

# HUMANITAS

CASTELLI

# Carta dei Servizi

Informazioni utili  
per vivere al meglio  
l'ospedale



*Direttore Sanitario di Azienda*  
Dott. Massimo Castoldi

*Direttore Medico di Presidio*  
Dott.ssa Bruna Rea

## Indice

1. HUMANITAS CASTELLI	2
2. DIPARTIMENTI	3
3. ESAMI E VISITE SPECIALISTICHE	4
4. RICOVERI	6
5. DAY HOSPITAL MEDICO, CHIRURGICO	10
6. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	11
7. QUALITÀ, SICUREZZA, TRASPARENZA	13
8. SERVIZI, INFORMAZIONI UTILI E NORMATIVE	16
9. COME RAGGIUNGERE HUMANITAS CASTELLI	19

# 1

## Humanitas Castelli

Da oltre 80 anni al servizio dei bergamaschi

Da oltre 80 anni Humanitas Castelli è un punto di riferimento per pazienti e medici, riconosciuta fin dalla sua origine per la vocazione al servizio, alla cura e all'assistenza dei malati.

Nasce nel 1933 dall'iniziativa di due medici, Carlo Castelli e Battista Marconi, come Casa di Cura "Villa Salus", struttura ad indirizzo internistico e ostetrico-ginecologico. Quando Carlo Castelli ne assume la guida, introducendo ulteriori specialità mediche e ampliando l'ospedale, prende il nome di Clinica Castelli. Carlo Arturo Castelli, figlio di Carlo, ne prosegue l'opera e diversifica le attività di ricovero, creando i presupposti per una struttura in continua evoluzione.

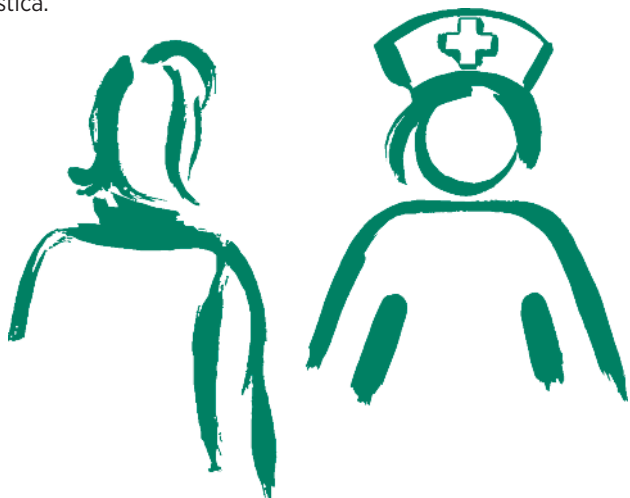
Nel 2018 Clinica Castelli è entrata a far parte del Gruppo Humanitas e ha preso il nome di Humanitas Castelli.

Da novembre 2018, sono state accreditate per effettuare ricerca clinica le Unità di Ortopedia e Oculistica.

Con i suoi 106 posti letto, l'ospedale offre servizi e assistenza sanitaria in regime ambulatoriale, di ricovero ordinario, Day Hospital.

Humanitas promuove la salute, la prevenzione e la diagnosi precoce attraverso attività ambulatoriali e servizi avanzati e innovativi.

Humanitas è presente a Bergamo anche con Humanitas Gavazzeni. In Italia con il Research Hospital di Rozzano, è uno dei più importanti policlinici europei, centro di ricerca internazionale e sede di insegnamento di Humanitas University (ateneo internazionale dedicato alle scienze mediche). Humanitas ha ospedali a Castellanza (Varese), Milano, Torino, Catania, e punti prelievi e centri ambulatoriali ad Almè, Arese, Busto Arsizio, Lainate, Milano, Rozzano e Varese.



# 2

## Dipartimenti

Area Chirurgica, Area Medica, Servizi

### DIPARTIMENTO AREA CHIRURGICA

U.F. Chirurgia della colonna  
U.F. Chirurgia della mano  
U.O. Chirurgia generale  
U.F. Chirurgia protesica ortopedica  
U.O. Ortopedia  
U.O. Oculistica  
U.O. Otorinolaringoiatria  
U.F. Proctologia  
U.O. Urologia

### DIPARTIMENTO AREA MEDICA

U.O. Attività di cure subacute  
U.O. Medicina generale

### SERVIZI

Allergologia  
Angiologia  
Cardiologia  
Check-up  
Dermatologia  
Diabetologia  
Diagnostica per immagini  
Dietologia  
Ecografia  
Endocrinologia

Fisioterapia  
Gastroenterologia  
ed endoscopia digestiva  
Moc  
Oculistica  
Ortopedia e traumatologia  
Otorinolaringoiatria  
Radiologia  
Risonanza magnetica (RM)  
Tomografia computerizzata (TC)  
Senologia

## PRENOTAZIONI

Le prenotazioni di esami, anche di radiologia, e di visite specialistiche, si effettuano presso il CUP, Centro Unico di Prenotazione, in via Mazzini 6.

### Telefonicamente

**Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e Privati**

numero 035.280.820  
da lunedì a venerdì ore 9-17.

### Di persona

**Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e Privati/Radiologia SSN**

recandosi presso gli sportelli CUP, via Mazzini 6  
lunedì a venerdì ore 8-18,30.

### Documenti necessari

Per le prestazioni accreditate con il servizio sanitario nazionale occorre presentare:

- la richiesta su ricettario regionale del medico curante o medico specialista, indicante il quesito diagnostico
  - la tessera sanitaria regionale
  - un documento di identità valido
  - il codice fiscale
  - l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione del pagamento del ticket.
- Per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale per pazienti privati e convenzionati è necessaria una richiesta del medico curante o medico specialista.



## PRELIEVI

**Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e Privati**

### Accettazione

dal lunedì al venerdì  
dalle ore 7-10 (accesso libero)  
CUP, via Mazzini 6

### ALME'

Ad Almè, in via Castelvalietti 2a, si trova un punto prelievi Humanitas Medical Care, aperto dal lunedì al sabato dalle 7 alle 10 per gli esami di laboratorio (non è necessaria la prenotazione; è sufficiente presentarsi direttamente con prescrizione medica).  
Dalle 10 alle 12 è attivo il servizio di ritiro referti.

## ACCETTAZIONE

il giorno fissato per la visita o per l'esame ambulatoriale, è necessario presentarsi allo sportello del CUP con:

### Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

- richiesta su ricettario regionale del medico curante o medico specialista, contenente l'indicazione del quesito diagnostico ed eventuale esenzione
- tessera sanitaria regionale
- documento di identità valido.

### Pazienti privati e convenzionati

- per le prestazioni radiologiche, richiesta da parte del medico curante o medico specialista
- documento di iscrizione a enti convenzionati con Humanitas Castelli (se iscritto)
- per le prestazioni offerte dai singoli medici in regime di libera professione non occorre richiesta del medico di famiglia
- tessera sanitaria regionale.

È utile portare anche eventuali documenti sanitari precedenti (prescrizioni mediche, referti di esami, documentazione radiografica, etc.).

## RITIRO REFERTI SSN/PRIVATI

I referti delle visite vengono consegnati dal medico al termine della visita.

Per altre prestazioni ed esami, quando non diversamente specificato, i referti possono essere ritirati (nei giorni indicati sul modulo consegnato durante l'effettuazione dell'esame) presso il CUP, via Mazzini 6, da lunedì a venerdì ore 14-18,30, sabato ore 9-12,30.

Si ricorda che al momento del ritiro del referto (personalmente o tramite delega), viene richiesta la presentazione del documento di identità (delegato e delegante).

## CHECK-UP

### In regime privato e convenzionato

Il servizio check-up è situato nell'edificio A, 1° piano, in un'area dedicata per quanto riguarda l'accettazione, l'organizzazione delle prestazioni sanitarie, il ricovero.

E' possibile prenotare:

**telefonicamente** al numero 035.283.256 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13 ed alle ore 14 alle ore 16

**via mail** scrivendo all'indirizzo: [checkup.castelli@gavazzeni.it](mailto:checkup.castelli@gavazzeni.it)

## PRERICOVERI

In linea di massima, per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami necessari all'intervento vengono effettuati in regime di prericovero concordandone la programmazione con le esigenze del paziente e secondo i principi di appropriatezza stabiliti dalla Regione Lombardia. Una volta confermata l'indicazione all'intervento chirurgico, la segreteria contatta i pazienti per eseguire gli accertamenti pre-operatori specifici.

### Prericoveri Servizio Sanitario Nazionale (SSN):

Edificio A, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 12 e dalle 13 alle 15

### Prericoveri privati e convenzionati:

Edificio A, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16.

## RICOVERI

### Accoglienza e documentazione

Al momento del ricovero, è necessario recarsi all'apposito sportello dove vengono svolte le operazioni di accettazione e viene consegnata la scheda informativa sull'équipe medica con l'indicazione del medico di riferimento (tutor).

E' necessario inoltre presentare la seguente documentazione:

- richiesta del proprio medico curante su ricetta regionale
- tessera sanitaria regionale
- documento di identità valido

**Ricoveri Servizio Sanitario Nazionale (SSN):** edificio A, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 e dalle 14 alle 16.

### Pazienti privati e convenzionati:

Humanitas dispone di degenze dedicate ai pazienti privati e convenzionati per ricoveri

a pagamento e/o in convenzione con assicurazioni e/o fondi malattia, che danno diritto a:

- possibilità di scegliere il proprio medico curante; in caso di procedura chirurgica, di scegliere il primo operatore o l'équipe
- camera singola
- possibilità di un secondo letto in camera, previo accordo con il coordinatore infermieristico
- menù personalizzato per il paziente
- aria condizionata
- un quotidiano a scelta consegnato direttamente in camera

### Ricoveri pazienti privati e convenzionati:

Edificio A, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16; tel. 035.283.236

### Differenza alberghiera

Humanitas Castelli, solo in presenza di disponibilità, può offrire un servizio a pagamento denominato "differenza alberghiera", di cui possono usufruire tutti i pazienti in ricovero con il Servizio Sanitario Nazionale. Il servizio include alcune opzioni delle degenze private, ad esclusione della scelta del medico/équipe.

È possibile richiedere informazioni presso le Segreterie cliniche di ogni degenza.



### Per i cittadini non residenti in Italia sono garantite le cure essenziali e urgenti

#### • se appartenenti alla Comunità Europea

è necessaria la tessera Team (Tessera Europea Assicurazione Malattia) per usufruire dell'assistenza medica durante il temporaneo soggiorno in Italia

#### • se non appartenenti alla Comunità Europea

è necessario rivolgersi agli uffici dell'ATS di competenza

#### • se pazienti indigeni non iscritti al SSN

viene assegnato un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente), previa compilazione del modulo di autocertificazione di indigenza

#### • se pazienti italiani residenti all'estero

è necessario rivolgersi all'ufficio A.I.R.E. (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) di competenza.

### Cosa portare con sé per il soggiorno in ospedale

#### Documenti

E' indispensabile portare con sé (da consegnare al coordinatore infermieristico il giorno dell'ingresso) tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'intera documentazione sarà restituita al termine della degenza.

#### Abbigliamento

L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo per la toiletta personale (almeno due cambi).

Quando possibile, è bene non portare valigie rigide.

Si consiglia inoltre di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Humanitas Castelli non è in nessun modo responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

### Come prepararsi all'intervento chirurgico

*Igiene personale:* eseguire doccia o bagno di pulizia preferibilmente la mattina dell'intervento o la sera prima con sapone detergente. Prestare particolare attenzione alle pieghe cutanee e all'ombelico; è sconsigliato l'utilizzo di borotalco e creme dopo il bagno. Prestare particolare attenzione all'igiene del cavo orale.

*Tricotomia:* ove richiesto dal medico, depilare la zona interessata dall'intervento chirurgico, possibilmente nelle ore più prossime all'intervento utilizzando il rasoio elettrico o creme depilatorie. E' assolutamente controindicato l'utilizzo del rasoio a lama.

### Degenza

Il paziente è accolto in reparto dal coordinatore infermieristico. Le équipe infermieristiche e mediche sono a disposizione per ogni necessità alberghiera o clinica. Al momento dell'ingresso in reparto il paziente firma il consenso informato, che consiste in una presa visione e conseguente accettazione delle procedure a cui verrà sottoposto e degli eventuali rischi ad esse connessi. Durante tutto l'arco della giornata è possibile avere un colloquio riservato con il medico responsabile del ricovero.

### Visite parenti e conscenti

È consentita la presenza nella stessa camera di non più di 2 visitatori per degente.

È sconsigliato far entrare in ospedale bambini di età inferiore ai 12 anni.

Per motivi di controllo infettivo, è vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza; per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici.

Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti, salvo autorizzazione, per non modificare il regime dietetico previsto.

Per i pazienti di età superiore a 65 anni è consentita la visita dei familiari anche al di fuori degli orari di visita su autorizzazione del paziente e del coordinatore infermieristico. Questo è coerente alla garanzia del diritto all'accompagnamento.



### Orari di visita

- **Degenze:** tutti i giorni, dalle 11.30 alle 14 e dalle 18 alle 20,30.

Eventuali variazioni dovranno essere autorizzate per ragioni clinico-assistenziali dal coordinatore Infermieristico e dal medico tutor.

Queste disposizioni sono a tutela del rispetto della privacy di tutti i pazienti degenti oltre che delle norme igieniche e di sicurezza del paziente.

### Colloqui con il medico referente

Nel corso del ricovero il paziente e/o i familiari da lui autorizzati o il suo Medico di Assistenza Primaria, verranno messi al corrente dell'iter diagnostico terapeutico e dell'evoluzione della malattia relazionandosi con il medico di Humanitas Castelli referente del paziente. Dalle ore 12 alle ore 14 per-

tanto, pazienti e/o familiari autorizzati, nella degenza in cui si trovano, potranno incontrare il proprio medico referente o suo sostituto.

È opportuno avvisare parenti e amici che la legge sulla privacy non consente al personale sanitario di fornire informazioni sullo stato di salute senza esplicita autorizzazione.

È attivo un servizio di interpretariato per facilitare la comunicazione con i pazienti di lingua straniera.

### I pasti

I pasti sono distribuiti in camera. Il personale addetto è a supporto dei pazienti non autonomi.

Gli orari sono i seguenti:

ore 7.30-8 colazione

ore 11.30-12.30 pranzo

ore 18.30-19.30 cena

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al dietista.

### Servizio di supporto ai degenti

L'assistenza al degente è garantita da Humanitas Castelli. Pertanto, non è consentita l'attività di persone e/o associazioni che offrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata al ricoverato se non autorizzata dall'ospedale, al fine di supportare i familiari nelle attività di sostegno ai ricoverati nel rispetto delle regole di comportamento previste per i visitatori esterni.

### Dimissione

Il paziente riceve alla dimissione:

- una lettera/ relazione sanitaria del medico responsabile del percorso di cura destinata al proprio Medico di Assistenza Primaria, per documentare l'iter diagnostico terapeutico attuato e le indicazioni per la continuità delle cure

- documentazione clinica personale e farmaci eventualmente consegnati.

Si invitano i pazienti a richiedere al coordinatore infermieristico o al medico dimittente eventuali documenti personali consegnati all'atto del ricovero.

Nel caso in cui il paziente desideri essere dimesso, nonostante il parere contrario del medico, dovrà firmare un'apposita dichiarazione che solleva l'ospedale da ogni forma di responsabilità conseguente a tale decisione.

### Servizio Continuità delle Cure – Dimissioni protette

E' disponibile, internamente all'ospedale, il Servizio Continuità delle Cure - Dimissioni protette finalizzato al supporto del familiare e al sostegno del paziente ricoverato che necessita di un trasferimento in una struttura per il proseguimento delle cure o di una dimissione protetta al domicilio. Il Servizio, gestito da personale qualificato, collabora con il personale medico e infermieristico agevolando i contatti con i servizi territoriali di competenza nella pianificazione della dimissione del paziente al domicilio, in un'ottica di integrazione dell'assistenza e continuità delle cure.

Per informazioni: tel. 035.4204.534; Email: [dimissioni.protette@gavazzeni.it](mailto:dimissioni.protette@gavazzeni.it)

## Ricoveri in Day Hospital medico e chirurgico

I progressi della medicina hanno reso possibile effettuare terapie, prestazioni e interventi chirurgici, anche complessi, contenendo le necessità di ricovero in una sola giornata (con eventuale pernottamento, se necessario). È quindi possibile che un malato sottoposto a terapie complesse o interventi chirurgici torni a casa nello stesso giorno, per completare la convalescenza nel comfort e nella tranquillità della propria abitazione.

Le prestazioni effettuate in regime di Day Hospital sono codificate da protocolli medici che stabiliscono quali siano i criteri di eleggibilità dei pazienti. Lo staff del Day Hospital Medico e quello del Day Hospital Chirurgico sono a disposizione per fornire tutte le informazioni e i chiarimenti necessari. Le modalità di accesso e la documentazione richiesta sono le stesse dei ricoveri ordinari già descritti sia per il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) sia per i pazienti privati/convenzionati.

## RICOVERI TEMPORANEI DI SOLLIEVO in regime privato

Humanitas Castelli propone nel periodo estivo – luglio/agosto - un servizio di Ricoveri temporanei di Sollievo, in regime privato, che garantisce un'assistenza medico infermieristica continuativa ai degenti e offre alle loro famiglie, che quotidianamente se ne prendono cura, un periodo di riposo.

I ricoveri di sollievo assicurano sostegno anche in periodi particolarmente critici come, ad esempio, quando la famiglia al termine di una ospedalizzazione, si sta organizzando per accoglierlo nuovamente.

Oltre all'assistenza medica e infermieristica quotidiana, offre screening diagnostici di base, una dieta personalizzata e attività fisica in gruppi ristretti.

Per informazioni e prenotazioni, contattare il Servizio al numero 035.283.236 da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 13 e dalle 14 alle 16, oppure inviare una richiesta via mail all'indirizzo: [ricoveri.privati.castelli@gavazzeni.it](mailto:ricoveri.privati.castelli@gavazzeni.it)

## RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA Servizio Sanitario Nazionale

È possibile richiedere a pagamento la copia della cartella clinica:

- allo Sportello CUP, via Mazzini 6, dal lunedì al venerdì dalle ore 14 alle ore 18; sabato dalle ore 9 alle ore 12.30
- via mail, all'indirizzo [cartellecliniche.castelli@gavazzeni.it](mailto:cartellecliniche.castelli@gavazzeni.it).

Humanitas Castelli opera nel rispetto delle norme legali ed etiche che tutelano i diritti dei pazienti, ispirandosi ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato enunciati nel 2002 da [www.activecitizenship.net](http://www.activecitizenship.net)

## I DIRITTI DEI PAZIENTI

**1. Diritto all'accesso:** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

**2. Diritto alle cure e all'innovazione:** ogni persona ha diritto di essere curata e assistita in modo appropriato e continuativo, grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie, in linea con i migliori standard internazionali.

**3. Diritto al rispetto del tempo:** ogni persona ha diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza, e a essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi. L'ospedale ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure, nel rispetto dell'urgenza e della priorità dei trattamenti.

**4. Diritto alla partecipazione e all'informazione:** ogni persona ha diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ogni persona ha il diritto di essere informata sulle proprie condizioni di salute, sui benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti.

**5. Diritto alla partecipazione, alla libera scelta e al consenso informato:**

• ogni persona ha diritto di scegliere tra differenti procedure e trattamenti sulla base di

informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato

• ogni persona ha diritto ad essere accuratamente informata e a esprimere il proprio consenso riguardo a partecipazione a sperimentazioni cliniche

• il paziente inoltre ha diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche.

**6. Diritto di second opinion:** ogni paziente ha diritto di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria.

**7. Diritto alla protezione dei dati e alla riservatezza:** ogni paziente ha diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e al trattamento dei dati personali secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza sulla base della normativa vigente (Regolamento Generale sulla protezione dei dati - Regolamento UE 2016/679 - e Codice in materia di protezione dei dati personali). Sono previste misure di sicurezza e istruzioni per il personale per il corretto trattamento dei dati, e sono raccomandati comportamenti a tutela di questi diritti con particolare riferimento a:

- rispetto del segreto professionale
- rispetto della corporeità del paziente e del suo senso del pudore
- divieto di divulgazione di informazioni relative al ricovero e allo stato di salute del paziente a persone diverse da quelle da lui indicate
- rispetto dei rapporti del paziente con i suoi

visitatori, con possibilità di indicare i visitatori non ammessi.

Per maggiori informazioni e richieste relative alla protezione dei dati, è possibile contattare il Data Protection Officer (DPO), scrivendo all'indirizzo Email: [dataprotectionofficer@humanitas.it](mailto:dataprotectionofficer@humanitas.it)

**8. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** ogni persona ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.

**9. Diritto all'esercizio del Culto:** ogni persona ha diritto all'esercizio del proprio culto e alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta.

**10. Diritto a cure centrate sul paziente:** ogni persona ha diritto a programmi diagnostici terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e a un'assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura e della malattia.

**11. Diritto all'accesso alla documentazione clinica:** ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione, a ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità di cura. Inoltre, ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica.

**12. Diritto di esprimere il proprio parere:** ogni persona ha il diritto di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione, e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti.

## DOVERI DEI PAZIENTI

Tutti gli ospiti di Humanitas Castelli, al fine di garantire tranquillità e sicurezza per i pazienti, i familiari e il personale sanitario, nello spirito un rapporto di reciproca fiducia, hanno il dovere di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, e di collaborare con il personale di reparto
- attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure e una serena permanenza in ospedale
- informare tempestivamente il personale sanitario dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- avere un abbigliamento consono sia all'interno della propria stanza sia fuori, per assicurare un decoro e una corretta convivenza all'interno dell'ospedale
- rispettare gli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri ospiti. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto dei degenti è indispensabile evitare che vi siano troppe persone nelle stanze di degenza
- seguire la procedura di lavaggio delle mani prevista in ospedale per la prevenzione delle infezioni ospedaliere.

Humanitas Castelli presta particolare attenzione alla qualità e alla sicurezza di pazienti, visitatori e operatori attraverso adeguate dotazioni e corrette misure preventive. L'accertamento del rispetto degli standard definiti, e riportati successivamente, avviene tramite verifiche ispettive interne e Audit pianificati dalla Direzione Sanitaria per valutare la conformità e l'applicazione del Sistema Qualità aziendale.

### Semplicità

- chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni
- possibilità di effettuare segnalazioni (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

### Accoglienza e comfort

- specifica segnaletica per informazione e orientamento agli utenti
- climatizzazione totale, in estate e inverno.

### Informazione

- riconoscibilità del personale attraverso badge identificativo e divisa differenziata in base al ruolo
- identificazione dei degenti tramite utilizzo di braccialetto con codici identificativi e a barre
- accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- partecipazione informata del degente alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato alle procedure.

### Qualità

Humanitas Castelli applica il Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme ISO UNI EN 9001 in continuo adeguamento.



### Igiene

- rispetto delle norme di igiene consolidate, tradotte in procedure e seguite da tutto il personale sanitario
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione e controllo per la sicurezza igienica degli alimenti basato sui principi metodologici internazionali del sistema qualità HACCP
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti
- servizio di sterilizzazione certificato.



### Sorveglianza

- portierato diurno e servizio di guardia notturna
- sistema di videosorveglianza ove segnalato da apposite targhe
- accreditamento CPI
- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumi in tutto l'ospedale
- planimetrie con piani di emergenza
- addestramento del personale
- presenza di addetti antincendio
- impianto di diffusione sonora per immediate indicazioni durante l'eventuale emergenza.



### **Elettricità e rischi connessi**

- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di conduzione e manutenzione impianti.

### **Piano di sicurezza**

- è presente un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

### **Impianti tecnologici**

- controlli periodici della sicurezza ed efficienza impiantistica
- monitoraggio, con autodiagnosi on line, di tutti gli impianti della struttura grazie a un complesso sistema di supervisione con riporto degli allarmi centralizzato.

### **Inoltre Humanitas Castelli**

- Ha adottato procedure che tutelano in modo particolare bambini, donne in gravidanza, anziani, disabili, malati infettivi e immunodepressi
- collabora con i medici di Assistenza Primaria per favorire l'integrazione e la continuità delle cure
- ha stipulato convenzioni con altri ospedali per garantire ai pazienti ricoverati l'esecuzione di prestazioni non erogate da Humanitas Castelli
- ha attivato convenzioni con istituti e servizi territoriali per i pazienti che necessitano di cure riabilitative o assistenza domiciliare al termine del ricovero
- dispone di un servizio di interpretariato per favorire la comunicazione con pazienti stranieri che non comprendono l'italiano
- si avvale della collaborazione della Fondazione Humanitas per favorire la qualità della vita di pazienti e familiari fornendo, anche attraverso i volontari, sostegno umano, pratico e sociale.



### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) si trova nell'edificio B, 1° piano, attivo da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 14 alle 15. E' contattabile anche telefonicamente al numero 035.283.224, oppure tramite Email: [urp.castelli@gavazzeni.it](mailto:urp.castelli@gavazzeni.it). La finalità del Servizio è garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti associati alle prestazioni sanitarie erogate in ottemperanza alla normativa vigente e a tutela dei diritti dei pazienti, e concorrere al miglioramento continuo dei servizi erogati. In particolare, il suo ruolo si esplica nelle seguenti attività:

- svolge funzione di ascolto e di relazione
- contribuisce alla comunicazione e trasmissione delle informazioni inerenti l'organizzazione dell'ospedale e l'erogazione dei suoi servizi
- raccoglie osservazioni, segnalazioni, reclami o suggerimenti relativi ad eventuali disservizi accaduti ma, anche, consensi (encomi e ringraziamenti) sull'assistenza ricevuta
- effettua attività di indagine e rilevazione della qualità percepita dai pazienti e del grado di soddisfazione dei servizi offerti anche attraverso la raccolta e l'analisi dei questionari di customer satisfaction.

Le comunicazioni possono essere effettuate all'URP in forma diretta o telefonica, oppure inviate tramite posta ordinaria, posta elettronica o PEC, dall'interessato o da persona da lui delegata. L'URP provvederà alla presa in carico della problematica e alla condivisione e gestione insieme alle funzioni aziendali interessate per la definizione delle possibili azioni correttive, migliorative e preventive da mettere in campo.

### **CUSTOMER SATISFACTION**

Humanitas Castelli, in linea con le indicazioni della Regione Lombardia, coinvolge i pazienti ambulatoriali e degenti nella compilazione spontanea e in forma anonima, di questionari al fine di misurare la percezione del cittadino in merito alla qualità del servizio. Per garantire la riservatezza della rilevazione per i pazienti, sono posizionati distributori e cassette nelle aree degli ambulatori e nei reparti dove le persone possono raccogliere il questionario e poi restituirlo compilato.



## SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI

<b>Centralino</b>	<b>035.283.111</b>
<b>Direzione Medico Sanitaria</b>	<b>035.283.224</b>
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	<b>035.283.224</b>
<b>Prenotazione Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e Privati</b>	<b>035.280.820</b>
<b>Annullamento appuntamenti</b>	<b>035.280.820 opzione 3</b>
<b>Linea Check-up</b>	<b>035.283.256</b>

## CONVENZIONI

Humanitas Castelli è convenzionata per ricoveri e prestazioni ambulatoriali con la maggior parte degli enti assicurativi e fondari che gestiscono polizze o altre forme integrative per i rimborsi delle prestazioni stesse. Le convenzioni si estendono anche a numerose aziende della provincia e della Regione. Le convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

Sul sito [www.humanitascastelli.it](http://www.humanitascastelli.it) è presente l'elenco dei soggetti convenzionati con l'ospedale.

### Convenzione diretta

L'ente convenzionato con Humanitas Castelli si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio assistito. E' l'ente stesso che provvede direttamente al pagamento delle prestazioni cliniche erogate. Nel caso di pagamento parziale da parte dell'ente, è a carico del paziente il pagamento della quota di sua competenza (franchigia).

### Convenzione indiretta

Il paziente, usufruendo comunque di un listino particolare, paga tutte prestazioni erogate da Humanitas Castelli e richiede poi il

rimborso, completo o parziale, alla propria assicurazione o cassa mutua.

Per maggiori informazioni:

Ufficio Ricoveri Privati, edificio D, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16; tel. 035.283.236

## SERVIZI ON-LINE

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

Il sito [humanitascastelli.it](http://www.humanitascastelli.it) è strutturato su percorsi e approfondimenti dedicati a specifiche attività. In ogni area è possibile identificare i medici di riferimento, le malattie curate e i relativi trattamenti. I pazienti che vivono lontano dall'ospedale e che usufruiscono dei suoi servizi possono trovare informazioni sulle convenzioni con hotel, b&b, residence e su come raggiungere Humanitas Castelli. Una sezione di news costantemente aggiornata informa gli utenti sulle novità dell'ospedale.

### Social Network

Humanitas Castelli è presente con Humanitas Gavazzeni sui principali social network (facebook, twitter, Youtube), per essere sempre più vicino ai pazienti e offrire informazioni utili per uno stile di vita sano e per comunicare iniziative di prevenzione.

## VOLONTARI

Presso la struttura è attivo un gruppo di volontari #Solodueore. Nel Dipartimento di Area Medica in particolare, sono presenti tutti i giorni dalle ore 11 alle ore 13 e dalle ore 17 alle ore 19. I volontari si occupano inoltre di prima accoglienza degli utenti in ingresso, in ambulatorio (fase di prenotazione / accettazione prestazioni, indicazioni sulla locazione degli studi ambulatoriali).

## ALTRI SERVIZI

### Servizio religioso

L'ospedale dispone di una cappella situata al piano terra dell'ospedale, edificio A, dove vengono celebrate funzioni religiose di rito cattolico. Durante la giornata è presente una religiosa che raccoglie eventuali richieste dei pazienti.

In caso di ricovero, è possibile accedere alla cappella informando il personale infermieristico e indossando la vestaglia o la giacca da camera.

A richiesta, l'ospedale è disponibile a soddisfare le esigenze religiose proprie di ogni degente.

### Bar e punti di ristoro

Al 2° piano dell'edificio A è situato un bar aperto dal lunedì al venerdì dalle 6.45 alle 17.45, sabato e domenica dalle 8.30 alle 13.30.

Nelle ore di chiusura del bar sono a disposizione distributori automatici di bevande e

snack funzionanti con monete nelle sale di attesa e nelle degenze.

In tutto l'ospedale è proibita la distribuzione di bevande alcoliche.

### Giornali e riviste

È attivo, al mattino, un servizio di vendita di quotidiani e periodici nelle degenze.

### WI-FI gratuito

Humanitas Castelli offre ai pazienti e ai loro accompagnatori l'accesso ad internet tramite wi-fi. Il servizio è gratuito e permette di navigare con i propri dispositivi mobili personali (smartphone, tablet o pc) in tutta tranquillità e sicurezza, secondo la policy del gruppo Humanitas. Per accedere alla rete wi-fi "guest-castelli" è necessario rivolgersi alla reception che fornirà le credenziali di accesso.



### Trasporti

Presso le reception sono disponibili informazioni generiche sui trasporti urbani e servizio taxi; tramite il personale alla reception è possibile prenotare un taxi.

### Soggiorni in hotel, b&b, residence

Humanitas Castelli, grazie ad accordi con i principali hotel, b&b e residence della zona, offre ai propri pazienti e loro familiari tariffe agevolate per pernottare nei pressi dell'ospedale.

L'elenco aggiornato è disponibile online su [www.humanitascastelli.it](http://www.humanitascastelli.it)



## Telefoni cellulari

Per ragioni di sicurezza e tutela delle persone malate e per evitare interferenze con le apparecchiature elettromedicali, è vietato l'utilizzo dei telefoni cellulari (sia in ricezione - chiamata sia in stand by) nelle zone individuate da apposita segnaletica.

## Fumo

Nell'ospedale è vietato fumare, per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute dei pazienti e del personale di Humanitas Castelli.



## Animali

In Humanitas Castelli è vietato l'accesso degli animali d'affezione (cani, gatti, conigli, furetti e ogni genere di animale domestico) all'interno di tutti gli edifici dell'ospedale secondo quanto previsto dall'articolo 22 - comma 2 - del Regolamento Regionale del 13 aprile 2017, n.2.



## IN AUTO

Dall'Autostrada A4, uscita di Bergamo. Dopo il casello, alla rotonda, prendere la quarta uscita, in via Autostrada, procedendo verso Bergamo. Dopo circa 1,5 km svoltare a sinistra, in via San Giorgio e prendere subito la prima a destra, via Baschenis.

Proseguire su via Palma il Vecchio e al semaforo, dopo circa 400 metri, proseguire diritto, in via Nullo, fino al semaforo. Al semaforo, girare a sinistra, in via Mazzini e proseguire per 150 metri. Humanitas Castelli si trova sulla destra, al civico 11.

Tempi di percorrenza: 15 minuti circa.



## CON I MEZZI PUBBLICI

È possibile scegliere tra le seguenti linee di autobus urbani:

Linea C1A direzione Don Orione; linea C1B direzione Clementina; linea C1H direzione ospedale Papa Giovanni XXIII.

Orari e fermate: [www.atb.bergamo.it](http://www.atb.bergamo.it)

## A PIEDI

Partendo dal piazzale FS (piazza Guglielmo Marconi), proseguire su viale Papa Giovanni XXIII per circa 400 metri. Arrivati a Largo Porta Nuova, proseguire diritto ancora per circa 50 metri. Proseguire su piazza Vittorio Veneto e poi svoltare a sinistra in via Tasca. Arrivati alla Rotonda dei Mille, prendere via Giuseppe Garibaldi. Proseguire quindi per circa 200 metri su via Giuseppe Mazzini. Humanitas Castelli si trova sulla destra, al civico 11.

Tempi di percorrenza: 40 minuti circa.



**Humanitas Castelli**  
Via Giuseppe Mazzini 11  
24128 Bergamo  
Tel. 035.283.111  
[www.humanitascastelli.it](http://www.humanitascastelli.it)