante.

## Check up

La *Casa di Cura* ha predisposto alcuni programmi diagnostici di prevenzione, coordinati da una equipe di medici interni di elevata professionalità ed esperienza. I pacchetti base dei check up sono suddivisi per profilo di età e per sesso e sono tutti personalizzabili in base ai dati dell'anamnesi e alle indagini preliminari finalizzate ad evidenziare le eventuali fonti di rischio. I programmi di check up della *Casa di Cura* la *Madonnina* vengono eseguiti di norma in regime di ricovero in day hospital, con sosta del paziente in una camera di degenza a letto singolo e servizi personali. La prenotazione dei check up avviene di norma con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi ma, in caso di disponibilità, è possibile effettuare la prenotazione con un anticipo sensibilmente inferiore, fino anche alle 24 ore. I programmi di check up vengono conclusi solitamente nell'arco di una mattinata. Al termine, dopo la visita internistica ed un colloquio con il Medico Responsabile, viene rilasciata al paziente una relazione conclusiva, dove vengono evidenziate le risultanze del programma di monitoraggio effettuato.



## Tipologie di Ricovero

### **Ricovero ordinario**

Viene effettuato per quelle patologie che non possono essere risolte in forma ambulatoriale o in regime di day hospital/day surgery, e che necessitano un periodo di osservazione e assistenza medico-infermieristica di due o più giorni.

### **Day hospital medico**

Costituisce la modalità di ricovero a ciclo diurno. È sempre programmata, e può essere composta anche da uno o più cicli di ricovero. Prevede l'erogazione di prestazioni multiprofessionali o plurispecialistiche della durata inferiore alla giornata.

### **Day surgery**

Costituisce la modalità di ricovero a ciclo diurno per effettuare interventi chirurgici, procedure diagnostiche, terapeutiche, invasive o seminvasive, che richiedono una procedura anestesiológica locale, locoregionale o generale.

Alcuni interventi chirurgici di piccola entità - che possono essere praticati in anestesia locale o locoregionale, senza ricovero o senza necessità di osservazione post operatoria - vengono considerati prestazioni ambulatoriali.

La decisione sulla tipologia di ricovero da attuare spetta sempre e comunque al medico curante che, in piena autonomia e responsabilità, decide l'iter diagnostico e terapeutico ritenuto più idoneo per il paziente.

# Accesso & Prenotazione

La prenotazione del ricovero viene effettuata solo ed esclusivamente da parte del medico curante che, previo accordo con il paziente, prenderà contatto con l'Ufficio Accettazione della *Casa di Cura* o con il Coordinatore del Blocco operatorio. All'atto del ricovero, il paziente si presenterà all'Ufficio Accettazione munito di documento di identità, codice fiscale e le eventuali card o convenzioni assicurative. Le modalità di prenotazione e accesso sono le stesse per tutte le tipologie di ricovero. Al momento del ricovero, il paziente dovrà consegnare tutta la documentazione clinica precedente al ricovero al personale infermieristico del reparto. Al paziente verrà inoltre consegnato il questionario di gradimento, con la preghiera di compilarlo e consegnarlo allo stesso ufficio al momento della dimissione.

## Informazioni

### Informazione Sanitaria

Il medico curante rappresenta l'unico interlocutore per il paziente o per i familiari per il rilascio di informazioni di carattere sanitario. Ha l'obbligo di soddisfare ogni richiesta del paziente di spiegazioni in merito al suo stato di salute, nonché alle cure ed indagini diagnostiche proposte. Il paziente ha diritto di conoscere con chiarezza la diagnosi e le condizioni del suo stato di salute, ed avere informazioni comprensibili sulle terapie e sulle cure, per poter meglio collaborare con il personale medico ed infermieristico. In aggiunta, dopo aver ricevuto un'adeguata informazione, il paziente ha il diritto di dare o negare il proprio consenso per le cure e le terapie proposte attraverso la sottoscrizione del modulo di consenso informato.

### Modalità di ritiro della cartella clinica

All'atto della dimissione, il medico curante fornirà tutte le indicazioni necessarie per il corretto decorso domiciliare, mettendo a disposizione uno o più recapiti telefonici disponibili in caso di bisogno. La copia della cartella clinica autenticata dalla Direzione Sanitaria può essere richiesta dal paziente o da soggetti autorizzati ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 196/03, art. 9. L'apposito modulo di richiesta è disponibile presso il reparto di degenza o presso l'Ufficio Accettazione. Il ritiro della copia della cartella clinica può essere richiesto dal paziente, o da persona delegata per iscritto presso l'Ufficio Accettazione. È possibile chiederne la spedizione al proprio domicilio.

### **Modalità di pagamento**

La procedura ordinaria prevede che al momento dell'accettazione il paziente rilasci un acconto alla *Casa di Cura*. Per i ricoveri particolarmente lunghi, è prevista l'emissione di fatture parziali, da saldare presso l'Ufficio Accettazione. Il saldo, che dovrà avvenire alla dimissione, potrà essere effettuato tramite assegno bancario, o tramite le carte di credito più comunemente accettate. Le competenze del medico curante e degli specialisti chiamati per seguire il paziente durante il ricovero dovranno essere saldate singolarmente e direttamente ai professionisti, secondo le modalità concordate con gli stessi. Per i ricoveri di cui la *Casa di Cura* riceve il consenso al rimborso in forma diretta da parte di un ente assicurativo o di fondi assimilati, la fattura verrà emessa direttamente all'ente finanziatore per le competenze espressamente indicate nel modulo di presa in carico, riservandosi il diritto di emettere fattura nei confronti del paziente per le competenze escluse dalla copertura assicurativa. Si ricorda che le prese in carico in forma diretta da parte degli enti assicurativi devono pervenire precedentemente al ricovero; in alternativa, la *Casa di Cura* provvederà ad emettere la fattura nei confronti del paziente.

## **Convenzioni Assicurative**

La *Casa di Cura La Madonnina* ha stipulato convenzioni con la maggior parte delle compagnie assicurative o casse integrative di assistenza che si integrano al Servizio Sanitario Nazionale. L'elenco aggiornato delle convenzioni è riportato nella scheda allegata alla presente brochure.

### **Forma Indiretta**

Per le convenzioni che prevedono il rimborso delle spese del ricovero in forma indiretta sono previsti degli sconti sul listino in vigore che variano a seconda della tipologia di prestazione e a seconda della compagnia. Per poter usufruire degli sconti, è necessario che i titolari di un contratto assicurativo lo segnalino prima del ricovero.

### **Forma Diretta**

Per quelle convenzioni in cui è previsto il rimborso in forma diretta, e cioè quelle in cui il paziente non è tenuto ad anticipare le spese del ricovero, è necessario che al momento dell'accettazione sia pervenuto il modulo di presa in carico da parte della compagnia. Si invitano pertanto i titolari dei contratti di assicurazione a prendere contatto con la propria compagnia assicurativa prima del ricovero.



## Camere di Degenza

Tutte le camere di degenza, adibite a ricovero singolo, sono dotate di letto regolabile con pulsantiera, bagno privato, divano letto per un eventuale accompagnatore, telefono in camera e televisione satellitare. Alcuni reparti di degenza sono dotati anche di frigorifero, collegamento a internet e cassaforte. Nel caso di allontanamento dalla camera di degenza, è consigliabile ricordarsi di chiudere la porta a chiave e consegnare la stessa al personale di reparto. Si ricorda che la *Casa di Cura* mette a disposizione dei pazienti un servizio di deposito valori custodito presso il servizio accettazione clienti; pertanto, la stessa declina ogni responsabilità per il furto o lo smarrimento di oggetti lasciati incustoditi presso la camera di degenza.

## Servizio Ristorazione

### Servizio in Camera

La definizione dei pasti per i degenti segue la modalità "piatti espressi", ossia la cucina centrale prepara i pasti per i degenti, sulla base di un menù alla carta precedentemente concordato con il paziente, immediatamente prima di servirli. Nella scelta dei menù proposti e nella selezione delle materie prime utilizzate la Direzione Sanitaria ha ritenuto opportuno seguire le linee guida nutrizionali proposte dai LARN (Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana). Eventuali richieste specifiche potranno essere concordate con la caposala o il personale infermieristico di reparto. Qualora si renda necessaria la prescrizione di una dieta, il servizio di ristorazione mette a disposizione una dietista per affiancare il degente nella scelta del menù più idoneo. Il pasto per i degenti viene servito nelle camere dal personale della *Casa di Cura* nei seguenti orari:

- ▶ **Colazione:** dalle ore 7.30 alle ore 9.00
- ▶ **Pranzo:** a partire indicativamente dalle ore 12.00
- ▶ **Cena:** a partire indicativamente dalle ore 19.00

### Ristorante e Bar

Al piano terra della *Casa di Cura* è disponibile per ospiti e accompagnatori un servizio di bar e ristorante, aperto tutti i giorni dell'anno. Il pranzo è servito dalle 12.30 alle 14.00, mentre la cena è servita dalle 19.00 alle 20.30. Il Bar resta aperto fino alle 21.30.

## Servizio Religioso

Gli ospiti della *Casa di Cura* possono rivolgersi alle caposala dei reparti per chiedere di prendere contatti con i Cappellani, a disposizione per l'assistenza religiosa. Le funzioni religiose vengono celebrate presso la Cappella, situata al piano terra, nei giorni festivi alle ore 17.00.

I pazienti appartenenti a religioni diverse dalla religione cristiano-cattolica possono richiedere la presenza di un loro ministro di culto.



## Servizi Vari

### Giornali e periodici

Ogni mattina, la *Casa di Cura* mette a disposizione degli ospiti un servizio per l'acquisto di quotidiani e riviste. Per questo servizio, è necessario rivolgersi al personale di reparto.

### Portineria e reception

Il personale di portineria sempre presente all'ingresso della *Casa di Cura* è a disposizione degli ospiti per fornire indicazioni in merito ai mezzi di trasporto pubblici urbani, taxi, autoambulanze, alberghi e parcheggi. È possibile richiedere la prenotazione di un taxi o il noleggio di un'auto con autista.

Il personale della *Casa di Cura* è a completa disposizione degli ospiti per soddisfare le richieste in merito ai servizi vari, come ad esempio il servizio postale, il servizio di lavanderia o di parrucchiere.

## Orario di visita

Salvo diverse indicazioni espresse dal medico curante, è possibile l'accesso alla *Casa di Cura* per le visite ai pazienti ricoverati tutti i giorni, dalle ore 7.00 alle ore 21.00. Si ricorda che tutte le camere di degenza sono dotate di un divano letto per un accompagnatore, qualora desiderasse dormire nella stanza del paziente ricoverato.

Per usufruire di tale servizio è sufficiente prendere contatti con il personale di reparto.



## TUTELE & GARANZIE

### Trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali sensibili relativi ai pazienti sono trattati nel rispetto del Decreto Legislativo 196 del 2003 (Codice sulla Privacy). Il personale operante presso la Casa di Cura è debitamente istruito e formato a rispettare gli obblighi di riservatezza a cui essa è tenuta. L'apposito modulo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali deve essere sottoscritto dal paziente all'atto dell'accettazione, sia per quanto riguarda i pazienti ricoverati che per quelli ambulatoriali. Ai pazienti ricoverati, si richiede di indicare il nominativo delle persone alle quali sarà consentito fornire indicazioni in merito alla sua presenza presso la Casa di Cura e, eventualmente, anche in merito al proprio stato di salute.

### Indagine sulla soddisfazione degli utenti

La *Casa di Cura* ha predisposto un questionario che viene consegnato a tutti i pazienti ricoverati, nel quale vi è la possibilità di esprimere il proprio grado di giudizio sui servizi e sulle prestazioni ricevute. Il personale della *Casa di Cura* è sempre pronto a recepire gli eventuali suggerimenti finalizzati a migliorare la qualità delle proprie prestazioni, anche in un'ottica di una costante collaborazione con gli utenti finalizzata a far sentire loro sempre più persone e sempre meno pazienti.

### Reclami

L'ufficio accettazione clienti svolge anche il ruolo di Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il personale è pertanto preposto all'ascolto e all'accoglienza degli utenti che accedono alla *Casa di Cura*, fornendo qualunque informazione sui servizi e sulle modalità di accesso. La *Casa di Cura*, attraverso il personale in servizio presso l'ufficio accettazione e le caposala, che rappresentano i primi interlocutori a cui rivolgersi per la risoluzione di ogni eventuale problema, si pone l'obiettivo di rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, attraverso la raccolta degli eventuali reclami, delle segnalazioni e delle proposte degli utenti.

### Sicurezza

La *Casa di Cura* ha attivato un sistema per la prevenzione e protezione dei pazienti e dei lavoratori, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 81/2008. Il personale è sottoposto ad un programma di formazione periodica per far fronte alle emergenze in tema di procedure anti-incendio e di evacuazione.

