

ISTITUTO CLINICO QUARENGHI

dal 1925

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



Guida per l'Ospite

C A R T A D E I S E R V I Z I

SAN PELLEGRINO TERME

ISTITUTO CLINICO QUARENGHI

dal 1925

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



Guida per l'Ospite

C A R T A D E I S E R V I Z I

SAN PELLEGRINO TERME

1ª Edizione - Marzo 1996

11ª Edizione - Aprile 2023

Presentazione

Benvenuti su queste pagine di presentazione dell'Istituto Clinico Quarenghi.

L'Istituto è un Ospedale Riabilitativo che offre servizi ambulatoriali e di ricovero, prevalentemente nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale, senza trascurare percorsi di cura e di sollievo completamente privati, per i quali vi è la possibilità di usufruire di convenzioni con numerose compagnie assicurative ed enti.

La nostra realtà, sorta nel 1925 per volere di Francesco Merino Quarenghi, deve molto al contesto territoriale e culturale in cui fonda le proprie radici, epoca di fervore qual era il periodo della Belle Époque.

Dall'inizio del '900 ad oggi tecnologia e capacità innovativa, uniti ai tradizionali valori di bellezza, attenzione al benessere delle persone e competenza, hanno trasformato radicalmente la Clinica dei suoi albori -fu anche presidio medico chirurgico della Valle Brembana- in un moderno Istituto Riabilitativo in grado di intervenire in ambito neurologico, ortopedico, cardiologico e respiratorio.

Ciò che non è mai mutata è l'attenzione al paziente, da sempre "al centro" della nostra attività sanitaria, infatti il costante impegno a mantenere elevati standard di qualità rientra in un percorso di continuo miglioramento certificato ISO 9001:2015.

La nostra "mission" è ridare, riabilitando, la migliore efficienza possibile al paziente colpito da un trauma o da una patologia invalidante e, al contempo, infondere nella persona una sensazione di benessere ritrovato.

I nostri servizi, di seguito presentati nelle apposite sezioni, rispecchiano la filosofia "ridurre la sofferenza ed aumentare le performances" e cercano di restituire all'ospite una rinnovata motivazione ed energia nell'approccio alla vita, una nuova speranza.

Punti di forza sono rappresentati dall'équipe sanitaria qualificata e competente -medici, infermieri, terapisti, logopedisti, psicologi e dietisti- pronta ad affrontare ogni sfida riabilitativa con attenzione e premura per la persona; Vi guideranno attraverso palestre dotate di importante tecnologia robotica e virtuale oltre che di una vasca terapeutica, Vi indirizzeranno ad ambulatori polispecialistici con strumenti diagnostici moderni e, non da ultimo, Vi accompagneranno in un giardino riabilitativo dove potrete recuperare le Vostre abilità in un gradevole contesto ambientale, immerso nel verde e lambito dalle acque del fiume Brembo.

In questo opuscolo troverete tutte le informazioni utili sulle opportunità che la struttura offre sia dal punto di vista sanitario sia alberghiero, al fine di garantire a tutti un periodo di cura il più lieve e proficuo possibile.

Saranno graditi i Vostri suggerimenti e le Vostre impressioni che potrete fornire attraverso gli appositi questionari, finalizzati al miglioramento continuo del nostro lavoro al servizio di Voi tutti.

Nell'augurarVi un buon soggiorno, Vi saluto cordialmente

Il Presidente

L'Istituto si impegna a garantire il rispetto dei seguenti 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 malato che si rivolge all'Istituto riceve le cure mediche più consone ed appropriate senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. I comportamenti verso i cittadini sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed 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 ed a contratto con il S.S.N..

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.

Cenni storici

L'Istituto Clinico Quarenghi di San Pellegrino Terme, Clinica privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, giunge con il 2023 al suo 97° anno di storia.

La sua apertura risale infatti al 1925, quando Francesco Merino Quarenghi, medico pioniere della medicina preventiva, fonda nella dimora storica ristrutturata in villa Liberty, una Casa per regimi dietetici dedicata al raggiungimento del benessere psico-fisico degli ospiti, avendo come modello la Clinica Svizzera del Dottor Bircher-Benner e come clientela quella internazionale d'inizio secolo, in un clima orientato alle cure termali. Siamo nel pieno della Belle Époque, in un contesto di grande fermento culturale, oltre che tecnico e scientifico.

Il cuore dell'attività si rifaceva ad una cultura medica antica, allora pressoché sconosciuta in Italia, fondata sul valore terapeutico dei regimi vegetariani e volta al recupero dei ritmi naturali di vita attraverso l'esercizio fisico, il trattamento clinico con bagni di aria e luce, oltre che il controllo dei fattori di rischio quali sovrappeso, sedentarietà, diabete, gotta, ipertensione arteriosa e fumo, ed integrata da terapie fisiche, idrotermali e farmacologiche.

Nel 1936, mancato prematuramente il dottor Francesco Merino, la guida della clinica passa nelle sapienti mani della moglie Eugenia Feriani Quarenghi nonché dei cinque figli, due dei quali sceglieranno la professione medica.

Il primo, Valentino, si specializzerà in medicina interna; il secondo, Angiolino, in chirurgia e medicina dello sport; mentre Egidio, Maria Clara e Bruno si occuperanno degli altri settori dell'azienda.

Dopo una parentesi durante la Guerra, nel 1947 la Clinica riapre come unico presidio ospedaliero della Valle Brembana e quindi con reparti sia medici sia chirurgici, ostetrici, otorinolaringoiatrici e pronto soccorso nonché tutti i servizi diagnostici. Ciò per oltre venti anni, pur continuando, seppure in misura ridotta, l'attività del "Medical Hotel" dal quale tutto era iniziato.

La svolta arriva nel 1966, quando, grazie all'esperienza maturata nell'ambito della medicina sportiva dal dott. Angelo Quarenghi, la Clinica introduce fra le sue specialità la riabilitazione dei pazienti traumatizzati, inaugurando - fra le prime in Italia - la riabilitazione neuromotoria e successivamente, nel 1976, anche quella cardiologica, di cui fu promotore il dott. Valentino Quarenghi, grande medico internista. È un passaggio cruciale, poiché segna la progressiva conversione in Istituto Riabilitativo e lo sviluppo di quella che sarà la missione dominante per i successivi anni sino ad oggi: la Riabilitazione.

Seguiranno in tempi più recenti l'introduzione della riabilitazione per le malattie respiratorie (2003), la riabilitazione dedicata ai pazienti obesi (2006), quella destinata ai pazienti affetti da malattie vascolari (2009) e da ultimo la riabilitazione oncologica (2014).

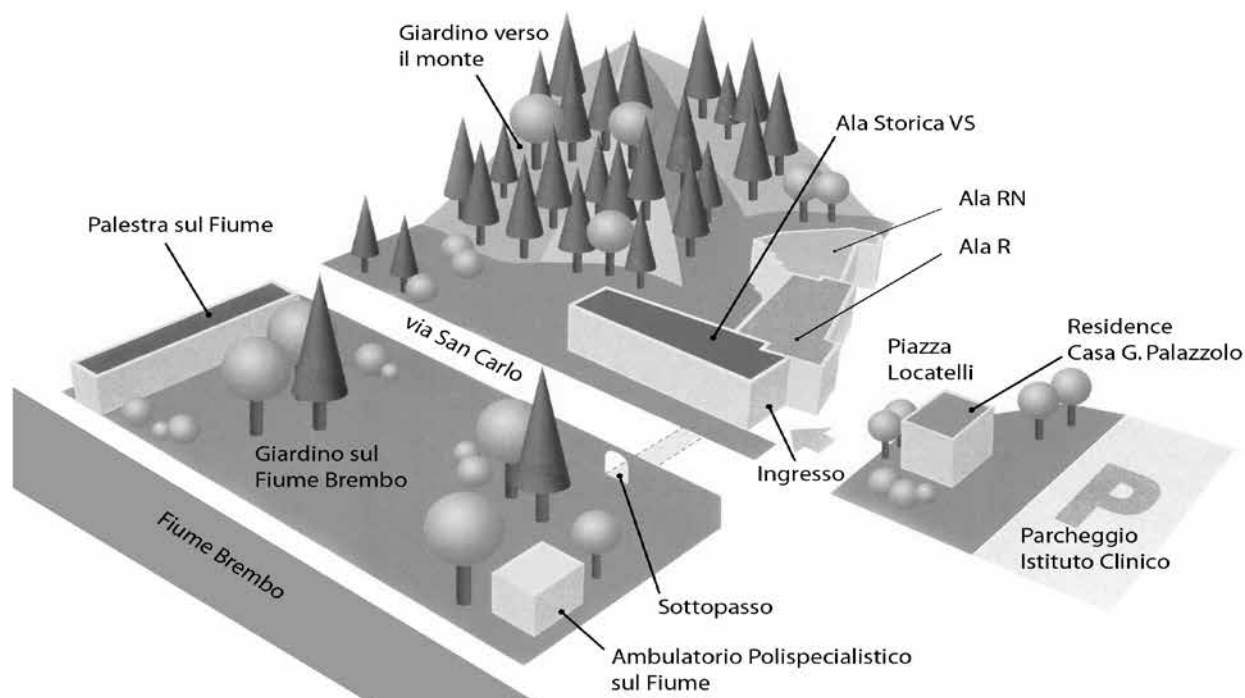
L'Istituto Clinico è tuttora gestito dalla famiglia del suo fondatore, alla terza generazione, ma dal 2020 il Consiglio di Amministrazione accoglie per la prima volta nella sua storia anche due componenti esterne.

La nostra struttura

Collaboratori: 170

Fabbricati: area coperta 1.970 mq, superficie complessiva 8.520 mq, volume costruito 29.000 mc

Giardini: 11.200 mq



Ala R e RN - 60 posti letto:

Piano 4: Palestre, Terapie fisiche, Vasca terapeutica

Piano 3: Reparto di Riabilitazione Neurologia 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 di Visite e Diagnostica Cardiovascolare, Pneumologica e Neurologica
Studi medici, Punto Prelievi, Auditorium

Piano -1: Diagnostica per immagini: Radiodiagnostica, Mammografia, Ortopantomografia e TAC dentale, Ecografia polispecialistica, Mineralometria Ossea Computerizzata, Risonanza Magnetica

Ala Storica - 54 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, Centro unico di prenotazione, Uffici amministrativi,
Sale soggiorno e Sale TV

Piano -1: Collegamento col giardino sul fiume, Ambulatorio polispecialistico sul fiume e Palestra sul fiume

I servizi sanitari e gli ambulatoriali specialistici

Per modalità di prenotazione, tempi di attesa e ritiri referti consultare le sezioni dedicate del sito internet.

Specialità ambulatoriali fruibili con il S.S.N. (¹ = salvo eccezioni)

Cardiologia:

Ambulatorio di cardiologia pediatrica (> 4 anni) - Visite cardiologiche - Elettrocardiografia - Test da sforzo - Ecocardiocolordoppler - Ecocolor Doppler arterioso e venoso, TSA e vasi periferici - Elettrocardiografia dinamica delle 24/72/96 ore secondo Holter - Monitoraggio pressione arteriosa delle 24 ore

Diabetologia:

Visite diabetologiche

Endocrinologia:

Visite Endocrinologiche

Medicina fisica e riabilitazione:

Visite fisiatriche - Riabilitazione neuromotoria e neuropsicologica - Riabilitazione in acqua (vasca terapeutica di 40mq) - Locomozione robotizzata (Lokomat ed Erigo)¹ - Ausilio robotizzato per l'arto superiore (Armeo)¹ - Dispositivo robotico per riabilitazione e valutazione motoria di arti inferiori e tronco (Hunova)¹ - Mobilizzazione attiva e passiva arti superiori e inferiori (Motomed - Artromot/Kinetec - Biostep - Treadmill - Cyclette)¹ - Realtà virtuale (VRRS)¹ - Biofeedback¹ - Pedana stabilometrica e propriocettiva - Analisi del cammino (Optogait)¹ - Logopedia e Ortofonia¹ - Onde d'urto focalizzate - Elettromiografia - Elettrostimolazioni - Linfodrenaggio manuale - Trattamento dei disturbi della deglutizione - Training per dislessia, discalculia, disfasia/afasia

Neurologia:

Visite neurologiche generali - Elettroencefalografia - Ambulatorio Cefalee - Ambulatorio Malattie Neuromuscolari e Rare - Centro Deterioramento Cognitivo e Demenze - CDCD (ex U.V.A.) - Visite - Test memoria e riabilitazione cognitiva

Ortopedia sportiva:

Visite ortopediche

Otorinolaringoiatria:

Visite otorinolaringoiatriche - Laringoscopia - Fibroscopia - Endoscopia nasale delle fibre ottiche - Test funzionalità vestibolare - Irrigazione dell'orecchio (con rimozione del cerume)

Pneumologia:

Visite pneumologiche - Spirometria semplice e globale - Spirometria globale con tecnica pletismografica - Resistenza delle vie aeree - Diffusione alveolo-capillare del co. - Determinazione delle massime pressioni inspiratorie ed espiratorie o transdiaframmatiche (MIP-MEP) - Test di broncodilatazione farmacologica - Prova broncodinamica con broncocostrittore (Metacolina) - Monitoraggio incurrento saturazione arteriosa - Emogasanalisi arteriosa - Polisonnografia - Ventilatori meccanici (C PAP NIV)

Urologia:

Visite urologiche - Cateterismo vescicolare

Diagnostica per immagini - RMN:

Radiodiagnostica - Mammografia ed Ecografia mammaria - Ortopantomografia e TAC dentale - Ecografia polispecialistica - Mineralometria Ossea Computerizzata - Risonanza Magnetica 1,5 Tesla

Punto prelievi - Servizio di Medicina di Laboratorio esternalizzato a SYNLAB ITALIA srl

Specialità ambulatoriali non fruibili con il S.S.N.

Dermatologia

Fisioterapia sportiva

Medicina dello Sport

Neuropsicologia, valutazioni neuropsicologiche (anche per idoneità alla guida)

Oculistica

Ortopedia

Osteopatia e terapia manuale

Psicologia clinica

Reumatologia

Senologia

Terapia del dolore

Terapie fisiche - Massoterapia

C-DOM - Cure Domiciliari

Cure Domiciliari

Il servizio di Cure Domiciliari C-DOM, attivo presso l'Istituto dal 2017, eroga prestazioni di carattere sanitario e socio-assistenziale a favore di pazienti che si trovino in condizioni di non autosufficienza parziale o totale, anche temporanea, o in condizioni di non deambulabilità o trasportabilità presso i presidi ospedalieri.

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
- per 7 giorni a settimana, per i percorsi di assistenza domiciliare di I, II e III livello

e osservano i seguenti orari:

da lunedì a venerdì, dalle 7.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

il sabato e la domenica dalle 8.00 alle 13.00, in caso di comprovata necessità e con prestazioni programmate.

Reparti di degenza

Dipartimento di 114 posti letto di degenza, di cui 1 posto letto di Day Hospital e 1 posto tecnico per Macroattività Ambulatoriale ad alta Complessità assistenziale (MAC), tutti accreditati con il S.S.N., composto da tre Unità Operative

Unità Operativa di Riabilitazione Specialistica I:

- Riabilitazione neurologica ed ortopedica
- Riabilitazione cardiologica
- Riabilitazione respiratoria
- Day hospital per il settore riabilitativo

Unità operativa Riabilitazione Specialistica II (ad Alta Complessità)

Unità operativa di Medicina generale

Ricovero di sollievo

Il ricovero di sollievo è rivolto ai pazienti che desiderino trascorrere un periodo di cura in regime privato o usufruendo di convenzioni o assicurazioni. Viene fornita assistenza sanitaria specialistica personalizzata e qualificata in un contesto di elevato comfort alberghiero.

Prenotazioni Ricoveri e Ambulatoriali

- CUP Istituto Clinico Quarenghi
tel 0345.25111

da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00; sabato dalle 9.00 alle 12.00

www.clinicaquarenghi.it

- Contact Center Regionale CCR
- APP "Salutile Prenotazioni" Regionale Lombardia
- sito prenota salute Regione Lombardia

Con chi siamo accreditati e convenzionati

L'Istituto è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale ed è convenzionato con le seguenti Casse mutue di categoria e Carte Sanitarie:

con rapporto diretto (tra Istituzione e Clinica): Allianz Health - Assirete - AWP Service Italia Scarl - Axa Caring - Blue Assistance - CASAGIT - Consorzio MU.SA (Campa, Cesare Pozzo, Insieme Salute) - Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio Società di Mutuo Soccorso ETS - FASDAC - FONDO SALUTE SCE - Fondo Sanit. Int. Gruppo Intesa San Paolo - Galeno - Mapfre Warranty - Medic 4All - Myassistance - Newmed - Nobis - Previmedical RBM Salute - SaluteMia

con rapporto indiretto: Allianz Health - AAB Associazione Artigiani di Bergamo - Confartigianato - ANAP - Associazione Nazionale Anziani Pensionati - Axa Caring - Blue Assistance - CASAGIT - Consorzio MU.SA (Campa, Cesare Pozzo, Insieme Salute) - Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio Società di Mutuo Soccorso ETS - FASI - FONDO SALUTE SCE - Galeno - Manageritalia Milano - Mapfre Warranty - Myassistance - Newmed - Nobis - Previmedical - RBM Salute - SaluteMia

L'elenco è soggetto ad aggiornamenti.

Il maggior comfort alberghiero

La Clinica dispone per tradizione di un servizio alberghiero “Classe Hotel” nell’ala storica. **Riservato ai clienti privati, a chi dispone di carte sanitarie assicurative o di categoria, 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. E’ possibile effettuare i pagamenti anche tramite bancomat e carta di credito.

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 Vostra disposizione per un parente o condivisa con altro paziente.** Tutte dispongono di servizio privato, televisore, telefono diretto.

Al piano terreno sono ubicate le **sale di soggiorno-lettura**, angoli di tranquillità dove antichi muri affrescati aggiungono charme al Vostro relax.

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 al n. 9, è svolto da camerieri di sala. La nostra cucina dietetica continua nella tradizione del fondatore della clinica. I pasti sono serviti nelle sale da pranzo alle ore 12.30 e alle ore 19.30 e in camera alle ore 12.00 e alle ore 19.00. Ogni mattina vengono proposti i menù del giorno per la scelta.

Il **servizio caffetteria** offre in camera la prima colazione, il the o un frutto a metà pomeriggio e la camomilla dopo cena.

E’ nostro desiderio rendere distensivo il periodo dell’Ospite in clinica: al di là delle occupazioni mediche speriamo offrire un soggiorno riposante in un ambiente raccolto, sereno ed attento.

Il servizio di ristorazione

La nostra cucina dietetica continua nella tradizione del fondatore della clinica.

Il Servizio Ristorazione è interno, con preparazione tradizionale fresco-caldo, con nostro personale coordinato da Chef.

Il Servizio Caffetteria serve la prima colazione alle ore 8.15, offre il the o un frutto a metà pomeriggio e la camomilla dopo cena.

I pasti sono serviti nei reparti alle ore 12.15 e alle ore 19.00.

Ogni mattina vengono proposti due menù, sia per i primi che per i secondi.

La clinica 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 ai seguenti principi:

- qualità delle materie prime utilizzate
- esclusione di grassi saturi
- cotture più 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
- una ricca messe di frutta fresca.

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

Documenti necessari per il ricovero

- Richiesta del medico curante su ricettario unico regionale o modulo di trasferimento ospedaliero
- Codice fiscale
- Documento di identità
- Tessera del SSN
- Carta sanitaria di compagnia assicurativa o di categoria (quando se ne dispone)

E' importante che l'Ospite porti con sé i documenti clinici in suo possesso: 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 per il Vostro soggiorno

Avrete bisogno, oltre ai normali accessori da bagno ed alla biancheria personale, **di una tuta e di calze e scarpe da ginnastica per la fisioterapia e l'attività fisica.**

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

A che ora arrivare

L'orario ideale per arrivare in clinica è dal lunedì al sabato

Riabilitazione neurologica ed ortopedica ore 10.00

Riabilitazione cardiologica e respiratoria ore 14.00

All'arrivo, espletate le formalità di registrazione, la Governante accompagnerà l'Ospite in camera, presenterà l'infermiera di reparto, gli eventuali compagni di camera e mostrerà la struttura.

A chi rivolgersi durante il soggiorno

- Per **informazioni sanitarie** l'Ospite può rivolgersi al medico responsabile del reparto o all'infermiera.
- Per **certificati di ricovero o dimissione, copia della cartella clinica**, inoltrare richiesta alla réception (telefono interno 9).
- Per **esigenze alberghiere** (parrucchiere, guasti ecc.) rivolgersi al personale di reparto o alla Governante.
- Per **abilitazione telefono, acquisto giornali, invio posta, prenotazioni taxi ed ogni altra informazione**, chiedere alla réception (telefono interno 9).
- Per **tenere in deposito oggetti di valore** l'Ufficio amministrativo è a Sua disposizione.
- **Ogni problema non risolto** dalla governante, dalla caposala e neppure 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. L'ufficio riceverà inoltre eventuali Suoi reclami, attivando, se del caso, la procedura del Sistema Qualità di «Gestione dei reclami e Customer satisfaction».
- Per **ogni emergenza** non sanitaria avvisare subito il **servizio di sicurezza** (telefono int. 9).

Numeri telefonici interni di maggiore utilità

Réception **9**

dalle 21.00 alle 8.00: Guardia infermieristica notturna

Ufficio amministrativo **132**

Segreteria sanitaria:

Segreteria dei reparti di medicina generale, riabilitazione cardiologica, respiratoria, ricovero di sollievo **122**

Segreteria del reparto di riabilitazione neuromotoria, ortopedica e ricovero di sollievo **145**

Altre attività sanitarie e sociali

- Lezioni di Educazione Cardiologica
- Servizio religioso
- Associazione Genesis - Associazione per il recupero dell'handicap da trauma cranico www.associazionegenesis.it
- Attività scientifiche - pubblicazioni specialistiche
- Luogo di preghiera piano -1 ala R; a richiesta un Sacerdote è disponibile per dare vicinanza e assistenza spiritale ai pazienti
- Giardino sul fiume a disposizione degli ospiti

Le visite di parenti ed amici

L' Ospite della Clinica 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

salvo parere diverso del medico di reparto.

Nei Reparti non sono ammessi i bambini di età inferiore ad 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 le visite siano brevi.**

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

Se l'Ospite si può muovere, potrà ricevere i visitatori nelle sale del piano terra e nella bella stagione potrà accompagnarli nel giardino, raccomandando loro di rispettare il verde e la quiete.

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

Residence Casa G. Palazzolo

Eleganti bilocali e trilocali in un residence d'epoca, ogni comfort anche per persone con disabilità.

Pensati ed adeguatamente attrezzati per accogliere i parenti ed i pazienti dimessi per i quali è opportuno un reintegro graduale prima del reinserimento al domicilio, con il supporto della prospiciente struttura sanitaria che li ha avuti in cura.

Norme di comportamento

Per il buon funzionamento della Clinica è indispensabile la collaborazione attiva di tutti; pertanto, ogni ospite è pregato di seguire alcune semplici norme di comportamento:

1. Rispettare il divieto di fumare all'interno dell'Istituto (legge N. 3/2003).
2. Evitare l'uso dei telefoni cellulari per rispetto delle persone circostanti.
3. Rispettare la tranquillità e la riservatezza degli altri ospiti ed in particolare dei compagni di stanza evitando ogni rumore o comportamento sconveniente.
4. Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
5. Usare in modo appropriato il materiale della clinica e le sue strutture. Evitare di mettere oggetti sui balconi e davanzali delle finestre. Ogni paziente è responsabile se causa perdite o danni.
6. I pazienti possono uscire dall'Istituto solo col permesso del medico curante.
7. Evitare di chiudersi a chiave nelle camere.
8. L'Ufficio Amministrativo può tenere in deposito oggetti di valore o denaro. La Direzione non risponde dei valori non depositati.

Preparazione alla partenza

- La invitiamo a richiedere all'infermiera di reparto tutti gli esami ed i documenti eventualmente consegnati al momento del ricovero.
- La dimissione, di norma, è entro le ore 11.00.
- Tutta la documentazione e le lettere per i medici curanti e invianti vengono consegnate il giorno della dimissione dal medico di reparto.
- 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.

La nostra politica della qualità

L'Istituto Clinico Quarenghi 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:

1. 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;
2. fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati, ponendo particolare attenzione agli Obiettivi Internazionali per la sicurezza del paziente;
3. assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità;
4. mettere a disposizione adeguate risorse, umane e tecnologiche;
5. offrire la migliore ospitalità e il miglior servizio ai pazienti;
6. garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione, tutelando altresì il diritto alla riservatezza;
7. sostenere il miglioramento continuo dei processi mediante
 - la verifica dei fattori qualificanti delle attività e la preventiva analisi dei rischi/opportunità correlati al loro svolgimento
 - l'utilizzo di indicatori atti a misurare il raggiungimento degli obiettivi individuati, promuovendo l'attivazione di azioni preventive

In questo contesto la Direzione considera essenziale l'adesione al Sistema Qualità aziendale e il mantenimento della Certificazione, in accordo con la normativa 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.



Det Norske Veritas
Certificate No. CERT-03645-98-AQ-MIL-SINCERT

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 inerenti alle attività di degenza e ambulatoriali, adottando strumenti di verifica per controllarne il raggiungimento.

L'utilizzo di indicatori di esito della performance sanitaria permette di valutare e quantificare, con l'ausilio di idonee scale di valutazione, non solo la qualità percepita dall'ospite 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 collaboratori, 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, così come ad incaricare i soggetti autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento per proprio conto, sia interne sia esterne.

Ha inoltre implementato un sistema di misure fisiche ed informatiche volte a 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 tutti.

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, è volta a garantire che tutti coloro che agiscono in nome e per conto della struttura prendano coscienza dei comportamenti riconducibili alle fattispecie di reato previste dal Decreto stesso e si adoperino al fine di svolgere i propri compiti responsabilmente, tenendo indenne la struttura dai rischi legati ad 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.

Meccanismi di tutela e di verifica della soddisfazione del paziente

Per affrontare e migliorare i rapporti con i cittadini e con i nostri Ospiti, abbiamo istituito l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** che ha il compito di fornire tutte le informazioni richieste, attivando altresì, 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 Clienti, ha predisposto un questionario **«Opinioni e proposte dell'Ospite»**, a disposizione nelle bacheche di reparto, che speriamo Lei possa gentilmente 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.

Le siamo grati per l'attenzione..

SOMMARIO

Fini istituzionali

Pagina	3	Presentazione - Fini istituzionali
	4	Principi fondamentali
	5	Cenni storici

Servizi sanitari e ambulatori specialistici - Reparti di degenza

6	La nostra struttura
7	I servizi sanitari e gli ambulatori specialistici
8	Cure Domiciliari
8	Reparti di degenza
8	Ricovero di sollievo
9	Prenotazioni Ricoveri e Ambulatoriali
9	Con chi siamo accreditati e convenzionati
9	Il maggior comfort alberghiero
10	Il servizio di ristorazione
10	Documenti necessari per il ricovero
10	Cosa portare per il Vostro soggiorno
11	A che ora arrivare
11	A chi rivolgersi durante il soggiorno
12	Altre attività sanitarie e sociali
12	Le visite di parenti ed amici
12	Residence Casa G. Palazzolo
13	Norme di comportamento
13	Preparazione alla partenza

Standard di qualità - impegni e programmi

14	La nostra politica della qualità
15	Standard di qualità
15	Privacy
15	Piano di Sicurezza
16	Modello Organizzativo e Gestionale
16	Unità di Gestione del Rischio Clinico

Meccanismi di tutela e di verifica della soddisfazione del paziente

16	Ufficio Relazioni col Pubblico
----	--------------------------------

Dove siamo, come raggiungerci

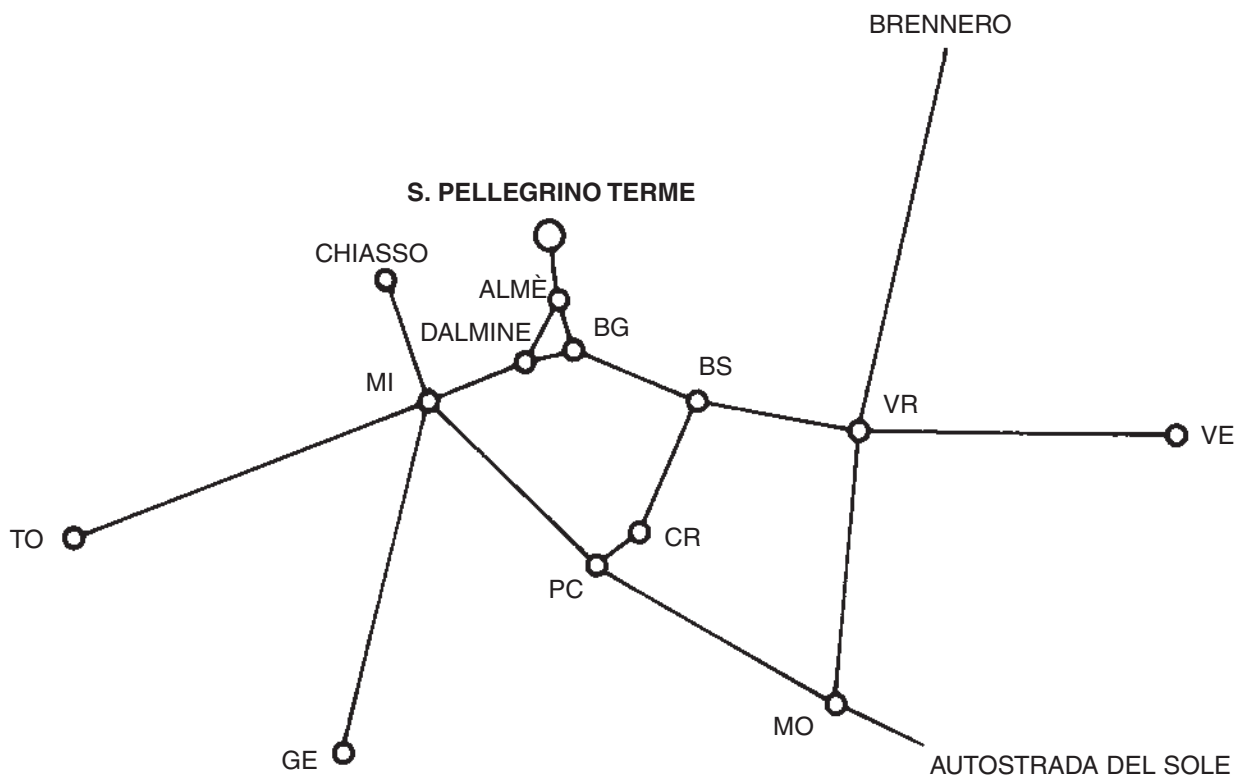
Questionario: Opinioni e proposte dell'Ospite

SAN PELLEGRINO TERME

Dove siamo, come raggiungerci

L'Istituto Clinico Quarenghi si trova al centro della cittadina liberty di San Pellegrino Terme, nella verde valle del Brembo, a 70 Km. da Milano e a 24 da Bergamo: ingresso da Piazza Antonio Locatelli, accanto al Tempio della Vittoria.

San Pellegrino Terme è collegata a Bergamo da un servizio di autolinee con corse giornaliere ogni mezz'ora.



Il clima salubre di mezza montagna (350 m.s.l.m.), i viali, gli estesi "Lungo Brembo" e l'impianto tutto della cittadina, in splendido stile Liberty come il magnifico Casinò, circondano la nostra attività riabilitativa, il moto e lo svago dei nostri Ospiti. Il fiume Brembo è meta interessante per i canoisti e per i pescatori sportivi.

ISTITUTO CLINICO QUARENGHI s.r.l.
24016 SAN PELLEGRINO TERME - BERGAMO

Telefono 0345-25111
Fax 0345-23158
www.clinicaquarenghi.it
info@clinicaquarenghi.it