

ISTITUTO CLINICO QUARENghi

dal 1925

Riabilitazione
neurologica, ortopedica, cardiologica e respiratoria
Medicina generale
Ambulatorio polispecialistico e riabilitativo

Guida per l'ospite

CARTA DEI SERVIZI

Indice

4	Chi siamo
6	La nostra struttura
8	Ricovero
14	Servizi sanitari, ambulatori specialistici
16	Prenotazioni
18	Accreditamento e qualità

Edizione

1° edizione marzo 1996

12° edizione settembre 2025

Gentile,
con questa **Guida per l'Ospite** desideriamo darle il **nostro più sentito benvenuto all'Istituto Clinico Quarenghi**.

Sfogliandone le pagine troverà tutte **le informazioni utili** per vivere al meglio la sua **permanenza nella nostra struttura**, dal momento del ricovero fino alla dimissione.

Avrà modo di conoscere la nostra storia, le caratteristiche della proposta sanitaria, la politica di qualità e molto altro ancora.

Nel confermarle il **nostro impegno a rendere la sua esperienza il più possibile serena e confortevole**, le auguriamo una buona lettura.

Istituto Clinico Quarenghi

Chi siamo

Fondato nel 1925, l'Istituto Clinico Quarenghi è una struttura specializzata nella **riabilitazione neurologica, ortopedica, cardiologica e respiratoria**. Accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, dispone di **113 posti letto**, accoglie ogni anno oltre **1.300 pazienti** e si avvale di circa **180 collaboratori** tra personale sanitario, tecnico e amministrativo.

In oltre un secolo di attività, l'Istituto ha investito con continuità nell'adozione di **tecnologie di ultima generazione**, integrando soluzioni basate su **intelligenza artificiale e robotica**. La struttura dispone di **palestre tecnologiche, di piscina per attività di idrokinesiterapia, di un giardino riabilitativo** e un circuito ambulatoriale per coprire tutte le principali necessità cliniche.

Il modello di cura è centrato sulla persona e si fonda su un **approccio multidisciplinare**, sostenuto da un'**équipe medica, tecnico-riabilitativa e infermieristica altamente qualificata**.

L'offerta sanitaria si articola in percorsi di **degenza, ambulatori polispecialistici e servizi domiciliari**, per garantire una presa in carico completa e personalizzata.

Con sede a San Pellegrino Terme, l'Istituto ha annunciato l'apertura di un nuovo polo riabilitativo e polispecialistico: nel 2026 verrà inaugurato a Bergamo **il Centro Clinico Quarenghi**. Fortemente orientato alla **sostenibilità ambientale** e all'**innovazione**, sarà dotato di una **palestra** di oltre 200 metri quadrati, una **vasca terapeutica**, un **giardino volto alla riabilitazione** del paziente e un **poliambulatorio specialistico**.

Principi

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute espressi dalla singola persona, nel rispetto delle più accreditate indicazioni cliniche e finalizzate al conseguimento dei migliori risultati in termini di salute e benessere fisico, psicologico e sociale.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Ogni persona che si rivolge all'Istituto riceve le cure mediche più consone e appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. I comportamenti verso i cittadini sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

PARTECIPAZIONE

L'Istituto garantisce al paziente la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

CONTINUITÀ

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino ha il diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il medesimo servizio sanitario. Il nostro Istituto offre prestazioni di ricovero e cura, nonché ambulatoriali, accreditate e a contratto con il Servizio Sanitario Nazionale nonché privati o con fondi assicurativi per la sanità integrativa.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le proprie conoscenze tecnico-scientifiche, esiti validi per la salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Storia

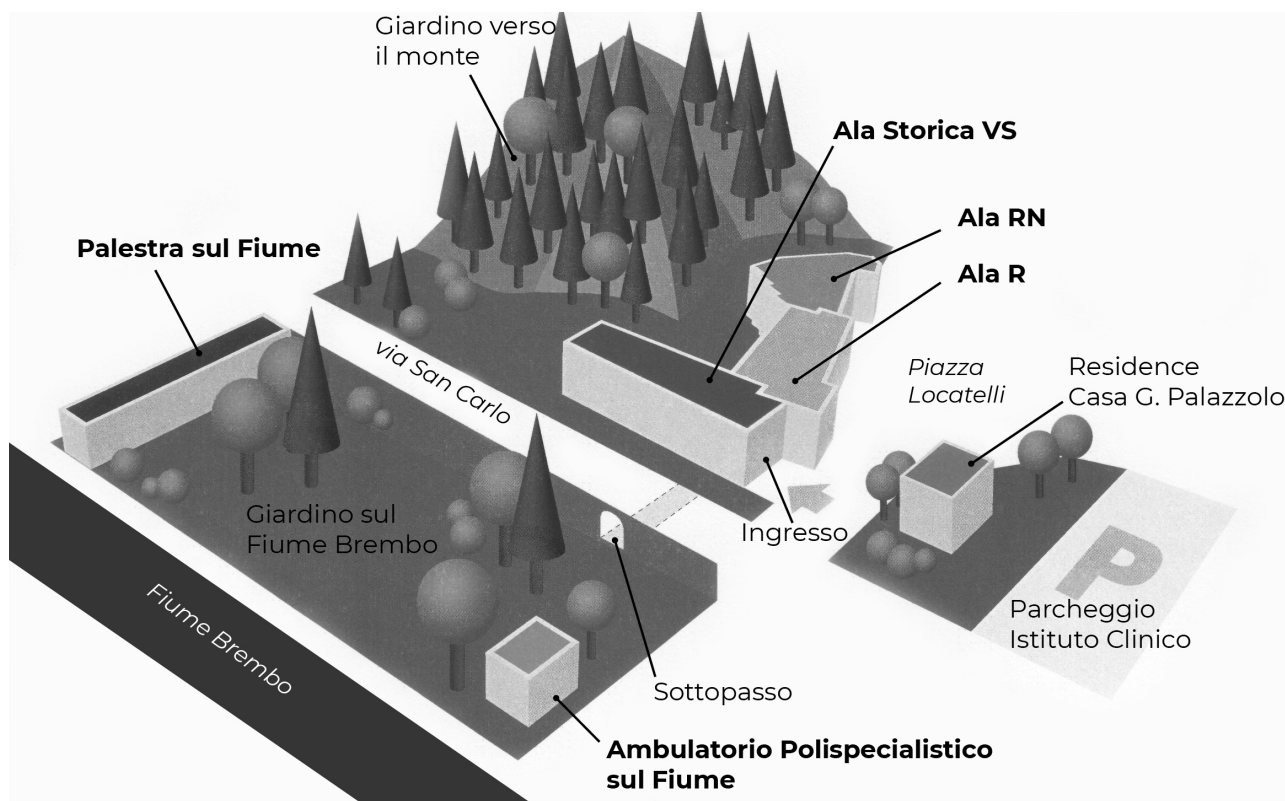
Promuovere il **benessere fisico e psicologico**, con una presa in carico della **persona nella sua totalità e unicità**: anticipando i principi di medicina preventiva, nel 1925 **Francesco Merino Quarenghi**, allora medico condotto di San Pellegrino Terme, fondò quello che diventerà poi l'**Istituto Clinico Quarenghi**. Ispirato dalle **teorie dello specialista svizzero Bircher-Benner**, in un clima già orientato a livello internazionale verso le cure termali e il naturismo, **diede vita alla casa di cura per regimi dietetici** nell'antica residenza di famiglia. Concentrò l'attenzione sui **corretti stili di vita**, al valore terapeutico dell'**alimentazione vegetariana** e all'**esercizio fisico** all'aperto che allora - come oggi - veniva praticato nel giardino che avvolge la parte più antica dell'edificio.

Dopo la scomparsa del fondatore nel 1936, la moglie **Eugenia Feriani Quarenghi** assumerà la gestione, poi affiancata dai cinque figli, ciascuno specializzato in diversi ambiti medici e aziendali: **Valentino** si dedica alla Medicina interna, **Angiolino** alla Chirurgia e in seguito alla Medicina dello sport, mentre **Egidio, Maria Clara e Bruno** si occuperanno dell'area amministrativa e tecnica.

Presidio ospedaliero della Valle Brembana nel dopoguerra, **dal 1966** introduce l'**attività riabilitativa**, divenendo uno dei primi centri in Italia: missione consolidata nei decenni a seguire, **sviluppando l'immobile, dotandosi delle più moderne tecnologie e avvalendosi di professionisti altamente qualificati**.

Oggi, l'Istituto Clinico Quarenghi, anche grazie a **tre significativi ampliamenti strutturali** nel 1973, 2006 e 2018 e da **costanti investimenti**, conta **113 posti letto**, accoglie oltre **1.300 pazienti l'anno** e coinvolge **180 collaboratori**. Sotto la guida della **terza generazione** della famiglia Quarenghi, prosegue il percorso tracciato dal fondatore, **portando il progetto nel futuro**.

La nostra struttura



Ala Storica VS | 53 posti letto

Ala R e RN | 60 posti letto

Piano 4

Reparto di Riabilitazione e posti letto Classe Hotel

Piano 3

Reparto di Medicina Generale

Piano 2

Reparto di Riabilitazione

Piano 1

Reparto Solventi e Ricovero di Sollievo

Piano 0

Réception, CUP, Uffici amministrativi, Sale soggiorno

Piano -1

Collegamento col Giardino sul fiume, Ambulatorio polispecialistico sul fiume e Palestra sul fiume

Piano 4

Palestre, Terapie fisiche, Vasca terapeutica

Piano 3

Reparto di Riabilitazione Neurologica ad alta complessità

Piano 2

Reparto di Riabilitazione Cardiologica e Respiratoria

Piano 1

Sale da pranzo e soggiorno ospiti privati ed in Classe Hotel

Piano 0

Poliambulatori specialistici, Studi medici, Punto Prelievi, Auditorium

Piano -1

Diagnostica per immagini

L'Istituto Clinico Quarenghi si estende su una superficie di **oltre 8.500 metri quadrati** e su più livelli. Si aggiungono gli **11.200 metri quadrati di parco**, in cui si inserisce il giardino riabilitativo.

Nell'immagine potrà facilmente individuare le aree di interesse durante il ricovero.

Organizzazione

Il dipartimento medico -riabilitativo dell'Istituto Clinico Quarenghi dispone di **113 posti letto di degenza**, (compreso 1 posto letto di Day Hospital) e **1 posto tecnico per Macroattività Ambulatoriale ad alta Complessità assistenziale** (MAC), tutti accreditati con il Sistema sanitario nazionale.

Si articola in unità operative:

Unità Operativa di Riabilitazione Specialistica I | 73 posti letto

Riabilitazione neurologica
Riabilitazione ortopedica
Riabilitazione cardiologica
Riabilitazione respiratoria
Day hospital riabilitativo

Unità Operativa Riabilitazione Specialistica II | 25 posti letto

Unità Operativa di Neuroriabilitazione | 5 posti letto

Unità Operativa di Medicina generale | 10 posti letto

Ricovero

All'Istituto Clinico Quarenghi è possibile accedere a diversi tipi di ricovero, a seconda delle condizioni cliniche, delle necessità riabilitative e dell'intensità assistenziale richiesta.

Tutti i percorsi sono pensati per garantire la massima qualità delle cure e un'accoglienza attenta alla persona.

RICOVERO ORDINARIO

È indicato per pazienti che necessitano di un programma riabilitativo intensivo o estensivo in regime di degenza, con un'assistenza continuativa.

Durante la permanenza in struttura, il paziente viene seguito da un'équipe multidisciplinare composta da medici, terapisti, infermieri e altri specialisti, con un progetto riabilitativo attuato grazie anche a robotica e interventi personalizzati.

DAY HOSPITAL RIABILITATIVO

È una modalità di ricovero diurno, riservata a pazienti che non necessitano di assistenza notturna, ma che richiedono un trattamento riabilitativo articolato.

Il paziente accede alla struttura al mattino e rientra a casa nel pomeriggio, seguendo un percorso concordato con l'équipe curante.

RICOVERO SOLLIEVO

Si rivolge a persone anziane o fragili, che desiderano trascorrere un periodo di cura in regime privato o usufruendo di convenzioni o assicurazioni.

Gli ospiti possono contare sull'elevato standard assistenziale medico-infermieristico e su servizi riabilitativi, grazie all'équipe di professionisti, tecnologie e trattamenti all'avanguardia in un contesto di comfort alberghiero.

Documentazione necessaria

Al momento del ricovero dovrà consegnare i seguenti documenti:

- **Richiesta del medico curante su ricettario unico regionale o modulo di trasferimento ospedaliero**
- **Codice fiscale**
- **Documento di identità**
- **Tessera del SSN**
- **Fondi assicurativi per la sanità integrativa** (se in possesso)

È importante che l'ospite porti i **documenti clinici di cui dispone**: esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti ed altre indagini, nonché relazioni mediche o cartelle cliniche di precedenti ricoveri. Verranno restituiti prima della dimissione.

Cosa portare

Oltre agli **accessori da bagno** e alla **biancheria personale**, per la fisioterapia e l'attività fisica dovrà munirsi di **tuta da ginnastica, calze, scarpe sportive**. Qualora dovesse effettuare idrokinesiterapia, portare costume, accappatoio e ciabatte da piscina.

Chi usufruisce del trattamento ospedaliero base, dovrà dotarsi anche di **asciugamani propri**.

A che ora arrivare in struttura

I ricoveri avvengono dal lunedì al sabato. L'orario ideale per presentarsi in struttura è:

- **Ore 10.00** per ricovero in **Riabilitazione neurologica, ortopedica e medicina generale**
- **Ore 14.00** per ricovero in **Riabilitazione cardiologica e respiratoria**

Accoglienza al primo giorno

Al momento del ricovero, verranno espletate tutte le **formalità necessarie alla registrazione** e fornite le informazioni relative alla permanenza in Istituto.

La Governante **accompagnerà l'ospite in camera**, presenterà l'infermiera di reparto, gli eventuali compagni di camera e mostrerà la struttura.

Nel corso della prima giornata, il medico **eseguirà la valutazione generale del paziente con stesura del progetto e del programma riabilitativo individuale**.

Équipe e tecnologie

Durante la permanenza, le **nostre équipe** seguiranno il paziente passo dopo passo, agendo in sinergia per garantire un'**assistenza globale**, clinica, motoria e psicologica.

L'Istituto Clinico Quarenghi adotta un **approccio integrato e multidisciplinare**, con il coinvolgimento di Medici Fisiatri, Neurologi, Cardiologi, Pneumologi, Internisti, Diabetologi, Neuropsicologi, Psicologi clinici, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Logopedisti, Dietisti, Infermieri, Operatori socio sanitari.

Le attività riabilitative si svolgono all'interno di palestre dedicate, dotate di **tecnologie di ultima generazione**, compresa la **robotica riabilitativa: esoscheletri** per il cammino, **robot** per l'arto superiore, **pedane dinamiche e sistemi di biofeedback visivo**.

La terapia avviene, qualora opportuna, anche in acqua, nella **piscina terapeutica riscaldata**, guidata da fisioterapisti specializzati in idrokinesiterapia.

È possibile, inoltre, accedere al **giardino riabilitativo**, con affaccio sul fiume Brembo, dove un tracciato permette il recupero funzionale apprezzando scorci suggestivi sulle montagne e il verde rigoglioso.

A chi rivolgersi durante il soggiorno

Durante tutta la sua permanenza nella nostra struttura il personale sarà a disposizione per garantire il massimo comfort.

In caso di necessità, ecco le figure a cui potrà rivolgersi:

- **Informazioni sanitarie** | medico responsabile del reparto o infermiera

- **Certificati di ricovero o dimissione, copia della cartella clinica** | réception (tel. interno 9)
- **Esigenze alberghiere** (parrucchiere, acquisto giornali, guasti ecc.) | personale di reparto o governante
- **Depositare oggetti di valore** | ufficio amministrativo

Ogni problema non risolto dalla governante, dalla caposala e dal medico di reparto, **verrà sottoposto al Direttore Medico di Presidio.**

È attivo, presso la réception, l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** che può fornire tutte le informazioni a lei utili. Nel caso si rendesse necessario presentare un **reclamo**, verrà valutata l'attivazione della procedura del Sistema Qualità di «Gestione dei reclami e Customer satisfaction».

Numeri telefonici interni di maggiore utilità

- Réception | tel. interno 9
dalle 21.00 alle 8.00 guardia infermieristica notturna
- Ufficio amministrativo | tel. interno 132
- Segreteria dei reparti di Riabilitazione cardiologica, respiratoria e Medicina generale | tel. interno 122
- Segreteria del reparto di Riabilitazione neurologica, ortopedica e ricovero di sollievo | tel. interno 145

Visite di parenti e amici

Il paziente, salvo parere diverso del medico di reparto, potrà ricevere le visite

- **Dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 18.30**
- **Sabato dalle 15.00 alle 18.30**
- **Domenica e festivi dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.30**

Nei reparti **non sono ammessi i bambini di età inferiore a 8 anni.**

Per la **tranquillità** dei pazienti con cui eventualmente si condivide la camera si chiede che i **visitatori non siano più di due e che le visite siano brevi.**

Pregiamo, inoltre, i visitatori di **rispettare la quiete, di non sedersi sui letti e di non trattenersi nei reparti oltre l'orario stabilito.**

Se il paziente si può muovere, potrà ricevere i visitatori nelle **sale del piano terra** e, nel corso della bella stagione, potrà accompagnarli in giardino, raccomandando loro di rispettare il verde e la quiete.

Si prega di non portare agli ospiti cibi e bevande non indicati per la loro patologia.

Servizio di ristorazione

La nostra cucina dietetica continua nella tradizione del fondatore dell'Istituto.

Il **Servizio ristorazione** è **interno** con il nostro personale coordinato da Chef.

L'Istituto dispone di un Protocollo dietetico nutrizionale, che si propone di **fornire regole utili**

all'apprendimento di un corretto stile di vita alimentare, nonché di Linee Guida per il Servizio Ristorazione improntate alla:

- Qualità delle materie prime utilizzate
- Esclusione di grassi saturi
- Cotture sane a basso contenuto lipidico e salino
- Ricco uso di verdure crude come antipasto e verdure cotte
- Alternanza di carne e di pesce
- Dolci della casa, delicati e leggeri
- Ricca proposta di frutta fresca

Il Servizio Ristorazione è sottoposto al **Manuale di Autocontrollo secondo le Linee Guida HACCP**.

Il paziente ogni mattina **potrà scegliere le portate dei pasti**, da due differenti menù sia per la prima sia per la seconda portata.

Orario dei pasti

I pasti sono serviti nei reparti nei seguenti orari:

- **12.15** | pranzo
- **19.00** | cena

Nel corso della giornata sarà attivo il Servizio Caffetteria, consegnando in camera:

- **8.15** | colazione
- **Metà pomeriggio** | merenda con tè o un frutto a metà pomeriggio
- **Dopocena** | camomilla

Comfort alberghiero

L'Istituto dispone per tradizione di un **servizio di maggior comfort alberghiero nell'ala storica**. Le **camere** sono distribuite sui quattro piani del corpo architettonico storico: tutte con **vista sul giardino a monte o giardino sul fiume Brembo**. La sistemazione può essere in **camera singola**, in **camera a due letti a disposizione per un parente o condivisa con altro paziente**. Tutte dispongono di televisore e, a richiesta, telefono con accesso diretto dall'esterno.

Al piano terreno sono ubicate le **sale di soggiorno-lettura**, angoli di tranquillità con muri affrescati.

Le **sale da pranzo**, ariose e solari, con vista sul parco, hanno una capienza di 70 posti e sono al primo piano. Il **servizio ristorante**, aperto anche agli ospiti dei pazienti ricoverati, prenotando con breve anticipo (numero di telefono interno: 9), è svolto da **camerieri di sala**.

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo alle **12.30 e alle 19.30 e in camera alle 12.00 e alle ore 19.00**.

È nostro desiderio rendere il periodo di permanenza dell'ospite il più gradevole possibile: al di là delle occupazioni mediche, il nostro impegno è nell'offrire un **soggiorno riposante in un ambien-**

te raccolto, sereno e attento.

Il servizio è riservato ai clienti privati, a chi dispone di fondi assicurativi per la sanità integrativa, facoltativo per chi usufruisce del Servizio Sanitario Nazionale, con pagamento di supplemento. Le relative tariffe sono prospettate preventivamente. All'atto del ricovero all'ospite è chiesto il pagamento anticipato.

Servizi aggiuntivi

Nel corso di tutta la sua permanenza, avrà la possibilità di accedere a servizi di carattere sanitario e non solo.

- Lezioni di Educazione Sanitaria
- Attività scientifiche - pubblicazioni specialistiche
- Accesso a luogo di preghiera (Piano -1 ala R)
- Possibilità di richiedere la presenza di un sacerdote per assistenza spirituale
- Associazione Genesis - Associazione per il recupero dell'handicap da trauma cranico
www.associazionegenesis.it

Residence Casa G. Palazzolo

Talvolta, per il paziente può essere opportuno **rientrare nella quotidianità in modo graduale**, riprendendo dimestichezza con la dimensione domiciliare in un appartamento protetto, senza barriere architettoniche.

Casa G. Palazzolo, a poche decine di metri dall'Istituto Clinico Quarenghi, è progettata per assicurare la massima accessibilità e comfort a tutti i suoi ospiti, in modo particolare a persone con disabilità fisica temporanea o permanente.

Le dieci soluzioni, tra **bilocali e trilocali**, ospitano anche i **parenti di chi è ancora ricoverato**, dando la possibilità di raggiungere l'Istituto in pochi passi.

Norme di comportamento

Per il buon funzionamento dell'Istituto è indispensabile la **collaborazione attiva di tutti**; pertanto, ogni ospite è pregato di seguire alcune semplici norme di comportamento:

- Rispettare il **divieto di fumo** all'interno dell'Istituto
- **Rispettare la tranquillità e la riservatezza degli altri pazienti** e in particolare dei compagni di stanza, evitando ogni rumore o comportamento sconveniente
- **Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale**, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste
- **Usare in modo appropriato il materiale dell'Istituto e le sue strutture.**
Evitare di mettere oggetti sui balconi e davanzali delle finestre.
Ogni paziente è responsabile se causa perdite o danni.

- **Evitare l'uso dei telefoni cellulari**
- **I pazienti possono uscire dall'Istituto** solo col permesso del medico curante
- L'Ufficio Amministrativo può tenere in deposito oggetti di valore o denaro. La Direzione non risponde dei valori non depositati.

Dimissioni

La dimissione, di norma, avverrà **entro le 12.00**.

Nella stessa mattinata il medico di reparto le consegnerà, oltre a quanto da lei fornito al momento del ricovero, **tutta la documentazione e le lettere per i medici curanti e invianti**.

Copia della cartella clinica può essere richiesta alla Réception direttamente dall'intestatario o da persona munita di delega scritta e di documento d'identità dell'intestatario.

Servizi sanitari ambulatori specialistici

Prestazioni ambulatoriali

Il percorso terapeutico può proseguire in **regime ambulatoriale**, grazie all'ampia proposta del nostro Istituto Clinico Quarenghi.

Le prestazioni spaziano e coprono differenti necessità, anche nell'**ambito della prevenzione e della diagnosi**:

Cardiologia

Dermatologia

Diabetologia

Dietetica e Nutrizione Clinica

Endocrinologia

Fisioterapia Sportiva

Medicina dello sport

Medicina fisica e riabilitazione

Neurologia

Neuropsicologia

Oculistica

Ortopedia

Osteopatia

Otorinolaringoiatria

Pneumologia

Proctologia e Chirurgia generale

Psicologia clinica

Reumatologia

Riabilitazione pavimento pelvico

Terapia del dolore

Urologia

Diagnostica per immagini

Macro attività ambulatoriale ad alta complessità

Punto prelievi

La **proposta ambulatoriale è in costante aggiornamento**: per conoscere l'elenco delle prestazioni erogate, consigliamo di **consultare il sito internet www.clinicaquarenghi.it**.

C-Dom cure domiciliari

Il servizio di **Cure Domiciliari C-Dom**, attivo dal 2017, eroga prestazioni di carattere **sanitario e socio-assistenziale** a favore di pazienti di età superiore ai 65 anni, residenti in Valle Brembana, Valle Imagna e aree limitrofe che si trovino in condizioni di:

- **non autosufficienza** (anche in modo parziale e temporaneo, oltre che totale e definitivo)
- **di non poter essere trasportato** nei presidi ambulatoriali

Le attività sono svolte in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, nonché con l'équipe di Valutazione Multidisciplinare del Distretto, nel rispetto di quanto stabilito all'interno del Piano di Assistenza Individuale, attraverso il quale si definisce la tipologia di interventi di cui il paziente necessita.

L'obiettivo del Servizio è, infatti, quello di rispondere ai bisogni assistenziali, favorendo nel contempo la permanenza al domicilio ed evitando l'ospedalizzazione.

L'attivazione del servizio è garantita **entro 72 ore dal ricevimento della richiesta**.

Il personale incaricato si occupa di contattare la famiglia per concordare giorno e ora del primo ingresso e di fornire tutto il materiale sanitario necessario per l'erogazione delle cure.

Le prestazioni sono erogate per:

- **5 giorni a settimana**, per i percorsi che prevedono cure domiciliari di base o standardizzate
- **7 giorni a settimana**, per i percorsi di assistenza domiciliare di I, II e III livello

Osservano i seguenti orari:

- **da lunedì a venerdì**, dalle 7.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- **il sabato e domenica** dalle 8.00 alle 13.00, in caso di comprovata necessità e con prestazioni programmate.

Prenotazioni

Ricoveri

SEGRETERIA SANITARIA

tel 0345.25111
da lunedì a venerdì
9.00 - 12.30 e 15.00 - 17.00;
sabato
9.00 - 12.00
segreteria@clinicaquarenghi.it
www.clinicaquarenghi.it

Riabilitazione neurologica ed ortopedica, Soggiorno sollievo

tel 0345.25145

Riabilitazione cardiologica e respiratoria, Medicina generale

tel 0345.25122

Ambulatori

PRENOTARE S.S.N.

Contact Center Regionale - CCR

numero verde 800.638.638 (da rete fissa)
telefono 02.99.95.99 (da rete mobile)
dal lunedì al sabato, festivi esclusi, 8.00 - 20.00

APP "Salutale Prenotazioni"

Regionale Lombardia

solo ricetta elettronica

Portale regionale

www.prenotasalute.regione.lombardia.it

PRENOTARE REGIME PRIVATO

prenotazioni.clinicaquarenghi.it

CUP Istituto Clinico Quarenghi

tel 0345.25111
da lunedì a venerdì
9.00 - 12.30 e 14.30 - 17.00;
sabato
9.00 - 12.00

Convenzioni

L'Istituto è **accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale** ed è **convenzionato con i seguenti fondi assicurativi per la sanità integrativa**

AAB Associazione Artigiani di Bergamo - Confartigianato | Allianz Health | ANAP - Associazione Nazionale Anziani Pensionati | AON | Assirete | AWP | Axa Caring | Blue Assistance | Casagit | CEB MUTUA | COMIPA | Consorzio Mu.Sa (Campa, Cesare Pozzo, Insieme Salute) | Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio | Fasdac | FASI | Fondo Salute SCE | Fondo Sanit. Int. Gruppo Intesa San Paolo | Galeno | IWS | Manageritalia Milano | MAWDAY MAPFRE | Medical 4 All | Myassistance | Newmed | Nobis | Previmedical | RBM Salute | RBNetwork | SaluteMia

Verificare sul sito elenco completo

Referti

Portale referti

referti.clinicaquarenghi.it

Réception

da lunedì alla domenica
9.00 - 21.00

Accreditamento e qualità

L'Istituto Clinico Quarenghi è una struttura **accreditata da Regione Lombardia** dal 1999 e rispetta tutti i requisiti previsti per l'erogazione di prestazioni sanitarie in ambito riabilitativo. Eroga prestazioni in **regime di degenza e ambulatoriale** (visite specialistiche e prestazioni diagnostiche strumentali). L'attività sanitaria dell'Istituto si realizza nel **rispetto della dignità della persona**, avendo come principi ispiratori **la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente e il miglior comfort alberghiero**. A tal fine la Direzione ha definito obiettivi di carattere generale impegnandosi a:

- **Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali**, volta all'attenzione per il paziente e alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza e abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici
- **Fornire sicurezza** nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui pazienti, ponendo particolare attenzione agli Obiettivi Internazionali per la sicurezza del paziente;
- **Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura**, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità
- **Mettere a disposizione adeguate risorse**, umane e tecnologiche
- **Offrire la migliore ospitalità e il miglior servizio ai pazienti**
- **Garantire ai pazienti** uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione, tutelando altresì il diritto alla riservatezza
- **Sostenere il miglioramento continuo dei processi** mediante
 - Verifica dei fattori qualificanti delle attività e la preventiva analisi dei rischi/opportunità correlati al loro svolgimento
 - Utilizzo di indicatori atti a misurare il raggiungimento degli obiettivi individuati, promuovendo l'attivazione di azioni preventive

In questo contesto, l'Istituto dal 1998 ha ottenuto e mantenuto, in continuità, la **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015**. I responsabili di Reparti e Servizi assicurano che la Politica per la Qualità sia compresa e attuata da tutti i collaboratori nello svolgimento della propria attività. Tale sistema formalizza e documenta i processi mediante i quali l'Istituto programma, attua e verifica la qualità dei servizi offerti, definendo le responsabilità e i principi operativi, attraverso tutte le fasi di diagnosi e cura fino alle dimissioni del paziente, nell'ottica del miglioramento continuo. Rappresenta l'elemento di continuità del modo di operare dell'Istituto al mutare delle circostanze e delle persone ed è corredato di procedure, protocolli e istruzioni operative.

Standard di qualità

L'Istituto ha definito propri standard di qualità relativi alle attività di degenza e ambulatoriali, adottando **strumenti di verifica** per controllare il raggiungimento. L'utilizzo di indicatori di esito della performance sanitaria permette di quantificare, con l'ausilio di idonee scale di valutazione, non solo la qualità percepita, ma anche il **miglioramento oggettivo dello stato di salute**.

Privacy

L'Istituto, in conformità con il Regolamento UE 679/2016 e s.m.i., ha adottato un Sistema di Gestione Privacy volto a delineare i criteri di **corretta gestione dei dati personali** dei propri utenti e col-

laboratori, trattati sia in forma fisica sia elettronica, ai fini dell'erogazione delle prestazioni sanitarie richieste. In particolare, ha provveduto a nominare un proprio Responsabile della Protezione dei Dati e a incaricare i soggetti autorizzati a effettuare le operazioni di trattamento per proprio conto, sia interne sia esterne. Ha, inoltre, implementato un sistema di misure fisiche e informatiche al fine di garantire la sicurezza delle operazioni eseguite.

Piano di sicurezza

A norma del Decreto Legislativo 81/2008 e seguenti, l'Istituto ha adottato un manuale delle «Procedure d'emergenza», allo scopo di **favorire le condizioni di sicurezza e la gestione delle emergenze** da parte dei collaboratori. È operativa una squadra di prevenzione incendi ed evacuazione delle persone, addestrata, per quanto di competenza, dal Comando dei Vigili del Fuoco.

Modello organizzativo e gestionale

L'Istituto, da sempre sensibile all'esigenza di **diffondere una cultura di correttezza, integrità e trasparenza** nello svolgimento del proprio operato, ha predisposto un Modello Organizzativo Gestionale in ottemperanza ai DD. Lgs. 81/08 e 231/01 e s.m.i.. La sua funzione, di natura preventiva, intende garantire che chi agisce in nome e per conto della struttura prenda coscienza dei comportamenti riconducibili a reati previsti dal Decreto e si adoperino al fine di svolgere i propri compiti responsabilmente, tenendo indenne la struttura dai rischi legati a eventuali condotte illecite. L'Istituto si impegna in tal senso ad adottare tutte le misure idonee a garantire la corretta attuazione del Modello, attraverso attività di informazione, sensibilizzazione e diffusione a tutti i livelli aziendali delle regole comportamentali alle quali attenersi, definite e riportate nel Codice Etico di comportamento, che i collaboratori tutti si impegnano a rispettare sin dalla sottoscrizione del contratto. All'Organismo di Vigilanza sono altresì attribuite le funzioni di controllo sul funzionamento e l'osservanza dei contenuti del Modello Organizzativo, nonché di verifica della corretta interpretazione e attuazione del Codice Etico di comportamento in vigore.

Unità di gestione del rischio clinico

L'Unità di Gestione del Rischio Clinico, organismo che attraverso l'analisi periodica dei processi interni all'organizzazione sanitaria e la rilevazione e correzione delle criticità, persegue obiettivi di **miglioramento continuo della qualità**. Si assicura, inoltre, che il rischio sia gestito efficacemente.

Ufficio relazione con il pubblico

Per affrontare e migliorare i rapporti con i cittadini e con i nostri pazienti, abbiamo istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Réception | Responsabile sig.ra Paola Boffetti) che ha il compito di **for-nire tutte le informazioni richieste**, attivando, in caso di contestazioni scritte o verbali, la procedura di «Gestione dei reclami e customer satisfaction». Quest'ultima prevede che sia prontamente informata la Direzione di eventuali reclami da parte dell'ospite, al quale sarà fornita una risposta per iscritto, dopo aver deciso le azioni necessarie alla risoluzione del problema. La Direzione, al fine di migliorare sempre più il servizio reso e di verificare il grado di soddisfazione dei pazienti, ha predisposto un **questionario «Opinioni e proposte dell'ospite»**, a disposizione nelle bacheche di reparto, da compilare e imbucare nell'apposita casella alla réception. I questionari vengono esaminati ogni mese. Eventuali problemi sollevati possono essere risolti tempestivamente; periodicamente si provvede alla elaborazione di appropriate statistiche che potrebbero suggerire cambiamenti o l'apertura di azioni di miglioramento.



ISTITUTO CLINICO QUARENGHI

Via San Carlo, 70

24016 San Pellegrino Terme - Bergamo

Telefono 0345.25111 | Fax 0345.23158

www.clinicaquarenghi.it

info@clinicaquarenghi.it