



Fondazione Gaetano e Piera Borghi

CASA DI CURA

Carta dei Servizi





Benvenuti alla Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi	6
La Casa di Cura.....	6
Valori.....	6
Mission.....	7
Certificazione di Qualità.....	7
La formazione del personale.....	7
La nostra attività	9
Servizi sanitari e prestazioni ambulatoriali.....	9
Prenotazione ed esecuzione delle prestazioni.....	10
Poliambulatorio Specialistico.....	11
Studio e cura del Parkinson.....	11
Ricovero	13
Reparti di degenza.....	13
Accoglienza, presa in carico e dimissioni.....	14
Documenti da presentare.....	15
Cosa portare.....	15
Pasti.....	16
Assistenza medica ed infermieristica.....	16
Assistenza religiosa.....	16
Orari di visita.....	16

Norme di comportamento	18
La cartella clinica	19
Riconosci il nostro staff	20
Tutela della privacy	21
Tutela dei dati personali.....	21
Consenso Informato.....	21
I comfort	23
Bar.....	23
Le camere.....	23
Relazioni con il pubblico	24
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	24
Questionario di Gradimento.....	24
Il Mediatore.....	24
Informazioni utili	26
A chi rivolgersi durante il ricovero.....	26
Come raggiungerci.....	26

Benvenuti alla Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi

La Casa di Cura

La Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi è un istituto clinico privato accreditato e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale. Ha un indirizzo riabilitativo-neurologico, generale geriatrico e di mantenimento, integrato dalla presenza di posti letto per attività di Cure sub-acute e di Medicina Generale. Presso la Casa di Cura particolare attenzione viene riservata agli aspetti psicologici, nonché alla prevenzione e al trattamento dei fattori di rischio. All'interno della Casa di Cura è operativa, inoltre, un'Unità di Riabilitazione ad alta specializzazione per malati di Parkinson e più in generale per chi soffre di disturbi del movimento su base neurologica. Nella Casa di Cura è presente anche un reparto accreditato di Medicina Generale, con il compito di fornire assistenza ai Pazienti con patologie multiple.

La struttura offre, altresì, un Poliambulatorio Specialistico, con un'ampia gamma di specialità ambulatoriali, un servizio di Diagnostica per Immagini (entrambi accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale e convenzionati con i maggiori fondi e assicurazioni) e un Laboratorio Analisi.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Mission

Il principio che guida il lavoro delle Case di Cura del Gruppo Korian è offrire al malato, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della permanenza nelle nostre strutture.

Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante.

In particolare le Case di Cura perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti;
- assicurare una corretta pratica della comunicazione tra medico e Paziente e del Consenso Informato anche verso minori e persone incapaci;
- tutelare il diritto al rifiuto delle cure;
- garantire la terapia del dolore.

Certificazione di Qualità

La Casa di Cura, al fine di assicurare una gestione efficace ed efficiente delle attività svolte, ha adottato un Sistema di Gestione Qualità.

La Casa di Cura ha inoltre aderito al programma di valutazione "Joint Commission International" e segue il "Programma di Miglioramento della Qualità delle strutture di ricovero e cura pubbliche e private accreditate e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale"; entrambi i programmi sono attivati dalla Regione Lombardia. I protocolli e le procedure della Casa di Cura si identificano con le linee guida e le buone pratiche delle società scientifiche di riferimento e con il Sistema Qualità. Stimolati dai risultati raggiunti e dalla fiducia che gli utenti ripongono nei servizi offerti dalla struttura, periodicamente vengono messi in atto piani di miglioramento e programmi di rinnovamento tecnologico, tesi ad offrire servizi sempre più qualitativi.

La formazione del personale

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe.

Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso la Casa di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Servizio Sanitario Regionale.

La nostra attività

Servizi sanitari e prestazioni ambulatoriali

Le specialità ambulatoriali accreditate e contrattualizzate con il Servizio Sanitario Regionale sono le seguenti:

- **Cardiologia:** visite cardiologiche, elettrocardiogramma, ecocardiocolordoppler, test da sforzo, elettrocardiogramma dinamico delle 24 ore secondo Holter e monitoraggio pressorio delle 24 ore;
- **Chirurgia Vascolare e Angiologia:** visite vascolari/angiologiche, ecocolor Doppler arterioso e venoso, ecocolor Doppler tronchi sovraortici (TSA) e vasi periferici;
- **Diagnostica per Immagini e Radiologia:** radiodiagnostica, ortopantomografie, ecografie polispecialistiche, densitometria ossea a raggi X (MOC), Tomografia Computerizzata e Risonanza Magnetica Nucleare ad alto campo;
- **Medicina Fisica e Riabilitazione:** visite fisiatriche, riabilitazione motoria e neuromotoria, terapie fisiche, ultrasuonoterapia, stimolazione elettrica transcutanea nervosa (TENS), elettrostimolazione, laserterapia ad alta intensità e onde d'urto;
- **Medicina Interna:** visite specialistiche;
- **Neurologia:** visite neurologiche, elettroencefalogramma, elettromiografia e elettroencefalografia;
- **Ortopedia e Traumatologia:** visite ortopediche e infiltrazioni intra-articolari.

Le suddette prestazioni possono essere erogate anche in regime privato.

Le specialità ambulatoriali non contrattualizzate con il Servizio Sanitario Regionale sono le seguenti:

- Anestesia (terapia del dolore e trattamenti di ozonoterapia);
- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Plastica Ricostruttiva;
- Dermatologia;
- Dietologia (Scienze dell'Alimentazione);
- Endocrinologia;
- Gastroenterologia - Chirurgia ed Endoscopia Digestiva;

- Laboratorio Analisi;
- Medicina del Lavoro;
- Neurochirurgia;
- Oculistica;
- Oncologia;
- Ostetricia e Ginecologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Pneumologia;
- Psichiatria e Psicoterapia;
- Psicologia;
- Senologia;
- Urologia.

Presso il Poliambulatorio è inoltre possibile effettuare in regime privato le seguenti prestazioni:

- analisi strumentale del cammino;
- certificazioni DSA (Disturbi Specifici dell' Apprendimento);
- laser ad alta intensità;
- riabilitazione del pavimento pelvico;
- screening per la prevenzione dell'osteoporosi;
- sedute di Agopuntura;
- sedute di Ozonoterapia;
- trattamenti di Ionoforesi;
- trattamenti di Tecarterapia.

Sono inoltre presenti:

- Ambulatorio della Tiroide;
- Ambulatorio di Gastroenterologia con procedure endoscopiche;
- Ambulatorio Post-Covid e Long Covid;
- programmi di prevenzione con screening patologie comuni (malattie metaboliche, cardiovascolari e oncologiche).

Prenotazione ed esecuzione delle prestazioni

Per accedere alle prestazioni ambulatoriali in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, il Paziente non esente per reddito o per patologia, ovvero

perché rientrante in categorie speciali, deve pagare un ticket secondo quanto stabilito dalla normativa vigente. Il pagamento avviene all'atto dell'accettazione, prima dell'erogazione della prestazione. Per le prestazioni in regime privato si fa riferimento al tariffario interno approvato dalla Direzione della Casa di Cura. Il costo delle prestazioni erogate in regime privato viene comunicato al Paziente all'atto della prenotazione della prestazione, mentre il pagamento avviene all'atto dell'accettazione. In tutti i casi elencati, in cui viene eseguito un pagamento, è rilasciata regolare fattura in cui si evidenzia, per le prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, la valorizzazione della prestazione da nomenclatore e la quota pagata dal Paziente; nel caso di prestazione rilasciata in regime privato il costo della prestazione stessa.

Poliambulatorio Specialistico

L'orario di apertura del Poliambulatorio è il seguente:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.00;
- il sabato, dalle ore 07.30 alle ore 12.00.

La consegna dei referti, quando possibile, è immediata, altrimenti avviene entro le 72 ore successive all'esecuzione della prestazione.

Le prenotazioni delle prestazioni richieste sono accettate presentandosi direttamente al Centro Unico di Prenotazione (CUP) della Casa di Cura; in alternativa, è possibile prenotare in struttura, telefonicamente, via mail (accettazione.fondazionegaetanopieraborghi@korian.it) e online sul sito del Gruppo Korian.

Studio e cura del Parkinson

L'obiettivo della Casa di Cura è quello di rendere accessibili al maggior numero possibile di Pazienti affetti da malattia di Parkinson i benefici di un percorso riabilitativo multidisciplinare ad alta complessità, che utilizza quelle che sono le tecniche scientificamente più validate.

Pertanto, oltre ad aver implementato un programma specifico di riabilitazione intensiva in regime di ricovero, come alternativa per quei Pazienti che non hanno le caratteristiche di idoneità per un ricovero riabilitativo intensivo o come integrazione per coloro che ne hanno già beneficiato e che necessitano di ulteriori cure, la Casa di Cura propone attività ambulatoriali ad alta complessità, erogate in regime privato, che permettono di riunire nella stessa seduta quelle che sono le tecniche più efficaci e aggiornate.

I Pazienti in degenza svolgono un training riabilitativo di circa 3 ore giornaliere, che include trattamenti fisioterapici e un addestramento con l'uso di macchinari specifici (il Treadmill con Cues sensoriali, la pedana stabilometrica statica e dinamica e i cicloergometri). Inoltre, viene impiegata la realtà virtuale per migliorare equilibrio, coordinazione, movimenti fini e riflessi.

Il percorso riabilitativo è impostato e monitorato da personale altamente specializzato attraverso l'utilizzo di tecnologie per l'analisi del movimento, che permette di personalizzare tali percorsi in base alle caratteristiche ed esigenze di ogni Paziente. La Casa di Cura propone attività ambulatoriali ad alta complessità che consistono in pacchetti di prestazioni riabilitative multidisciplinari e multi-professionali erogati in regime di solvenza e caratterizzati da diversi livelli di complessità. Data la complessità della malattia di Parkinson, che durante la sua progressione porta all'insorgenza di numerosi sintomi motori e non-motori, l'Ambulatorio Parkinson ha il compito di ottimizzare il percorso diagnostico-terapeutico-riabilitativo multidisciplinare dei Pazienti presenti all'interno della Casa di Cura, avvalendosi di protocolli specifici e dell'interazione con altre Unità Operative per la diagnosi (Radiodiagnostica, Medicina Interna, Geriatria, Neuropsicologia, Laboratorio Analisi) e il trattamento (Medicina Fisica e Riabilitazione, Dietetica e Nutrizione Clinica, Otorinolaringoiatria e Logopedia).

Per informazioni e prenotazioni è possibile contattare:

- il numero +39 0332 971333 per il regime di ricovero;
- il numero +39 0332 1720020 per il trattamento ambulatoriale.

Ricovero

Reparti di degenza

La Casa di Cura dispone di 114 posti letto suddivisi tra le seguenti Unità Operative:

- Cure sub-acute;
- Medicina Generale in regime privato;
- Riabilitazione Generale Geriatrica;
- Riabilitazione Specialistica Neuromotoria;
- Riabilitazione Specialistica Neuromotoria in regime privato.

Il Dipartimento di Riabilitazione è costituito dall'Unità Operativa Riabilitazione Specialistica Neuromotoria e dall'Unità Operativa di Riabilitazione Generale e Geriatrica.

La Riabilitazione Neuromotoria si occupa in particolare di Pazienti:

- colpiti da esiti di ictus cerebrale;
- affetti da malattie cerebrali degenerative (Sclerosi Multipla, malattia di Parkinson, etc.);
- in stato di coma;
- affetti da problematiche ortopediche (fratture femore, artroprotesi anca e ginocchio, etc.).

Nell'Unità Operativa di Riabilitazione Neuromotoria, il trattamento riabilitativo è mirato al recupero clinico, psicologico e sociale, con un percorso che vede coinvolte diverse figure professionali (specialisti fisiatra, neurologi, internisti, neuropsicologi, logopedisti e terapisti della riabilitazione); si dà corpo in questo modo ad un Progetto Riabilitativo Individuale che si evolve nel tempo.

In questa Unità Operativa vengono ricoverati i Pazienti affetti dalla malattia di Parkinson, da emiparesi in esiti di ictus cerebrale e da gravi cerebrolesioni acquisite. Anche nell'area Generale Geriatrica, gli interventi riabilitativi sono programmati da una équipe di medici specialisti, terapisti della riabilitazione e psicologi, in stretta collaborazione con Pazienti e caregiver.

Sono orientati a raggiungere sia la stabilizzazione delle condizioni cliniche, sia il consolidamento della disabilità da pregresso evento, quando le condizioni del Paziente e la prognosi degli esiti della menomazione controindicano un intervento riabilitativo intenso e settoriale. È presente, altresì, un'Unità Operativa per attività di Cure sub-acute accreditata e contrattualizzata con il Servizio Sanitario Regionale. L'attività di Cure sub-acute tratta la presa in carico di Pazienti affetti da postumi di un evento acuto o da riacutizzazione di una patologia cronica. Nella Casa di Cura è presente, inoltre, un'Unità Operativa di Medicina Generale, accreditata, a cui si può accedere in regime privato. L'Unità Operativa assolve ai compiti tipici di un reparto di Medicina Interna e, in particolare, alla diagnosi e terapia delle malattie cardiovascolari, respiratorie ed endocrino-metaboliche. Nella Casa di Cura alla Direzione Sanitaria afferiscono tutte le attività sanitarie, sia di ricovero, sia di specialistica ambulatoriale, nonché la farmacia interna.

Accoglienza, presa in carico e dimissioni

Al fine di definire il percorso del Paziente ricoverato presso la Casa di Cura dal momento dell'ingresso alla sua dimissione, è stata redatta un'apposita procedura (PRO 005), disponibile per visione presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura. L'accoglienza e la soddisfazione del Paziente sono indicatori di qualità dell'assistenza sanitaria.

Umanizzare il ricovero, sia esso breve o a lungo termine, accresce la qualità del processo assistenziale; la presenza di protocolli di accoglienza, presa in carico e dimissioni è considerata uno degli indicatori di struttura. Il gradimento del Paziente, nell'ottica della libera scelta, è uno degli indicatori di esito.

Alla fine del percorso assistenziale, il medico referente stabilisce quando il Paziente è pronto per la dimissione, utilizzando criteri di dimissibilità quali la stabilità clinica e il bisogno di continuità delle cure presso il domicilio o altra struttura. Il processo di pianificazione della dimissione coinvolge il Paziente e i familiari (caregiver), sulla base di una libera scelta consapevole, e può coinvolgere anche i servizi del territorio, laddove necessario.

Alle dimissioni viene rilasciata al Paziente, oltre alla lettera di dimissioni, una dichiarazione che riporta il valore rappresentato dal rimborso corrisposto mediamente agli ospedali della Regione Lombardia per il costo sostenuto per tipologie di attività e di prestazioni simili a quelle usufruite dal Paziente durante il ricovero.

Documenti da presentare

Il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- codice fiscale;
- documento d'identità valido;
- proposta di ricovero su ricettario regionale;
- tessera sanitaria.

Per i cittadini non residenti in Italia:

- se appartenenti alla Comunità Europea è necessario il Modello E111;
- se non appartenenti alla Comunità Europea è necessario che si rivolgano agli uffici dell'Azienda Sanitaria (ATS) competente.

Il giorno fissato per il ricovero, il Paziente si deve presentare presso l'Accettazione posta all'ingresso della struttura con i documenti richiesti. Qui si svolgeranno le pratiche di accettazione amministrativa, nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Qualora il Paziente fosse impossibilitato, le formalità burocratiche potranno essere eseguite anche da un familiare.

Cosa portare

Durante il ricovero si consiglia di portare solamente gli effetti personali strettamente necessari. Il bagaglio dovrà essere il più essenziale possibile: spazzolino da denti, dentifricio, sapone neutro, tagliaunghie, shampoo, balsamo, pettine, occorrente per la rasatura, contenitore dell'eventuale protesi dentaria, indumenti di ricambio, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani e, in caso di ricovero per riabilitazione, tuta da ginnastica e scarpe o pantofole chiuse con la suola in gomma.

Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro necessario. Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto.

La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denari smarriti o sottratti in qualsiasi ambiente della Casa di Cura. È possibile eventualmente depositare i propri valori in cassaforte rivolgendosi al Servizio Accoglienza.

Le camere con maggior comfort alberghiero sono ad uso singola e le camere in regime privato sono dotate di cassaforte individuale, frigobar, etc.

Pasti

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 07.30 alle ore 08.30;
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- Cena dalle ore 19.00 alle ore 20.00.

Per motivi di igiene è consigliabile usare stoviglie e posate fornite dalla Casa di Cura. La prenotazione dei pasti viene effettuata il giorno precedente mediante scelta sui menù del giorno. I pasti per i Pazienti vengono cucinati in locali interni alla struttura. È garantita la preparazione di diete personalizzate o diete speciali su prescrizione medica.

Per motivi igienico-sanitari non è consentito il consumo di pasti provenienti dall'esterno.

Assistenza medica e infermieristica

L'assistenza medica e infermieristica è assicurata nelle 24 ore da una turnazione di personale che tiene conto del carico assistenziale e in particolare con:

- la presenza di medici strutturati durante le ore diurne;
- il servizio di Guardia Medica durante le ore notturne e le festività;
- la turnazione del personale infermieristico e assistenziale nelle 24 ore;
- la reperibilità del Laboratorio Analisi e del servizio di Diagnostica per Immagini.

Assistenza religiosa

All'interno della cappella della Casa di Cura, aperta tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.30, si possono celebrare funzioni religiose di rito cattolico. Si raccomanda vivamente di non accendere nella cappella candele o ceri votivi e non deporre fiori, vasi o altri oggetti di devozione sulla mensa dell'altare, né altrove.

Orari di visita

Nel rispetto dei diritti del malato e nella direzione della massima umanizzazione dei ricoveri, le visite ai Pazienti sono consentite:

- dal lunedì al sabato, dalle ore 13.00 alle ore 18.00;
- la domenica e nei giorni festivi, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

I Pazienti con età superiore ai 65 anni possono ricevere tutti i giorni la visita di un solo parente, dalle ore 11.30 alle ore 20.00, esibendo il permesso rilasciato al momento del ricovero; durante le attività sanitarie i parenti sono invitati ad uscire dalla camera.

I suddetti orari possono subire variazioni e/o restrizioni su disposizione della Direzione Sanitaria.

Norme di comportamento

Presso la Casa di Cura sono in vigore alcune regole di buon comportamento e di buona convivenza da osservare all'interno dei reparti:

- Pazienti e visitatori devono tenere comportamenti rispettosi verso le esigenze degli altri e dei beni della struttura;
- a tutela della propria salute e sicurezza, il Paziente è tenuto a non allontanarsi dal reparto dopo le ore 20.00 e prima delle ore 08.00;
- le persone ricoverate devono rispettare l'organizzazione, i regolamenti e gli orari contemplati dalla struttura;
- durante la giornata, il Paziente potrà allontanarsi dall'Unità Operativa solo dopo aver avvertito il personale, compatibilmente con le attività mediche, infermieristiche e riabilitative;
- i Pazienti sono tenuti a mantenere un comportamento rispettoso verso l'équipe curante e gli altri Pazienti;
- i Pazienti sono invitati ad utilizzare con diligenza gli armadi e i beni mobili della struttura, a conservare in ordine i propri effetti personali, nonché a rispettare gli spazi e gli ambienti della Casa di Cura. La struttura non si considera responsabile dello smarrimento, furto o danneggiamento di qualsiasi bene personale (anelli, catenine, cellulari, occhiali, protesi dentarie/ortopediche, etc.);
- durante la permanenza presso la Casa di Cura è generalmente vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno;
- si raccomanda, inoltre, di non introdurre materiali infiammabili, taglienti e alcolici. È vietato aprire le finestre delle camere in quanto la struttura è dotata di un sistema di unità trattamento aria e climatizzazione;
- per tutelare il Paziente è sconsigliato passeggiare nell'area antistante l'ingresso della Casa di Cura e nelle aree di parcheggio limitrofe, visto il continuo transito di auto e ambulanze;
- all'interno della Casa di Cura è vietato effettuare fotografie e riprese video;
- all'interno della struttura è vietato fumare.

La cartella clinica

La cartella clinica è l'insieme dei documenti che raccolgono le informazioni sul percorso diagnostico terapeutico di un Paziente.

La copia conforme autenticata della cartella clinica, a pagamento, potrà essere richiesta dopo la dimissione presso l'Ufficio Ricoveri o la Reception.

Possono richiedere la copia conforme della cartella clinica, immagini correlate e certificati di degenza:

- diretto interessato;
- legale rappresentante (Tutore, Curatore, Amministratore di Sostegno) del diretto interessato;
- genitore/tutore del minore;
- legittimo erede.

Per la richiesta è necessario presentare o inviare il modulo richiesta della cartella clinica compilato in ogni sua parte, datato e firmato, con gli allegati previsti.

La copia della cartella clinica sarà consegnata direttamente all'interessato o a un suo delegato, oppure spedita per raccomandata AR all'interessato (servizio a pagamento).

Riconosci il nostro staff

Presso la Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



**MEDICO
DI REPARTO**



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**



**INFERMIERE
PROFESSIONALE**



**OPERATORE
SOCIO-SANITARIO**



TEAM RIABILITATIVO



**TECNICO DI RADIOLOGIA
E LABORATORIO**



**ADDETTO
ALLE PULIZIE**

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi S.r.l. che gestisce la Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 e 14 del GDPR 2016/679 e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche e deve essere:

- completo;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornato;
- libero da conflitti d'interesse.

Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedentemente accettato.

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Casa di Cura di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- C** qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.

I comfort

Bar

Al piano -1 è presente un bar con servizio di ristorazione, con ampio terrazzo per i momenti di relax e ristoro.

Le camere

Ogni posto letto è dotato di telefono; su richiesta del Paziente la linea viene abilitata alle chiamate verso telefono fisso o cellulare (escluse chiamate verso l'estero). Il Paziente può chiamare qualunque numero esterno componendo lo "0" per prendere la linea e può ricevere direttamente le telefonate grazie ad un numero personale che gli verrà assegnato all'ingresso. È a disposizione un televisore per ogni camera; il telecomando potrà essere ritirato alla Reception dietro deposito cauzionale di € 30,00. La cauzione verrà restituita al momento della dimissione con la consegna del telecomando funzionante e della relativa ricevuta.

Relazioni con il pubblico

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

Nell'ottica di perseguire una politica della qualità è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che ha il compito di affrontare e migliorare il rapporto con i cittadini e con gli utenti, oltre a fornire tutte le informazioni richieste, attivando in caso di osservazioni o lamentele, sia scritte sia verbali, la procedura sulla "Gestione dei Reclami".

Si è provveduto, inoltre, a predisporre la "Customer Satisfaction", per verificare il grado di soddisfazione degli utenti, raccogliendo anche proposte di miglioramento. Grazie a questo strumento, eventuali problemi sollevati possono essere risolti con tempestività; mentre periodicamente si provvede all'elaborazione di appropriate statistiche che potrebbero suggerire cambiamenti, ovvero l'apertura di azioni correttive o preventive e di miglioramento.

Questionario di Gradimento

Ad ogni Paziente viene consegnato un Questionario di Gradimento, sottoscritto e redatto in forma anonima, che dovrà essere riconsegnato presso il Servizio Accoglienza.

I Questionari di Gradimento sono analizzati e, a seguito delle verifiche, vengono attuati provvedimenti specifici per il miglioramento dell'organizzazione interna della Casa di Cura.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.

Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo.

Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

A chi rivolgersi durante il ricovero

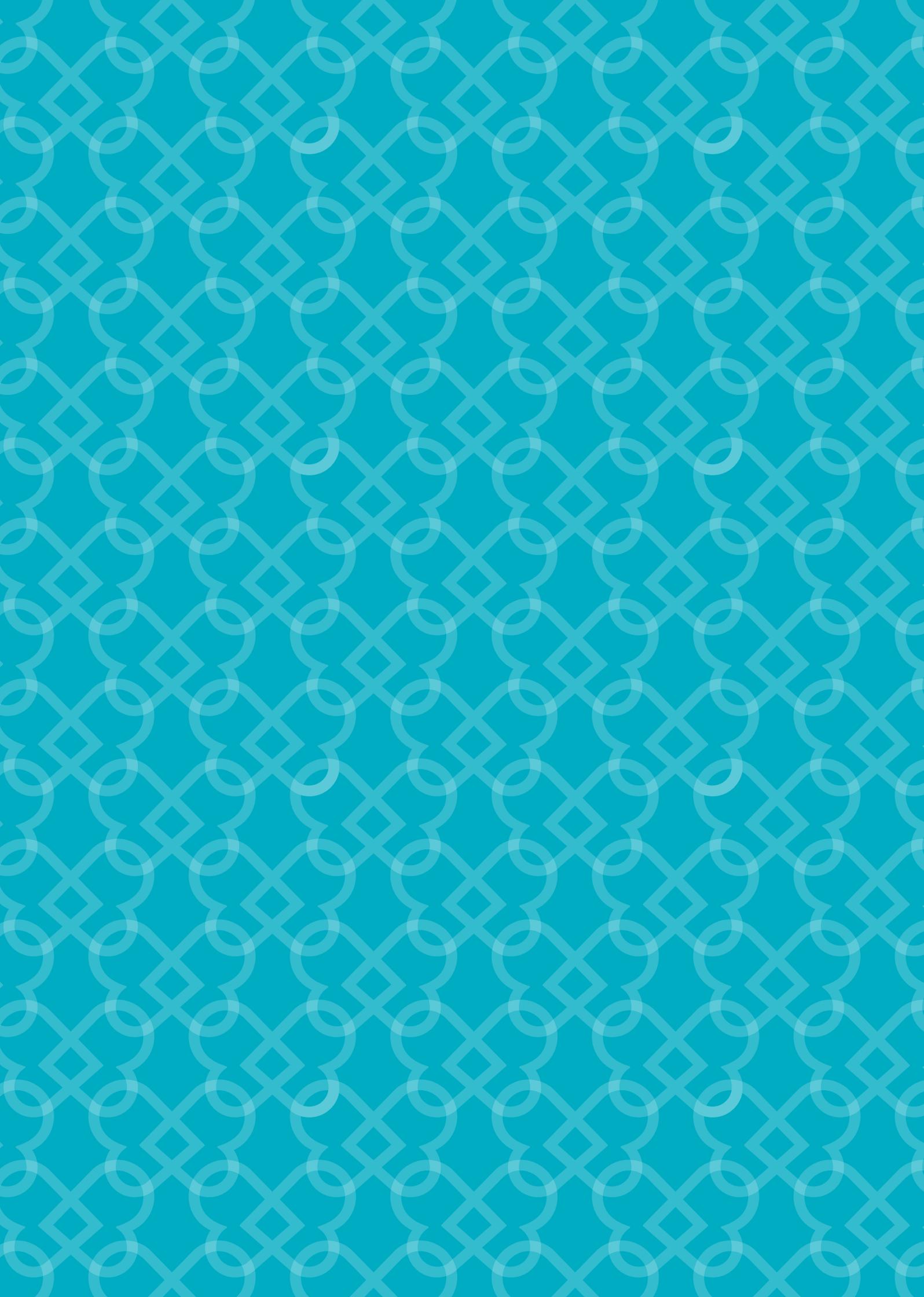
- **Reception:** dal lunedì alla domenica, dalle ore 08.00 alle ore 20.00;
- **Ricevimento medici:** dal lunedì al venerdì, previo appuntamento telefonico;
- **Ufficio Accettazione Ricoveri:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00;
- **Ufficio Amministrativo:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30;
- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.):** dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Come raggiungerci

La Casa di Cura è facilmente raggiungibile dall'autostrada dei Laghi (A8), che dista pochi chilometri, sulla direttrice Vergiate-Besozzo.

La struttura dista:

- 20 km circa da Varese;
- 60 km da Milano;
- 30 km dall'aeroporto Malpensa.





Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Casa di Cura Fondazione Gaetano e Piera Borghi

Via Francesco Petrarca 33
21020 Brebbia (VA)
T +39 0332 971333
T + 39 0332 1720020

info.fondazionegaetanopieraborghi@korian.it

gruppo.korian.it