

Carta dei Servizi

Informazioni utili
per vivere al meglio
l'ospedale



Direttore Sanitario di Azienda
Dott. Massimo Castoldi

Direttore Medico di Presidio
Dott.ssa Cristina Luti

Indice

1. HUMANITAS CASTELLI	2
2. DIPARTIMENTI	3
3. ESAMI E VISITE SPECIALISTICHE	4
4. RICOVERI	7
5. DAY HOSPITAL MEDICO, CHIRURGICO	11
6. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	12
7. QUALITÀ, SICUREZZA, TRASPARENZA	14
8. SERVIZI, INFORMAZIONI UTILI E NORMATIVE	17
9. COME RAGGIUNGERE HUMANITAS CASTELLI	20

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.

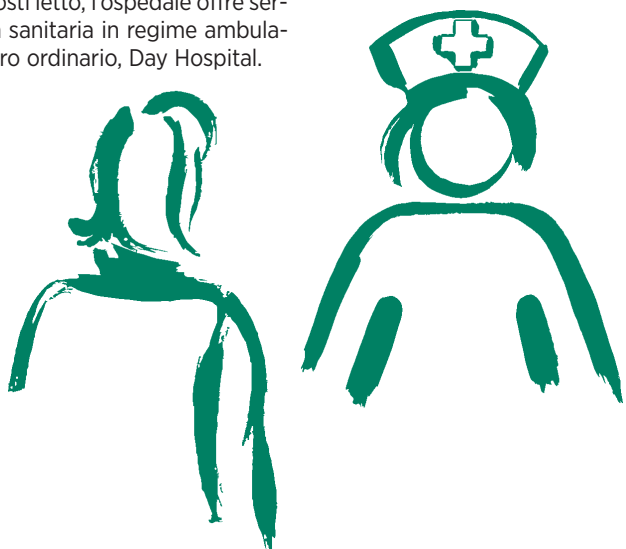
Nel 2018 Clinica Castelli è entrata a far parte del Gruppo Humanitas e ha preso il nome di Humanitas Castelli.

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). Le cliniche Gavazzeni e Castelli sono sede di numerose scuole di specialità e corsi di laurea infermieristica, pertanto è possibile che studenti e tirocinanti partecipino ai processi di cura e assistenza. Humanitas ha ospedali a Castellanza (Varese), Milano, Torino, Catania e Messina, e punti prelievi e centri ambulatoriali ad Almè, Arese, Busto Arsizio, Linate, Milano, Rozzano e Varese.



2

Dipartimenti

Area Chirurgica, Area Medica, Servizi

DIPARTIMENTO AREA CHIRURGICA

U.F. Chirurgia della mano
U.O. Chirurgia generale
U.F. Chirurgia plastica e post
bariatrica

U.F. Chirurgia protesica ortopedica
U.O. Ortopedia
U.O. Oculistica
U.O. Otorinolaringoiatria
U.O. Riabilitazione specialistica
U.O. Urologia

SERVIZI

Chirurgia Generale
Chirurgia Plastica
Senologia
Chirurgia Vascolare - Angiologia
Check-up
Dermatologia
Diagnostica per immagini
Ecografia
Endocrinologia - Diabetologia -
Dietologia
Fisioterapia
Medicina Fisica e Riabilitazione
Gastroenterologia

Ginecologia ed ostetricia
Logopedia
Medicina Generale - Allergologia
MOC
Mammografia
Neurologia
Oculistica
Ortopedia e traumatologia
Otorinolaringoiatria
Radiologia
Risonanza magnetica (RM)
Tomografia computerizzata (TC)
Reumatologia
Urologia

PRENOTAZIONI

È possibile prenotare visite ed esami:

Telefonicamente

Servizio Sanitario Nazionale (SSN):

numero telefonico 035.4204.300, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 16

Pazienti privati:

numero telefonico 035.4204.500, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19, sabato dalle 9 alle 13.

Pazienti convenzionati con Fondi e Assicurazioni:

numero telefonico 035.4204.400, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19, sabato dalle 9 alle 13.

Linea Diagnostica per Immagini:

numero telefonico 035.4204.001, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 16. Per Privati e convenzionati/ass. dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19, sabato dalle 9 alle 13.

Linea Fisioterapia

numero telefonico 035.4204.999, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19, sabato dalle 9 alle 13.

Online

con il servizio **"Prenotazioni online"** sul sito www.humanitascastelli.it è possibile preno-

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.



tare visite ed esami, in regime privato e SSN. Il pagamento può essere effettuato in ospedale al momento dell'accettazione (privati e SSN), oppure online (solo privati). Seguire il percorso sul sito www.humanitascastelli.it

Di persona

CUP, Via Mazzini 6- Servizio Sanitario Nazionale (SSN) dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16- Pazienti privati e convenzionati con Fondi e Assicurazioni: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19.

PRELIEVI

Prelievi e esami di laboratorio sono ad accesso diretto dal lunedì al venerdì e sabato con prenotazione online sul sito www.humanitasgavazzeni.it secondo i seguenti orari:

Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e privati: Accettazione

CUP, via Mazzini 6, dal lunedì al sabato dalle 7 alle 9.30

Punto Prelievi

edificio A, via Mazzini 11, 1° piano, dal lunedì al sabato dalle 7 alle 9.30

ALME'

Ad Almè, in via Castelvalietti 2a, si trova un Punto prelievi **Humanitas Medical Care**, aperto con accesso diretto dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 10 per i prelievi e esami di laboratorio.

Per il ritiro referti degli esami di laboratorio, si può scaricare il referto direttamente dal sito www.humanitasconte.it cliccando il pulsante REFERTI ONLINE (previa richiesta in fase di accettazione).

Il ritiro dei referti presso il Punto prelievi è attivo dalle 10 alle 12.

BERGAMO

A Bergamo, in via Camozzi 10, si trova un Punto prelievi **Humanitas Medical Care**, aperto con accesso diretto dal lunedì al sabato dalle 7 alle 10 per prelievi e esami di laboratorio.

Per il ritiro referti degli esami di laboratorio, si può scaricare il referto direttamente dal sito www.humanitasconte.it cliccando il pulsante REFERTI ONLINE (previa richiesta in fase di accettazione).

Il ritiro dei referti presso il Punto prelievi è attivo dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 18 e il sabato dalle 11 alle 13.

TREZZO SULL'ADDA

A Trezzo sull'Adda, in piazza Omodei 1, si trova un Punto prelievi **Humanitas Medical Care**, aperto ad accesso diretto dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 10 per i prelievi e esami di laboratorio.

Per il ritiro referti degli esami di laboratorio, si può scaricare il referto direttamente dal sito www.humanitasconte.it cliccando il pulsante REFERTI ONLINE (previa richiesta in fase di accettazione).

Il ritiro dei referti presso il Punto prelievi è attivo dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 18 e il sabato dalle 11 alle 13.

RITIRO REFERTI

È possibile ritirare i propri referti degli esami di laboratorio:

Online

Collegandosi al sito dell'ospedale - www.humanitascastelli.it - ed entrando nella sezione in home page "Servizi online".

Di persona

I referti degli esami di laboratorio possono essere ritirati (nei giorni indicati sul modulo consegnato durante l'effettuazione dell'esame) presso il CUP, via Mazzini 6, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 20, sabato dalle 9 alle 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).

ACCETTAZIONE

il giorno fissato per la visita o per l'esame ambulatoriale, è necessario presentarsi allo sportello del CUP, in via Mazzini 6, 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, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 20, sabato dalle 9 alle 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

via mail scrivendo all'indirizzo: 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 15, il mercoledì dalle 7 alle 17.

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).

È necessario inoltre presentare la seguente documentazione:

- impegnativa con richiesta del proprio medico curante su ricettario regionale
- tessera sanitaria regionale
- documento di identità valido

Al momento dell'accettazione chiedere, qualora necessario, il certificato di malattia da comunicare all'INPS.

Ricoveri Servizio Sanitario Nazionale (SSN): edificio A, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 15.

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 la Direzione Sanitaria
- aria condizionata
- kit di benvenuto
- tv
- connessione wifi

Ricoveri pazienti privati e convenzionati:

Edificio A, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle 15; 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 indigenti 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

È indispensabile portare con sé - da consegnare al coordinatore infermieristico il giorno dell'ingresso, insieme alla cartella clinica rilasciata dall'operatore del Servizio accettazione ricoveri - la documentazione clinica precedente, in modo particolare quella riguardante la patologia per cui ci si sottopone allo specifico trattamento. L'intera documentazione sarà restituita al termine del ricovero.

Abbigliamento.

Per la degenza in reparto, l'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile. Si consiglia quindi di portare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole chiuse sul tallone, vestaglia o tuta da ginnastica, indumenti intimi, il necessario per l'igiene personale (sapone, asciugamani, guanto spugna, spazzolino, dentifricio). È preferibile utilizzare borsoni e valigie non rigide così da poterle collocare più agevolmente nell'armadietto riservato al paziente. Eventuali altri dispositivi (stampelle, calze antitrombotiche ad esempio), qualora richiesti e comunicati spe-

cificatamente dalla Segreteria di reparto.

Si consiglia di non portare oggetti personali non pertinenti al ricovero e, in ogni caso, oggetti di valore e/o somme di denaro eccessive. Il personale di Humanitas Castelli non è autorizzato a prendere in custodia beni o oggetti personali. Humanitas Castelli non è in alcun modo responsabile di eventuali furti e/o smarrimenti di beni personali subiti dal paziente durante il ricovero.

Farmaci

Si ricorda che al momento del ricovero, i farmaci assunti abitualmente dal paziente al domicilio devono essere portati in ospedale il giorno del ricovero e consegnati al personale infermieristico al fine di favorire il processo di ricognizione e riconciliazione farmacologica, il che significa che il medico prenderà nota dei farmaci assunti dal paziente e deciderà se introdurne di nuovi durante il ricovero per poi definire la terapia alla dimissione. I farmaci non presenti nel nostro ospedale verranno acquisiti al fine di garantire la continuità della terapia. I farmaci del paziente verranno poi riconsegnati alla sua dimissione.

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.

Degenza

Il paziente è accolto in reparto dal coordinatore infermieristico. Le équipe infermieristiche e mediche sono a disposizione per ogni necessità alberghiera o clinica.

VISITE IN OSPEDALE

Si ricorda che la sicurezza di pazienti e operatori è la priorità dell'ospedale, pertanto il numero degli accessi nei reparti è vincolato alle reali necessità dei pazienti.

Ingresso visitatori/caregivers nei reparti



È consentito tutti i giorni per due volte al giorno - dalle 12.30 alle 14 e dalle 18.30 alle 20 - l'ingresso ad un visitatore per degente. L'ingresso di accompagnatori minori al di sotto dei 12 anni non è consentito salvo specifica autorizzazione della Direzione Sanitaria. Ai visitatori è raccomandato l'utilizzo della mascherina chirurgica.

Caregivers, accesso nei reparti

Viene garantita l'assistenza continuativa, con accesso libero, ai caregivers di pazienti fragili, grandi anziani, disabili, in condizione di fine vita, minorenni.

È raccomandato l'utilizzo di mascherina chirurgica e una frequente igiene delle mani.

In caso di pazienti in isolamento, il caregiver prima di accedere alla camera di degenza, deve rivolgersi al personale di reparto che provvederà a fornire gli idonei DPI e verificare il corretto utilizzo.

Colloqui con il medico referente

Nel corso del ricovero, il paziente e/o le persone espressamente autorizzate dal degente a ricevere informazioni - i cui dati e recapiti telefonici saranno riportati nella cartella clinica del paziente - e/o il suo Medico di Medicina Generale, verranno messi al corrente dell'iter diagnostico terapeutico e dell'evoluzione della malattia dal medico referente del paziente.

Si ricorda a parenti e amici che, per la legge sulla privacy, il personale sanitario non può fornire informazioni sullo stato di salute del paziente se non limitatamente ai soggetti espressamente autorizzati dallo stesso.

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

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

Il pasto per i pazienti viene impostato in base alla patologia per cui si è ricoverati e, per esigenze cliniche specifiche, il medico può prescrivere diete particolari; il paziente potrà scegliere tra alcuni piatti previsti per il suo tipo di dieta. I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore infermieristico.

L'impostazione dietetica è verificato dal Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica; il Servizio di ristorazione segue quanto previsto dal controllo di Qualità HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Points).

Servizio di supporto ai pazienti ricoverati

L'assistenza al paziente ricoverato 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 nel rispetto delle regole di comportamento previste per i visitatori esterni.

Dimissione

Alla dimissione dal ricovero, il paziente riceve una lettera/relazione sanitaria del medico responsabile del percorso di cura che documenta l'iter diagnostico terapeutico attuato e le indicazioni per la continuità delle cure da condividere con il proprio Medico di Medicina Generale.

Le indicazioni riguardano:

- alimentazione
 - igiene personale
 - gestione ferite
 - gestione tutori ortopedici
 - gestione cateteri
 - dolore
 - altro
 - la documentazione clinica personale e i farmaci eventualmente consegnati in custodia in fase di ingresso.
 - Schede con informazioni generali riguardanti il rientro al domicilio.
- Il paziente, qualora avesse aperto in ingresso la pratica di malattia INPS, dovrà chiedere al medico dimettente il certificato per il proseguimento della malattia. Si invitano comunque i pazienti a richiedere al Coordinatore infermieristico o al medico dimettente eventuali documenti personali consegnati all'atto del ricovero.
- In caso di ricovero SSN verranno consegnate al paziente le impegnative per terapia farmacologica, esami e/o visite richieste dallo specialista.

Auto dimissione

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

È 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

Ricoveri in Day Hospital 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 intervento chirurgico 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 Chirurgico è 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. Per le attività svolte in queste aree è previsto il libero accesso del paziente.

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA**Servizio Sanitario Nazionale**

È possibile richiedere la copia della cartella clinica:

- allo Sportello CUP, via Mazzini 6, dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 20; sabato dalle 9 alle 12.30

- via mail, all'indirizzo 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

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

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 di 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
- 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:
 - Camice bianco: personale medico
 - Divisa bianca con identificativo blu: operatore socio sanitario
 - Divisa bianca con identificativo rosso: infermiere
 - Divisa bianca con identificativo verde: coordinatore infermieristico
 - Divisa blu: personale sanitario di aree specifiche

Qualità e Sicurezza

Humanitas Castelli è accreditata dal 2000 per la qualità da ISO 9001, dal 2020 per la salute e sicurezza da ISO 45001 e dal 2024 per la sostenibilità da ISO 14001



- 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.

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 online, 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
- dispone di un servizio di interpretariato per favorire la comunicazione con pazienti stranieri che non comprendono l'italiano.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) si trova presso la Direzione Medica di Presidio, nell'edificio C, 1° piano, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30. E' contattabile anche telefonicamente al numero 035.283.224, oppure tramite Email: 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 gra-

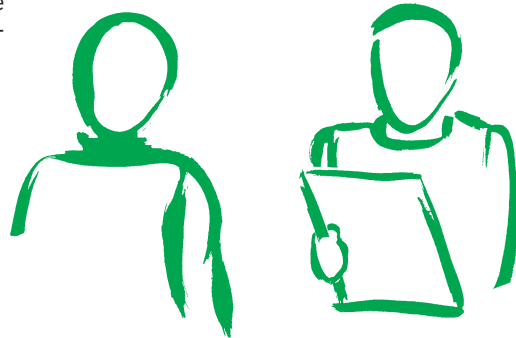
do di soddisfazione dei servizi offerti anche attraverso la raccolta e l'analisi dei questionari di customer satisfaction.

Le comunicazioni possono essere effettuate all'URP in forma diretta o telefonica, oppure inviate tramite posta ordinaria, posta elettronica o PEC, dall'interessato, da persona da lui delegata o da soggetto avente diritto. 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 di Regione Lombardia, coinvolge i pazienti degenti e ambulatoriali nella compilazione spontanea di questionari di gradimento al fine di misurare la percezione dell'utente in merito alla qualità dei servizi ricevuti.

A seguire, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all'analisi dei dati raccolti e alla successiva condivisione, in forma anonimizzata, con le Funzioni e Direzioni aziendali competenti, sempre con la finalità del miglioramento dei servizi offerti dall'ospedale.



SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI

Centralino	035.283.111
Direzione Medica di Presidio	035.283.224
Ufficio Relazioni con il Pubblico	035.283.224
Prenotazione Servizio Sanitario Nazionale	035.4204.300
Prenotazione Privati	035.4204.500
Linea diagnostica per immagini	035.4204.001
Annullamento appuntamenti	035.4204.004
Linea Check-up	035.283.256

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

SERVIZI ONLINE

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, LinkedIn, 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

In ospedale sono presenti i volontari di *Insieme con Humanitas*. Sono persone che svolgono un servizio gratuito accanto ai malati. Sono presenti in tutte le aree di cura dell'ospedale, con compiti differenziati a seconda delle necessità: ascolto e compagnia, informazione, fino a servizi più specifici volti a facilitare l'accoglienza e l'orientamento dei pazienti in ospedale o il collegamento tra personale sanitario e familiari. Partecipano a specifici corsi di formazione che approfondiscono le attitudini e le capacità relazionali e forniscono livelli di specializzazione diversi a seconda delle aree in cui i volontari prestano il loro servizio.

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. 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 7 alle 16.30 e il sabato dalle 7 alle 11.30. La domenica è chiuso. 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.



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

Telefoni cellulari

Per ragioni di sicurezza e tutela delle perso-

ne 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. Il fumo è consentito in 2 aree dell'ospedale in prossimità del parcheggio moto e della Risonanza Magnetica.



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.



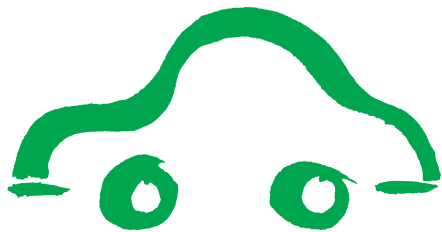
Come raggiungere Humanitas Castelli

IN AUTO

Dall'Autostrada A4, uscita di Bergamo. Dopo il casello, seguire indicazioni Bergamo Centro. 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 9 direzione Longuelo-Ponteranica.

Orari e fermate: 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: 30 minuti circa.

La Mission di Humanitas

Migliorare la vita dei nostri pazienti, grazie a cure sempre più efficaci e a un'organizzazione innovativa e sostenibile.

Investire in una ricerca che abbia un impatto concreto sul progresso della Medicina.

Formare una nuova generazione di professionisti attraverso un modello che unisce Clinica, Ricerca e Università.

Humanitas Castelli
Via Giuseppe Mazzini 11
24128 Bergamo
Tel. 035.283.111
www.humanitascastelli.it