

CARTA DEI SERVIZI

LA TUA GUIDA, IL NOSTRO IMPEGNO

Numeri utili

Servizio Emergenza Urgenza

☎ 118

Centro Unico Prenotazioni

☎ Numero Verde 800 638 638
(senza prefisso) anche da cellulare

Prenotazioni per Libera Professione

☎ 0373 280180

Presidio Ospedale Maggiore di Crema

📍 Largo Ugo Dossena 2, Crema
☎ Centralino 0373 2801

Presidio Ospedale

S. Marta di Rivolta d'Adda

📍 Via Montegrappa 15, Rivolta d'Adda
☎ Centralino 0363 3781

Neuropsichiatria

dell'Infanzia e dell'Adolescenza

📍 Via Sinigaglia 10, Crema
☎ 0373 257833
☎ 0373 84827

Centro Psico Sociale (CPS) e Comunità Riabilitativa ad Alta Assistenza (CRA)

📍 Via Teresine 7, Crema
☎ 0373 84958

Centro di Cure Subacute

📍 Largo Capretti 2, Soncino
☎ 0374 83689

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

📍 Largo Ugo Dossena 2, Crema
Per informazioni e segnalazioni
☎ 0373 280580
☎ 0373 280544

Ufficio Pubblica Tutela (UPT)

📍 Via Gramsci 13, Crema
☎ 0373 280529

Maggio 2014

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale mediante il quale l'Azienda Ospedaliera di Crema fa conoscere, ai cittadini che usufruiscono dei suoi servizi e alle associazioni che li rappresentano, la propria struttura e le attività che la caratterizzano. In questo senso rappresenta una guida pratica che ha lo scopo di fornire le informazioni necessarie alle persone per un appropriato e semplice accesso a strutture e servizi.

La conoscenza che ne può derivare è indispensabile sia per utilizzare al meglio i servizi offerti, che per partecipare, attraverso osservazioni, proposte e segnalazioni al miglioramento della qualità di quanto viene proposto.

Esiste infatti un patto di solidarietà e fiducia che lega l'Azienda Ospedaliera e il cittadino, un legame fatto di informazione, impegni reciproci e ascolto che permette all'Azienda di crescere erogando servizi migliori e alle persone di controllare e valutare i percorsi assistenziali che vengono offerti.

Il Direttore Generale
dott. Luigi Ablondi

TUTELA E ACCOGLIENZA

p. 06 Politica aziendale

p. 06 Mission

p. 07 Vision

p. 08 Tutela e partecipazione

p. 08 L'ufficio relazioni col pubblico

p. 08 L'ufficio di pubblica tutela

p. 09 Diritti, doveri e garanzie

p. 11 L'attenzione al miglioramento

p. 12 Il sistema di gestione integrato della qualità

p. 14 I volontari in ospedale

p. 15 Standard di servizio e indicatori di qualità

p. 15 Diritto all'informazione

p. 16 Area alberghiera

p. 16 Accoglienza/personalizzazione/
umanizzazione

p. 17 Qualità delle cure

p. 20 Formazione, ricerca, innovazione

p. 21 Corso di Laurea in Infermieristica

ATTIVITÀ E SERVIZI

p. 22 Pronto soccorso

p. 23 Che cosa succede quando si compone il 118?

p. 24 Attività ambulatoriali

p. 24 Modalità d'accesso

p. 30 Ticket

p. 30 Principali ambulatori per branca specialistica

p. 33 Area libera professione

p. 34 Ricovero

p. 34 Le tipologie di ricovero

p. 34 Regime di ricovero

p. 35 I documenti necessari per il ricovero

p. 35 Cosa portare in ospedale

p. 35 Come identificare il personale sanitario

p. 36 Buone regole di comportamento

p. 37 Servizi per degenti

p. 40 Dimissione

p. 40 Modalità

p. 41 Documentazione clinica e certificati

p. 43 Dimissione in ambienti protetti

p. 44 Percorsi dedicati

p. 44 Il paziente oncologico

p. 45 Il paziente in cure palliative

p. 46 Il paziente psichiatrico

p. 46 La donna in gravidanza

p. 47 I bambini

p. 48 La tele sorveglianza domiciliare

p. 49 Il progetto rosa dei venti per i disabili

ORGANIZZAZIONE

p. 52 Organigramma aziendale

p. 54 Unità operative e servizi

p. 54	U.O. Anestesia
p. 54	U.O. Broncopneumologia
p. 55	U.O. Cardiologia e unità di Cura Coronarica
p. 55	U.O. Chirurgia generale
p. 55	U.O. Chirurgia Vascolare
p. 56	U.O. Cure Palliative
p. 56	U.O. Day Surgery Multidisciplinare
p. 56	U.O. Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
p. 57	U.O. Medicina Generale
p. 57	U.O. Nefrologia e Dialisi
p. 57	U.O. Neurologia
p. 58	U.O. Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza
p. 58	U.O. Oculistica
p. 58	U.O. Oncologia
p. 59	U.O. Ortopedia e Traumatologia
p. 59	U.O. Ostetricia e Ginecologia
p. 59	U.O. Otorinolaringoiatria
p. 60	U.O. Pediatria
p. 60	U.O. Pronto Soccorso
p. 60	U.O. Psichiatria
p. 61	U.O. Riabilitazione Alcolologica
p. 61	U.O. Riabilitazione Cardiologica
p. 61	U.O. Riabilitazione Neuromotoria
p. 62	U.O. Riabilitazione Respiratoria
p. 62	U.O. Terapia Intensiva
p. 62	U.O. Urologia

p. 63	Servizio di Anatomia e Istologia Patologica e Citodiagnostica
p. 63	Servizio di Radiologia (Diagnostica per Immagini)
p. 63	Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale
p. 64	Servizio di Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche
p. 64	Servizio di Day Service Ambulatoriale
p. 64	Servizio di Pre Ricovero Chirurgico
p. 65	Centro Oncologico
p. 65	Centro Diabetologico
p. 65	Ambulatorio di Stomatoterapia



p. 06 Politica aziendale

p. 06 Mission

p. 07 Vision

p. 08 Tutela e partecipazione

p. 08 L'ufficio relazioni col pubblico

p. 08 L'ufficio di pubblica tutela

p. 09 Diritti, doveri e garanzie

p. 11 L'attenzione al miglioramento

p. 12 Il sistema di gestione integrato della qualità

p. 14 I volontari in ospedale

p. 15 Standard di servizio e indicatori di qualità

p. 15 Diritto all'informazione

p. 16 Area alberghiera

p. 16 Accoglienza/personalizzazione/umanizzazione

p. 17 Qualità delle cure

p. 20 Formazione, ricerca, innovazione

p. 21 Corso di Laurea in Infermieristica

Tutela e Accoglienza

L' Azienda Ospedaliera "Ospedale Maggiore" di Crema è stata ufficialmente costituita con decorrenza 1° gennaio 1998 con il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Lombarda del 2 dicembre 1997. E' Ente con personalità giuridica pubblica avente autonomia imprenditoriale, che svolge le funzioni assegnate per legge, di tutela e promozione della salute dei cittadini e della collettività. L'azienda ospedaliera, struttura sanitaria pubblica accreditata, è parte del Sistema Sanitario della Regione Lombardia.

Il bacino di utenza prevalente è l'Area Nord della Provincia di Cremona, sostanzialmente corrispondente al distretto Socio-Sanitario di Crema della ASL della Provincia di Cremona, con una popolazione di circa 164.600 abitanti in 48 comuni.

I riferimenti fondamentali dell'assetto organizzativo della Azienda Ospedaliera "Ospedale Maggiore" di Crema sono contenuti nel "Piano di organizzazione aziendale" (POA).

Il nuovo piano di organizzazione dell'Azienda (Deliberazione n. 348 del 8 novembre 2012), ha definito la missione e i valori di riferimento da perseguire.

Il documento è pubblicato nel sito web aziendale www.hcrema.it nella sezione "Amministrazione Trasparente" - livello 1: disposizioni generali; livello 2: atti generali.

MISSION

L'Azienda Ospedaliera di Crema persegue le finalità di promozione e tutela della salute in attuazione degli obiettivi assistenziali previsti dalla programmazione nazionale e regionale lombarda. La Mission specifica è quella di erogare servizi di ricovero e specialistica ambulatoriale di primo e secondo livello che siano dimensionati al fabbisogno del territorio di riferimento geografico, in integrazione con la rete ospedaliera e territoriale dei servizi sanitari e sociosanitari e tendendo all'utilizzo dei migliori standard di qualità riconosciuti a livello internazionale, in una prospettiva di sistema, con le risorse a disposizione.

La Mission riporta la strategia aziendale alla vocazione locale dei presidi e alla creazione di servizi su misura del cittadino che ad essi ricorre.

VISION

L'Azienda intende essere sempre di più ospedale di riferimento per i cittadini del naturale bacino di utenza, a cui offrire una ampia e completa gamma di servizi interni ed esterni.

L'Azienda intende sviluppare la propria visione perseguendo fondamentali aspetti:

- l'efficacia dei trattamenti sanitari, intesa come l'adeguatezza e la personalizzazione dell'intervento diagnostico, terapeutico e riabilitativo;
- l'efficienza delle attività sanitarie e di supporto, intesa come l'azione generale dell'azienda di razionalizzazione degli sforzi messi in atto, anche ai fini economici, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dei trattamenti medici;
- la qualità intesa come il perseguimento della soddisfazione dell'utente-paziente per il servizio ricevuto dall'azienda e suo giudizio positivo.

I valori aziendali sono contenuti nel documento “Codice etico comportamentale”, scaricabile dal sito web: www.hcrema.it - Home page.

L' Azienda Ospedaliera di Crema è attualmente costituita dalle seguenti strutture:

- Presidio 'Ospedale Maggiore' di Crema
 - Unità Operativa di Neuropsichiatria dell' Infanzia e dell'Adolescenza di Crema
 - Unità Operativa di Psichiatria (SPDC e Centro Psico Sociale di Crema)
 - Comunità Riabilitativa Alta Assistenza di Crema
- Presidio Ospedale 'Santa Marta' di Rivolta d'Adda
- Presidio di Soncino per le Cure subacute
- Ambulatori di Crema e Rivolta, presso le rispettive sedi Ospedaliere
- Ambulatorio di Castelleone
- Ambulatorio di Soncino.

Tutela e partecipazione

L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), preposto a coordinare le attività di tutela di informazione e comunicazione rivolte ai cittadini e agli utenti, persegue gli obiettivi primari di facilitare l'accesso delle persone ai servizi dell'Ospedale e di raccogliere osservazioni ed opinioni, segnalazioni e reclami. Pertanto, oltre ad assicurare l'informazione, si pone all'ascolto di cittadini, utenti e malati, per acquisire conoscenza di possibili *aspetti da migliorare* nell'organizzazione, nei servizi e nella relazione di cura.

URP Ufficio Relazioni con il pubblico

- 📍 Piano Terra
Ospedale di Crema
- 🕒 dal lunedì al venerdì
9.00 → 12.00
il mercoledì anche
14.00 → 17.00
- ☎ 0373 280580
0373 280544
- 📠 FAX 0373 280572
- ✉ urp@hcrema.it

L'Ufficio - contribuendo a garantire i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini ed utenti - provvede a:

- accogliere ed indirizzare gli utenti;
- fornire le informazioni sulle prestazioni sanitarie e relative modalità d'accesso;
- sostenere l'informazione su argomenti di carattere sanitario e amministrativo correlati all'erogazione dei servizi ed alle iniziative aziendali;
- ricevere le osservazioni, le segnalazioni e i reclami di utenti e cittadini, rilevandone le esigenze e garantendo risposte esaurienti in tempi ragionevoli e determinati;
- verificare la soddisfazione degli utenti con indagini di gradimento;
- promuovere processi di verifica della qualità dei servizi, contribuendo a proposte di miglioramento sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- collaborare alla redazione della Carta dei servizi;
- mantenere i rapporti con le Associazioni di volontariato.

L'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio di Pubblica Tutela ha come obiettivo la tutela dei diritti della persona con riguardo all'attività sanitaria resa dall'Azienda Ospedaliera "Ospedale Maggiore" di Crema.

Agisce di propria iniziativa e dietro richiesta dei cittadini, accoglie segnalazioni per disservizi, aree di disagio e di insoddisfazione.

Gli interessati possono accedere all'UPT con le seguenti modalità:

- di persona, il martedì mattina su appuntamento, dalle 10,30 alle 12,30
- per iscritto al seguente indirizzo: Ufficio Pubblica Tutela Azienda Ospedaliera "Ospedale Maggiore" di Crema, Via Gramsci, 13 - 26013 Crema
- per e-mail al seguente account di posta elettronica: upt@hcrema.it.

UPT
Ufficio di Pubblica
Tutela

☉ Crema
via Gramsci 13
Secondo Piano

☎ 0373 280529
☎ FAX 0373 280550

✉ upt@hcrema.it

DIRITTI, DOVERI E GARANZIE

DIRITTI

Diritto a essere informati

L'utente ha diritto a ricevere informazioni e indicazioni complete e comprensibili relative alle prestazioni da parte dei professionisti, con un linguaggio che garantisca un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

In qualsiasi momento il paziente può chiedere al medico di reparto l'accesso alla documentazione clinica che attesta il proprio stato di salute, nonché ricevere tutti i chiarimenti necessari. Il personale sanitario (medico e infermieristico) è disponibile ad affiancare il paziente nella consultazione della propria documentazione clinica.

Al momento del ricovero al paziente viene chiesto di indicare i nominativi dei familiari e/o di altri soggetti a cui i sanitari sono autorizzati a comunicare - oltre che al paziente stesso - informazioni sul suo stato di salute. In assenza di una preventiva indicazione non verrà comunicata alcuna informazione, a meno che non sussista lo stato di necessità.

L'Azienda Ospedaliera garantisce la consulenza reciproca fra i vari specialisti operanti al suo interno.

Il paziente ha diritto a richiedere una seconda opinione da parte di specialisti esterni. Questi consulti esterni dovranno essere concordati con il medico di reparto.

Diritto alla privacy

In Azienda sono attive misure per garantire il rispetto e la tutela della riservatezza di ogni cittadino utente, in osservanza delle disposizioni in materia di tutela della privacy - già introdotte dalla legge 675/1996 e ribadite dal D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche. I dati personali e sanitari che riguardano la persona (per esempio qualunque informazione personale, attinente a origine etnica, razziale, convinzioni religiose, politiche o di altra natura, vita sessuale e stato di salute) vengono trattati nel rispetto di quanto

→
Indicatori di qualità
a pagina 17.

disposto dalla normativa e, in particolare, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, delle dignità della persona, con riferimento specifico alla riservatezza ed alla identità personale. L'Azienda Ospedaliera, che ha aderito al Progetto Regionale CRS/ SISS per la realizzazione del fascicolo sanitario elettronico (FSE), si avvale delle più avanzate tecniche di sicurezza rispetto ai dati raccolti e conservati in formato elettronico.

DOVERI

Il paziente deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute, su eventuali patologie croniche e relative ai farmaci utilizzati.

L'utente ha anche il dovere di informare tempestivamente circa l'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni programmate.

Il paziente non deve utilizzare in modo improprio il telefono cellulare, sia per evitare interferenze con il funzionamento di apparecchiature elettromedicali che per il rispetto del riposo e della privacy degli altri degenti.

Il degente deve contribuire a far rispettare gli orari di visita previsti dal reparto, da parte dei congiunti.

In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di questa disposizione è inteso sia in relazione con la presenza di altri che come sano stile di vita personale.

Gli oggetti di proprietà altrui e dell'ospedale devono essere rispettati.

GARANZIE

Il consenso informato

Per tutti gli atti terapeutici o diagnostici il paziente verrà adeguatamente e compiutamente informato sulle modalità, sulle indicazioni, le controindicazioni, i rischi dell'atto sanitario, e posto nelle condizioni di poter esercitare una scelta consapevole. Se l'assistito è un minore il consenso dovrà essere espresso dai genitori, anche disgiuntamente, in virtù della potestà genitoriale, oppure dal Giudice Minorile nei casi prescritti dalla legge.

In qualunque momento il paziente può chiedere di essere dimesso o interrompere un trattamento, anche contro il parere del medico. In quest'ultimo caso il paziente dovrà sottoscrivere una dichiarazione che attesta la consapevolezza dei rischi connessi alla sua scelta.

La prevenzione delle cadute

Al fine di una efficace prevenzione del rischio di cadute è utile che il paziente sin dall'ingresso fornisca informazioni finalizzate

alla valutazione del rischio caduta (quali ad esempio la terapia farmacologica in corso, la necessità di utilizzo di ausili alla mobilizzazione, etc); si doti di calzature basse, preferibilmente chiuse (pantofole), con suola antiscivolo e facili da indossare; utilizzi abbigliamento che non costituisca elemento di intralcio e/o di inciampo (come ad esempio vestaglie troppo lunghe).

L'identificazione del paziente

In occasione di attività quali la somministrazione di farmaci, sangue ed emoderivati, prelievo di sangue, esecuzione di terapie, interventi chirurgici, esami diagnostici (radiologici, etc) il paziente viene identificato con espressa richiesta (quando possibile) del suo nome, cognome e la data di nascita. È questa una identificazione attiva per cui è richiesta la collaborazione del paziente e quindi la domanda *“Come si chiama e quando è nato”*, verrà ripetuta frequentemente.

Un braccialetto identificativo, di colore bianco, viene utilizzato per alcune tipologie di pazienti che includono coloro che: accedono al comparto operatorio, sono disorientati, non sono vigili, non sono identificabili (ad esempio pazienti ignoti o con problemi di lingua).

L'igiene delle mani

La strategia dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, perseguita dall'Azienda, ha l'obiettivo di aumentare la sicurezza dei pazienti per la prevenzione delle infezioni. L'adozione di misure favorevoli all'igiene delle mani, sia degli operatori che dei pazienti, è attuata attraverso indicazioni sulle corrette modalità di lavaggio, campagne informative di sensibilizzazione e misure organizzative che consentano la possibilità di frequenti lavaggi.

L'ATTENZIONE AL MIGLIORAMENTO

Le azioni di miglioramento continuo messe in atto e perseguite in azienda riguardano:

- **Identificazione del paziente:** introduzione del braccialetto identificativo e di rigorose procedure di identificazione verbale del paziente per evitare gli scambi di persona;
- **Riduzione dei rischi nell'uso dei farmaci:** elaborazione di procedure sulle modalità di prescrizione, preparazione, somministrazione dei farmaci, con particolare attenzione ai farmaci ad alto rischio (per esempio con nomi e confezioni simili); attività di educazione sul buon uso dei farmaci a domicilio;
- **Chirurgia sicura:** revisione di processi organizzativi e procedure finalizzate alla sicurezza dell'intervento chirurgico (ad

esempio: giusto paziente, giusta posizione, giusto intervento chirurgico);

- **Riduzione del rischio di caduta:** mediante l'identificazione dei pazienti a rischio e l'applicazione di misure di prevenzione; sviluppo di un programma di informazione ed educazione rivolto a pazienti e familiari;
- **Rilevazione e trattamento del dolore in ospedale:** sistematica registrazione del dolore, suo trattamento e rivalutazione;
- **Comunicazione e consenso informato:** forte investimento professionale ed organizzativo per assicurare agli assistiti informazioni chiare, complete e coerenti;
- **Prevenzione delle infezioni:** per la riduzione delle infezioni ospedaliere vengono attuate metodiche relative a processo di sterilizzazione, lavaggio delle mani, profilassi antibiotica, prevenzione delle infezioni delle vie urinarie;
- **Audit clinici:** quali strumenti periodicamente attuati per il miglioramento delle cure;
- **Percorsi clinici di integrazione fra Ospedale e Territorio:** attraverso delle reti multidisciplinari relative alla cura dell'ictus, dell'infarto miocardico, del diabete, dell'osteoporosi, dello scompenso cardiaco, delle malattie degenerative del sistema nervoso, dell'area della salute mentale.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ

Il sistema aziendale è orientato ai diversi aspetti della qualità (efficacia, efficienza, sicurezza, appropriatezza, partecipazione ed equità).

La qualità di una organizzazione sanitaria e quindi dell'Azienda Ospedaliera si esprime attraverso l'erogazione di cure che rispondono ai seguenti requisiti:

- **SICUREZZA**
La sicurezza del paziente è prioritaria. Le cure fornite mirano a proteggere il paziente da possibili inconvenienti/errori/danni;
- **TEMPESTIVITÀ**
Le cure necessarie sono erogate nel rispetto dei tempi adeguati alla gravità clinica del paziente;
- **EFFICACIA**
Le prestazioni sanitarie, basate su conoscenze scientifiche, sono erogate a tutti coloro che ne possono trarre beneficio. Non vengono fornite a chi non ne possa trarre beneficio;
- **EFFICIENZA**
L'azienda è impegnata a migliorare l'utilizzo di attrezzature,

risorse e il contenimento dei costi energetici;

→ EQUITÀ

Ogni cittadino ha la stessa opportunità di accesso alle cure. Questo diritto deve essere garantito a tutti in modo equo; ciò significa erogare cure e servizi ai cittadini che non siano diversi per livelli di qualità a causa della loro appartenenza a genere, etnia, provenienza geografica e stato socio economico;

→ ORIENTAMENTO al CITTADINO

Le cure sono erogate secondo i bisogni del cittadino tenendo conto dei suoi valori e delle sue preferenze. I valori del paziente guidano le decisioni cliniche dei professionisti.

I SISTEMI

Per perseguire gli obiettivi indicati il Sistema Qualità dell'Azienda Ospedaliera applica i seguenti strumenti:

- > certificazione ISO 9001:2008
- > accreditamento all'eccellenza secondo standard internazionali (Joint Commission International)
- > strumenti di Gestione del Rischio
- > standards della Rete Internazionale HPH&HS (Health Promoting Hospitals and Health Services)
- > il Codice Etico Comportamentale
- > indicatori di performance.

LE ATTIVITÀ

La gestione e lo sviluppo della qualità comprendono: il supporto a Dipartimenti e Unità Operative, il coordinamento della rete dei referenti qualità e sicurezza, la gestione dei rapporti con enti esterni sui sistemi di gestione e accreditamento all'eccellenza, ad esempio gli standard Joint Commission International o quelli per l'Accreditamento Professionale.

Gestione della qualità per il cittadino: creare le condizioni per strutturare percorsi che siano condivisi e partecipati a livello or-

ganizzativo e di governo della qualità tecnico professionale delle prestazioni.

Supporto metodologico al controllo e al miglioramento dei processi clinici: per sensibilizzare gli operatori ai temi della sicurezza e gestione del rischio, attraverso attività formative; il loro coinvolgimento diretto mediante la segnalazione degli eventi/incident.

Individuazione delle aree di criticità organizzative e carenze di sistema: utilizzo di metodologie di prevenzione e reattive, per individuare le cause profonde di un evento, con la successiva attivazione di percorsi di miglioramento.

Monitoraggio periodico dei processi: che avviene attraverso specifici indicatori e garantisce un feedback informativo aziendale.

Supporto al Nucleo di Valutazione ed al Controllo di Gestione: per l'individuazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali di qualità da parte dei professionisti.

Verifica della applicazione e della coerenza dei processi organizzativi: previsti nel Codice Etico Comportamentale aziendale.

I VOLONTARI IN OSPEDALE

Le Associazioni di Volontariato attive in Azienda sono 17, cui si aggiungono 6 Associazioni che collaborano per il trasporto sanitario dei pazienti (comunemente denominate "Croci") e, presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico, è disponibile una brochure con l'elenco completo, oltre ad un depliant con gli orari di presenza in ospedale dei volontari delle Associazioni.

Nell'Azienda Ospedaliera di Crema operano, inoltre, i "Volontari dell'Accoglienza", ovvero persone che hanno scelto di dedicare una parte del loro tempo libero per sostenere i pazienti durante la degenza, per dare informazioni agli utenti e facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie. I familiari dei degenti che necessitino di assistenza - per esempio durante i pasti - potranno chiedere il supporto dei Volontari dell'Accoglienza, rivolgendosi direttamente al Coordinatore infermieristico di reparto (capo sala) che provvederà, per quanto possibile, in tal senso.

Standard di servizio e indicatori di qualità

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'AZIENDA GARANTISCE	OBIETTIVO/RISULTATO
Ogni utente viene informato verbalmente e per iscritto sulle modalità, sulle indicazioni, controindicazioni e rischi dell'atto sanitario. L'utente è messo nelle condizioni di esercitare, con l'aiuto del medico, una scelta consapevole: gli sarà lasciato adeguato tempo per decidere e, se richiesto, gli sarà assicurata la possibilità di discuterne con i familiari prima di fornire il necessario consenso scritto agli atti sanitari.	Almeno il 95% dei pazienti riceve una informazione secondo la procedura
Al paziente, al momento del ricovero, vengono fornite informazioni verbali e scritte sull'attività di reparto, sui medici curanti, sulla prevenzione delle cadute, sull'identificazione del paziente e sulla prevenzione delle infezioni.	Fornite informazioni al 100% dei ricoverati
Al momento della dimissione al paziente viene consegnata una lettera contenente le informazioni relative al ricovero, alle cure ricevute, allo stato di salute attuale, alle necessità dopo la dimissione, con un riferimento di indirizzo in caso di bisogno. Riceve inoltre le prescrizioni e i farmaci necessari per i primi giorni di cura. La lettera di dimissione è informatizzata e disponibile nel Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) del paziente.	Lettere di dimissione conformi nel 95% dei casi
Informazione multilingue Ogni utente straniero riceve, se necessario, le informazioni sanitarie multilingue, mediante supporti informativi e attraverso la possibilità di un intervento di mediatori culturali.	Servizio fornito al 100% degli stranieri
Suggerimenti e reclami Gli utenti sono informati sul modo con cui poter fare segnalazioni, reclami, suggerimenti ed encomi. La procedura è disponibile in tutte le Unità Operative, nell'Intranet aziendale oltre che presso l'URP.	Il 100% degli utenti che lo richiede può esprimere reclami, suggerimenti ed elogi
La risposta ai reclami avviene entro 30 giorni dal ricevimento. L'Azienda si impegna a dare risposte esaurienti all'utente.	Risposte entro i termini nel 95% dei casi Risposte che soddisfano l'utente >95%

AREA ALBERGHIERA

L'AZIENDA GARANTISCE	OBIETTIVO
Alimenti controllati dal punto di vista igienico-sanitario e qualitativo, attraverso metodologie di autocontrollo, nel rispetto della normativa vigente.	Reportistica periodica
Possibilità di scelta fra diversi menù e di pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedono prodotti dietetici.	Reclami inferiori al 5% dei pasti prodotti
Il controllo di ogni segnalazione relativa a: soddisfazione dei pazienti; igiene; temperatura e distribuzione dei pasti. A tal fine è istituito un servizio di rilevazione del parere degli utenti.	Reportistica periodica
La regolarità quotidiana del cambio della biancheria e secondo necessità.	Assenza di reclami

ACCOGLIENZA/PERSONALIZZAZIONE/UMANIZZAZIONE

L'AZIENDA GARANTISCE	OBIETTIVO
Tutto il personale dell'azienda, a contatto con l'utente, indossa una divisa con targhette identificative chiare e leggibili.	Esposizione della etichetta nel 100% dei casi
Ad ogni paziente ricoverato nei reparti di degenza vengono comunicati i nomi dei medici referenti che lo seguono durante il ricovero. Il paziente ed i familiari da lui indicati possono avere almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento ed uno prima della dimissione. Ulteriori colloqui garantiranno l'informazione sui trattamenti in atto e l'andamento clinico.	Segnalazioni inferiori all'1% dei pazienti dimessi
Un facile accesso alla prenotazione di prestazioni, quali visite ed esami, mediante prenotazione telefonica. La disponibilità per prenotazione telefonica è dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi.	100% dei giorni
Ricoveri programmati nel rispetto della procedura aziendale che garantisce la trasparenza dei comportamenti.	I pazienti sono inseriti in lista nel 100% dei casi
Un sistema di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, con gestione della lista di attesa attraverso modalità informatica, automatica e trasparente.	Tutte le prestazioni primo livello sono prenotate al CUP

QUALITÀ DELLE CURE

L'AZIENDA GARANTISCE	OBIETTIVO
→ L'appropriatezza delle cure nella pratica medica e infermieristica, con l'utilizzo di linee guida basate su criteri di efficacia e appropriatezza, di dimostrata evidenza scientifica e di una condotta eticamente corretta dei professionisti; → criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale; → la qualità delle pratiche cliniche, attraverso attività di verifica della qualità, in maniera sistematica e documentata; → assistenza infermieristica centrata sui bisogni del paziente secondo il modello di assistenza personalizzata.	Report periodico sulla qualità della cura e dell'assistenza
L'Azienda Ospedaliera esegue, almeno una volta al mese, una rilevazione dei tempi di attesa sulle prestazioni ambulatoriali e sui tempi di attesa dei ricoveri.	100% di rilevazioni
Le prestazioni ambulatoriali urgenti entro 24 ore e le prestazioni "urgenti differibili" entro 72 ore dalla richiesta.	100% dei casi urgenti entro 24 95% delle urgenze differibili entro 72h 100% delle urgenze differibili entro 92h
L'Azienda assicura la valutazione dei bisogni di assistenza infermieristica della persona assistita entro le prime 24 ore di ricovero e almeno le seguenti valutazioni: → rischio di ulcere da pressione → prevenzione del rischio cadute entro le prime 2 ore dal ricovero → prevenzione del dolore entro le prime 2 ore dal ricovero	Report periodico con riscontro del 95% dei casi
Che per ogni persona assistita viene effettuata la pianificazione dell'assistenza infermieristica entro le 24 ore dal ricovero.	100% dei casi
Un piano di cura condiviso per ogni paziente.	100% dei casi
Un servizio di dimissioni protette per l'orientamento alla dimissione per tutti i ricoverati che ne abbiano necessità. Il coordinatore infermieristico è responsabile dell'attivazione del percorso fra il paziente ed i suoi familiari ed il personale della struttura che si farà carico del paziente stesso.	90% dei casi appropriati
Il Foglio Unico di Terapia (FUT) quale strumento di prevenzione degli errori di trascrizione farmacologica.	100%
Ai pazienti interessati vengono forniti presidi atti alla prevenzione e cura delle piaghe da decubito.	100%
Un servizio di ospedalizzazione domiciliare palliativo per i pazienti in fase avanzata e terminale di malattia.	Presenza del servizio
Protocolli di sicurezza per garantire una chirurgia sicura.	Report periodico
Il controllo della diffusione della legionella attuato mediante disinfezione continua della rete idrica.	Report periodico
Procedure per la sorveglianza e la prevenzione dei rischi relativi alle principali infezioni ospedaliere.	Report periodico

Formazione, Ricerca e Innovazione

L'Azienda Ospedaliera cura la formazione continua del personale per sviluppare le competenze e le capacità di tutti gli operatori e mantenerle al passo con lo sviluppo delle conoscenze tecnico-scientifiche e per lo sviluppo di competenze relazionali, comunicative e gestionali.

L'Ufficio Formazione e Sviluppo Risorse Umane, in staff alla Direzione Sanitaria, collabora con le diverse strutture per programmare e realizzare attività formative, che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed ai bisogni professionali. Ogni anno viene predisposto un Piano di Formazione Aziendale costruito anche attraverso un'ampia rete di circa 60 referenti di formazione, di figure professionali diverse, un Comitato Scientifico e Responsabili Scientifici che sono garanti del contenuto formativo, della qualità scientifica e dell'integrità etica di tutte le attività formative organizzate in Ospedale (più di 200 negli ultimi anni).

Oltre a corsi e convegni è stata sviluppata un'intensa attività di formazione sul campo, finalizzata allo sviluppo di: progetti e azioni di miglioramento ed innovazioni, alla discussione di casi clinici, all'implementazione di linee guida e raccomandazioni scientifiche, alla definizione di percorsi assistenziali, alla valutazione dell'utilizzo di tecnologie sanitarie e all'audit clinico, alla gestione del rischio clinico.

La crescente rapidità con cui le informazioni scientifiche diventano disponibili, rende sempre più importante la continuità tra la ricerca, la cura e l'assistenza. Per favorire il trasferimento delle migliori evidenze scientifiche nella pratica clinica e nell'assistenza è attiva in Azienda una biblioteca scientifica per la consultazione di testi e periodici che, attraverso il Sistema Bibliotecario Biomedico Lombardo (SBBL), mette a disposizione degli operatori le banche dati e le pubblicazioni scientifiche online, acquisite dalle migliori biblioteche per favorire una rapida, mirata ed aggiornata ricerca bibliografica su particolari argomenti clinici e assistenziali.

Corso di Laurea in Infermieristica

Dall'anno accademico 2012-2013 l'Azienda Ospedaliera di Crema è sede del corso di Laurea in Infermieristica dell'Università degli Studi di Milano.

L'accesso avviene a numero programmato dopo il superamento di un concorso di ammissione.

Il bando per il concorso all'ammissione alla laurea triennale è scaricabile dal sito di Ateneo - www.unimi.it - come per tutte le lauree delle professioni sanitarie.

CARATTERISTICHE DEL CORSO DI LAUREA

Il Corso di Laurea in Infermieristica, che appartenente alla Classe delle Lauree nelle Professioni Sanitarie (Classe L/SNT1), ha durata triennale.

Il percorso formativo previsto impegna lo studente per un totale di 180 crediti formativi universitari (CFU) ed ha lo scopo di preparare professionisti sanitari con le conoscenze teorico-scientifiche e tecnico-scientifiche necessarie a svolgere in piena autonomia professionale le funzioni connesse con l'assistenza generale infermieristica.

Il corso di laurea comprende attività didattica teorica, svolta presso la sede di Crema, attività pratica e clinica.

Particolare rilievo, come parte integrante e qualificante della formazione professionale, riveste l'attività formativa pratica e di tirocinio clinico, effettuati prioritariamente presso le varie strutture dell'Azienda Ospedaliera, con la supervisione e sotto la guida di assistenti di tirocinio appositamente dedicati.

Università degli Studi di Milano
Sezione "Ospedale Maggiore" di Crema

☉ via T. Pombioli
Crema

☎ 0373 204906
☎ FAX 0373 286871

✉ laurea.infermieri@hcrema.it

CORSO DI LAUREA IN INFERMIERISTICA



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Per informazioni:

http://www.cosp.unimi.it/offerta_didattica/906.htm
<http://users.unimi.it/samivi/cdl-infermieristica.php>



p. 22	Pronto soccorso
p. 23	Che cosa succede quando si compone il 118?
p. 24	Attività ambulatoriali
p. 24	Modalità d'accesso
p. 30	Ticket
p. 30	Principali ambulatori per branca specialistica
p. 33	Area libera professione
p. 34	Ricovero
p. 34	Le Tipologie di ricovero
p. 34	Regime di ricovero
p. 35	I documenti necessari per il ricovero
p. 35	Cosa portare in ospedale
p. 35	Come identificare il personale sanitario
p. 36	Buone regole di comportamento
p. 37	Servizi per degenti
p. 40	Dimissione
p. 40	Modalità
p. 41	Documentazione clinica e certificati
p. 43	Dimissione in ambienti protetti
p. 44	Percorsi dedicati
p. 44	Il paziente oncologico
p. 45	Il paziente in cure palliative
p. 46	Il paziente psichiatrico
p. 46	La donna in gravidanza
p. 47	I bambini
p. 48	La telesorveglianza domiciliare
p. 49	Il progetto rosa dei venti per i disabili

Attività e Servizi

Pronto Soccorso

L'Unità Operativa di Pronto Soccorso, che è parte integrante del Dipartimento Emergenza e Area Critica, è dotata di un suo organico e si avvale della stretta cooperazione di tutte le specialità cliniche dell'Ospedale.

Il modello organizzativo del Pronto Soccorso è concepito e strutturato in modo da garantire, in ogni momento della giornata e in ogni giorno dell'anno, la facilità d'accesso e la sicura identificazione del paziente, l'alta qualità di trattamento sia clinico che chirurgico.

Il Pronto Soccorso si avvale d'importanti tecnologie diagnostico-strumentali che assicurano la possibilità di eseguire indagini approfondite su tutto l'arco delle 24 ore.

Per le patologie di più frequente riscontro (cardiache, neurologiche, politrauma) sono definiti protocolli diagnostico-terapeutici per una cura mirata, in collaborazione con le varie specialità.

Per i pazienti che necessitano di cure neurochirurgiche, cardiocirurgiche, per politraumatizzati e grandi ustionati è previsto il tempestivo trasferimento in altra struttura specialistica, con l'accompagnamento di una équipe rianimatoria.

Il Pronto Soccorso è un servizio dedicato esclusivamente ai pazienti urgenti e all'emergenza.

L'accettazione è organizzata secondo il sistema TRIAGE, una procedura ormai consolidata e attuata da personale infermieristico specializzato, che mira a evidenziare i pazienti in condizioni più critiche. Infatti, in base al TRIAGE, la precedenza di visita è dettata dalla gravità delle condizioni del paziente e non necessariamente dall'ordine di arrivo. Questo, di conseguenza qualora si presentino altre persone in condizioni cliniche di maggior gravità, può significare periodi di attesa sensibili per alcuni utenti. All'arrivo in Pronto Soccorso il personale infermieristico richiede all'utente il motivo di accesso, rileva i parametri vitali e sulla base dei sintomi attribuisce un codice colore per la priorità d'accesso alla sala visita. L'urgenza viene codificata in quattro codici colore.

Il personale infermieristico controlla lo stato clinico dei pazienti in attesa e può modificare il codice colore già attribuito, in caso di variazioni cliniche significative.

Il pagamento del ticket per le prestazioni di Pronto Soccorso è

CODICE ROSSO

sono i casi più gravi, con pericolo di vita immediato, richiedono un intervento sanitario tempestivo per il supporto delle funzioni vitali.

CODICE GIALLO

viene assegnato ai pazienti in condizioni critiche, senza pericolo di vita immediato. Il personale del Pronto Soccorso si attiva per ridurre al minimo i tempi di attesa.

CODICE VERDE

la situazione non è acuta, o di minima rilevanza vitale, comunque non critica; viene garantita la prestazione appena possibile, ma solo dopo che gli operatori hanno risolto i casi più urgenti.

CODICE BIANCO

si tratta di situazioni che dovrebbero essere risolte rivolgendosi al medico di famiglia; è garantita comunque l'assistenza, ma con tempi di attesa che possono essere lunghi e non prevedibili.

previsto per:

- le prestazioni cui sia stato attribuito alla dimissione un codice bianco, in quanto non riconosciute come urgenti;
- i pazienti che non abbiano copertura di assistenza sanitaria.

Dal pagamento del ticket sono esenti i bambini di età inferiore a 14 anni e gli anziani di età superiore a 65.

CHE COSA SUCCEDDE QUANDO SI COMPONE IL 118?

In caso di incidenti stradali, sul lavoro, gravi eventi traumatici, malori, malattie attraverso il 118 si allerta l'emergenza sanitaria: ambulanza, medico dell'emergenza sanitaria, guardia medica. Chiamando il 118 risponde un operatore della centrale operativa che chiederà informazioni riguardo il motivo della richiesta. In questo caso è indispensabile che l'utente risponda il più precisamente possibile alle domande che l'operatore gli porgerà, al fine di avere la risposta più adeguata al bisogno. Le informazioni che l'utente è chiamato a fornire sono: la descrizione del fatto (incidente, caduta, malore improvviso etc), numero di persone coinvolte, condizioni del paziente (stato di coscienza, ferite, presenza di attività respiratoria etc).

Benché il numero telefonico di chi chiama compaia direttamente sul monitor del centralino, su richiesta dell'operatore va segnalato il luogo (città, paese, frazione etc), il numero civico, tutti i riferimenti utili e il nominativo apposto al campanello.

Il 118 è una linea telefonica gratuita, a cui fa riferimento l'emergenza sanitaria territoriale.

COME CHIAMARE LA GUARDIA MEDICA



Attività ambulatoriali

MODALITÀ DI ACCESSO

COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI

L'accesso alle prestazioni può avvenire:

- a carico del Servizio Sanitario Nazionale, con richiesta del medico di base o di uno specialista ospedaliero, con pagamento del ticket di partecipazione alla spesa se dovuto o in esenzione nei casi previsti
- a pagamento:
 - con richiesta di un medico, specialista o generico, che non utilizzi la prescrizione del SSN (impegnativa rossa), con pagamento totale delle prestazioni
 - con richiesta del medico competente nell'ambito della medicina del lavoro, con pagamento totale delle prestazioni
 - con richiesta di accertamenti a scopo medico-legale o amministrativo da parte delle competenti autorità, con pagamento totale delle prestazioni
 - senza richiesta per prestazioni in libera professione con eventuale sottoscrizione da parte dell'utente di apposito modulo, secondo le specifiche organizzative dell'Unità Operativa erogatrice, con pagamento totale delle prestazioni.

I DATI NECESSARI

Le impegnative con prescrizioni di specialistica ambulatoriale devono contenere la motivazione o il sospetto di malattia che si intende verificare. Si tratta di una precisazione finalizzata alla corretta e sicura prescrizione di prestazioni ambulatoriali. Il sospetto diagnostico, che solo il medico che vede il paziente può esprimere, permette l'esecuzione più mirata e consapevole possibile delle prestazioni richieste.

Si ricorda pertanto la necessità inderogabile che le ricette siano complete di:

- Nome cognome del paziente e residenza
- Codice fiscale
- Tipologia di prescrizione e numero di prestazioni
- Esenzione e codice di esenzione
- Classe di priorità
- Quesito o sospetto diagnostico o motivazione clinica
- Data della prescrizione, timbro e firma del medico.

Non richiedono quesito diagnostico le prestazioni per le quali i

pazienti sono esenti per patologia e anche le motivate esigenze di prevenzione oncologica, metabolica e cerebrocardiovascolare. Sul documento di prenotazione rilasciato dall'Ospedale è indicata la sede, l'ora e le indicazioni dove verrà erogata la prestazione.

L'IDENTIFICAZIONE DELL'UTENTE

L'erogazione delle prestazioni sanitarie necessita dell'identificazione del paziente, regolamentata da procedure aziendali. Perciò potrebbe essere richiesto più volte di confermare l'identità. Verrà chiesto un documento di identità valido, con fotografia.

La Carta Regionale dei Servizi (SSS) facilita l'identificazione dell'utente, così come le richieste elaborate e stampate con programmi SSS e personal computer facilitano la comprensione delle informazioni e quesiti diagnostici.

ESAMI E VISITE

Come si ottengono

Visite ed esami specialistici devono essere prescritti dal medico di famiglia o dallo specialista ospedaliero attraverso l'impegnativa regionale.

Lo specialista ospedaliero può, a sua volta, prescrivere - sempre attraverso l'impegnativa regionale - eventuali ulteriori esami o accertamenti.

Prima della visita o dell'esame, se previsto, è necessario provvedere al pagamento del ticket.

Per i casi più urgenti: bollino verde

Il medico di famiglia, visitando il paziente, può ritenere necessaria l'esecuzione di una prestazione in tempi ristretti e segnalare questa necessità applicando sull'impegnativa un bollino verde.

Tale prestazione è definita 'urgenza differibile' e, se prenotata entro 48 ore dall'emissione dell'impegnativa, verrà garantita entro 72 ore dalla data di prenotazione.

Le priorità

La classe di priorità verrà individuata dal medico che effettua la prescrizione.

COME PRENOTARE LE PRESTAZIONI

Con l'impegnativa del medico si prenota la visita o l'esame presso la struttura prescelta telefonando al Call Center Regionale 800 638 638 - attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ad esclusione dei giorni festivi - oppure direttamente presso il Centro Unico Prenotazioni (CUP).

Il Numero Verde può essere utilizzato sia per prenotazioni che per disdette telefoniche di esami e prestazioni ed è raggiungibile anche da cellulare.

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI

Numero verde
800 638 638

Il servizio è attivo
dal lunedì al sabato
08.00 → 20.00
(festivi esclusi)

Carta Regionale dei Servizi (CRS)



CENTRO UNICO PRENOTAZIONI

Il Centro Unico di Prenotazioni è in rete nelle sedi di Crema, Rivolta d'Adda, Castelleone e Soncino. Per avere gli appuntamenti l'utente si può rivolgere indistintamente ad una delle sedi.

Per le prenotazioni di prestazioni ambulatoriali è necessaria l'impegnativa del medico curante o dello specialista dell'Azienda Ospedaliera tranne che per le visite di Pediatria, Ginecologia, Psichiatria, Neuropsichiatria, Odontoiatria e Oculistica per prescrizioni lenti.

Per le prestazioni a carico del Sistema Sanitario Regionale (SSR), per i cittadini lombardi, è necessario presentarsi agli sportelli con la Carta Regionale dei Servizi (CRS).

Gli altri utenti (cittadini italiani non lombardi, extracomunitari con regolare permesso di soggiorno, ecc.) per accedere alle prestazioni a carico del SSR devono esibire: tessera sanitaria regionale, codice fiscale, prescrizione ed eventuali certificazioni d'esenzione.

Per i casi particolari è preferibile informarsi precedentemente, circa le modalità, presso gli sportelli CUP.

SMS: PRO MEMORIA PRENOTAZIONI CUP

L'Azienda Ospedaliera di Crema da tempo ha attivato un servizio di SMS che ricorda agli utenti l'appuntamento per le visite e gli esami prenotati. L'obiettivo è quello di evitare l'assenza dell'utente e fornire ad altri la possibilità di essere inseriti, con una riduzione dei tempi d'attesa.

L'SMS invita perciò a disdire la prenotazione nel caso gli utenti non possano presentarsi il giorno fissato (e riporta le istruzioni

ORARI CUP

OSPEDALE DI CREMA

- 🕒 **Tutte le attività tranne la prenotazione**
dal lunedì al venerdì 08.00 → 16.45 (distribuzione ticket dalle 07.00)
sabato 07.30 → 12.30 (distribuzione ticket dalle 07.15)
- Prenotazione**
dal lunedì al venerdì 09.15 → 16.45 (distribuzione ticket dalle 08.00)
sabato 07.30 → 12.30 (distribuzione ticket dalle 07.00)

OSPEDALE DI RIVOLTA D'ADDA

- 🕒 dal lunedì al venerdì 08.00 → 16.30
sabato 08.30 → 11.30

OSPEDALE DI CASTELLEONE

- 🕒 lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 08.15 → 16.30
martedì 08.15 → 15.30
sabato chiuso

OSPEDALE DI SONCINO

- 🕒 dal lunedì al venerdì 14.00 → 17.00
sabato 10.00 → 11.30

per farlo) anche per evitare l'addebito del costo della prenotazione stessa. Per poter ricevere l'SMS è necessario fornire il recapito telefonico all'atto della prenotazione.

Si ricorda che non è possibile comunicare con i reparti chiamando il Numero Verde.

L'ACCESSO DIRETTO

Con impegnativa, ma senza prenotazione

Per le situazioni di reale emergenza urgenza è previsto l'accesso diretto al Pronto Soccorso.

È previsto l'accesso diretto, con la richiesta di un medico ma senza prenotazione, alle prestazioni ambulatoriali di Anatomia Patologica, Laboratorio Analisi e Centro Trasfusionale.

Per i bambini fino ai 3 anni di età i prelievi per il Laboratorio Analisi, vengono eseguiti presso il reparto di Pediatria del Presidio Ospedaliero di Crema. Per evitare inutili attese è consigliabile la prenotazione al CUP. Tuttavia per le urgenze è possibile l'accesso diretto dalle ore 8 alle ore 9:30.

Senza impegnativa, ma con prenotazione

La prenotazione delle visite di Pediatria, Ginecologia, Psichiatria, Neuropsichiatria, Odontoiatria e Oculistica (solo per le prescrizioni delle lenti) può essere effettuata al CUP, come attività ambulatoriale del SSR, senza la richiesta del medico curante.

Fanno eccezioni:

- **Laboratorio Analisi:** l'accesso è diretto con prescrizione, tuttavia è possibile prenotare il giorno e l'ora del prelievo, solo per il Centro Prelievi del Presidio di Crema, presso gli sportelli del CUP. È obbligatoria la prenotazione per esami particolari (curva da carico di glucosio, test al lattosio, test xilosio, test metionina ed esecuzione tampone endocervicale per Chlamydia, Mycoplasma, Gonococco).
- **Fisiatria:** l'accesso alle terapie è subordinato alla prenotazione di una visita fisiatrica che definirà un idoneo piano terapeutico ed i successivi controlli; le prestazioni sono programmate sulla base del programma riabilitativo individuale e alla disponibilità.

LA PREPARAZIONE ALLA PRESTAZIONE

Nella data programmata della visita o dell'esame, l'utente deve presentarsi preparato come previsto dalle indicazioni eventualmente fornite all'atto della prenotazione. In particolare l'utente dovrà presentarsi a digiuno in caso di prelievo ematico e/o portare i materiali biologici - secondo le indicazioni fornite dalle

specifiche Unità Operative di Anatomia Patologica, Laboratorio Analisi, Trasfusionale - se necessario conservati e trattati.

LE LISTE D'ATTESA

I tempi di attesa indicano il periodo che intercorre tra la data di prenotazione (visite specialistiche, esami, test) e la loro effettuazione. L'Azienda Ospedaliera si impegna a mantenere i tempi d'attesa delle proprie prestazioni in linea con gli standard regionali (<http://www.sanita.regione.lombardia.it> \Informazione e servizi \ Prestazioni e tempi di attesa) e ad erogare le prestazioni specialistiche in urgenza differibile, riconoscibile per la presenza di un'etichetta (il bollino verde) entro 72 ore dalla presentazione della richiesta, che deve avvenire entro 48 ore dalla prescrizione. Gli standard regionali si riferiscono ai primi accessi, vale a dire alla situazione in cui il problema del paziente viene affrontato per la prima volta e per il quale viene formulato un preciso quesito diagnostico.

In specifiche condizioni cliniche e per particolari prestazioni (ad esempio area oncologica, cardiovascolare, materno-infantile, soggetti con più di 75 anni) l'Azienda Ospedaliera si impegna a garantire tempi minori (16 giorni per le visite e le indagini strumentali) in presenza di apposita richiesta del medico curante sulla ricetta.

COME RITIRARE I REFERTI

I referti di Laboratorio, Radiologia e delle visite possono essere consultati dal cittadino da casa, accedendo al Sistema SISS con la smart card (www.crs.lombardia.it).

I referti delle visite sono consegnati all'utente, se possibile, al termine della prestazione, così come avviene per alcuni esami radiologici.

Gli altri referti (Anatomia Patologica, Laboratorio Analisi, Radiologia) e tutti gli esami strumentali effettuati in Azienda, possono essere ritirati agli sportelli CUP negli orari previsti.

L'interessato, o un suo delegato, può ritirare il referto consegnando la ricevuta di pagamento o, in caso di esenzione, la ricevuta a costo zero. Può essere richiesto il documento d'identità.

I referti vengono consegnati dagli sportelli di prenotazione negli orari d'apertura previsti.

La data di ritiro del referto è indicata sulla documentazione consegnata all'utente a conclusione dell'accettazione amministrativa. Per poter ritirare il referto deve essere presentata la modulistica sopra citata e deve essere dimostrato il pagamento del ticket, quando dovuto. Il mancato ritiro del referto, entro 3 mesi dalla data prevista, comporta il pagamento dell'intero importo del valore delle prestazioni previsto, anche in caso di esenzione.

I referti possono essere ritirati nei seguenti orari (nei centri di prelievo periferici secondo le indicazioni esposte in sede):

ORARIO RITIRO REFERTI

OSPEDALE DI CREMA

🕒 CUP Crema

🕒 **Tutte le attività tranne la prenotazione**

dal lunedì al venerdì 08.30 → 16.45 (distribuzione ticket dalle 08.00)

sabato 07.30 → 12.30 (distribuzione ticket dalle 07.00)

Prenotazione

dal lunedì al venerdì 09.15 → 16.45 (distribuzione ticket dalle 08.00)

sabato 07.30 → 12.30 (distribuzione ticket dalle 07.00)

OSPEDALE DI RIVOLTA D'ADDA

🕒 CUP Rivolta

🕒 dal lunedì al venerdì 08.00 → 16.30

sabato 08.30 → 11.30

OSPEDALE DI CASTELLEONE

🕒 CUP Castelleone

🕒 lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 08.15 → 16.30

martedì 08.15 → 15.30

sabato chiuso

OSPEDALE DI SONCINO

🕒 CUP Soncino

🕒 dal lunedì al venerdì 14.00 → 17.00

sabato 10.00 → 11.30

REFERTI ON LINE

Grazie a una nuova modalità di accesso on line ai servizi socio-sanitari è possibile consultare il proprio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) utilizzando solo una password ed un codice “usa e getta”.

Il nuovo servizio di accesso con password permette, in qualunque momento della giornata, di consultare e di stampare direttamente dal computer i referti di visite ed esami effettuati presso tutte le strutture pubbliche e diverse strutture convenzionate collegate al Sistema Informativo Socio-Sanitario della Regione Lombardia (SISS). Per questo serve: una password, la Carta Regionale dei Servizi e il cellulare per poter ricevere il codice ‘usa e getta’.

Per poter richiedere le credenziali per l'accesso è necessario recarsi sportelli abilitati (GASS), contrassegnati da una vetrofanìa, nei pressi del CUP di Crema e dell'Ospedale S.Marta di Rivolta d'Adda.

I referti disponibili on line per l'Azienda Ospedaliera di Crema sono:

- Referto visita specialistica
- Referto specialistico di Laboratorio
- Referto specialistico di Radiologia
- Verbale di Pronto Soccorso
- Lettera di dimissione ospedaliera.

Per informazioni, o in caso di difficoltà nella visualizzazione, è possibile chiamare il numero verde 800.030.606, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Inoltre consultare il sito: <http://www.crs.regione.lombardia.it>.

TICKET

TICKET ED ESENZIONI

L'attestazione del diritto all'esenzione per patologia/reddito deve essere specificata esclusivamente dal medico prescrittore.

Per le tipologie e le modalità di esenzione è possibile ottenere informazioni agli sportelli CUP o agli sportelli ASL.

In occasione di prescrizioni il paziente è invitato ad esibire al medico il documento di esenzione.

RISCUOTITORI AUTOMATICI

Per facilitare gli utenti nei pagamenti dei ticket sono state individuate alcune postazioni per poter effettuare il pagamento.

Il dispositivo di riscossione automatica, di colore blu e grigio, è attualmente disponibile all'ingresso del Pronto Soccorso, presso la Radiologia e presso gli Ambulatori.

La possibilità di effettuare pagamenti è ininterrotta nelle 24 ore al riscuotitore presso il Pronto Soccorso e la Radiologia mentre presso gli ambulatori i riscuotitori sono accessibili dalle 8.00 alle 20.00.

PRINCIPALI AMBULATORI PER BRANCA SPECIALISTICA

	Crema	Rivolta d'Adda	Castelleone	Soncino
ANESTESIA				
Terapia del dolore	⊙			
CARDIOLOGIA				
Cardiologia Pediatrica *	⊙			
Ecocardiografia	⊙			
Visite	⊙		⊙	⊙
CHIRURGIA GENERALE				
Visite	⊙	⊙	⊙	⊙
CHIRURGIA VASCOLARE				
Colordoppler	⊙	⊙	⊙	⊙
Visite	⊙	⊙	⊙	⊙
CHIRURGIA PLASTICA				
Visite	⊙	⊙		
DERMATOLOGIA				
Visite	⊙	⊙	⊙	⊙

PRINCIPALI AMBULATORI PER BRANCA SPECIALISTICA

	Crema	Rivolta d'Adda	Castelleone	Soncino
GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA				
Endoscopia Digestiva	○	○		
Visite	○	○		
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE				
Ambulatorio Osteoporosi	○	○		
Elettromiografia	○	○		
Visite	○	○	○	○
MEDICINA GENERALE				
Allergologia	○			
Centro Diabetologico	○	○	○	
Endocrinologia	○			
NEUROLOGIA				
Ambulatorio Alzheimer *	○			
Ambulatorio Cefalee *	○			
Ambulatorio Parkinson *	○			
Ambulatorio Sclerosi Multipla *	○			
Visite	○	○	○	○
NEFROLOGIA				
Visite	○			
NEUROPSICHIATRIA INFANZIA E ADOLESCENZA				
Psicologia Clinica *	○			
OCULISTICA				
Visite	○	○	○	
Visite pediatriche *	○			
ODONTOIATRIA				
Visite	○	○		
CENTRO ONCOLOGICO				
Ematologia	○			
Senologia	○			
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA				
Chirurgia del ginocchio	○			
Chirurgia del piede	○			
Visite	○	○	○	○
OSTETRICIA E GINECOLOGIA				
Ecografia ginecologica	○	○		
Visite ginecologiche e ostetriche	○	○	○	○

* Prestazione erogata a seguito di visita specialistica eseguita presso gli ambulatori aziendali

PRINCIPALI AMBULATORI PER BRANCA SPECIALISTICA

	Crema	Rivolta d'Adda	Castelleone	Soncino
OTORINOLARINGOIATRIA				
Visite	○	○	○	○
PEDIATRIA				
Ambulatorio Allergologia	○			
PNEUMOLOGIA				
Visite per asma	○			
Visite pneumologiche	○			
PSICHIATRIA				
Visite	○		○	
RADIOLOGIA				
Ecografia	○	○	○	○
Mammografia	○	○		
MOC	○			
Risonanza Magnetica Nucleare	○			
TAC	○			
RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA				
Ecocardiografia		○		
Visite	○	○		
RIABILITAZIONE DELLE DIPENDENZE				
Visite		○		
RIABILITAZIONE PNEUMOLOGICA				
Visite		○		
Walking test		○		
UROLOGIA				
Ambulatorio uroneurologico *	○			
Ecografia urologica	○			
Endoscopia urologica *	○			
Visite	○	○	○	○

* Prestazione erogata a seguito di visita specialistica eseguita presso gli ambulatori aziendali

L'Azienda eroga inoltre gratuitamente i seguenti screening (come da normativa vigente):

- Screening colon-retto
- Pap test
- Screening senologico



LIBERA PROFESSIONE INDIVIDUALE COME PRENOTARE

**PRENOTAZIONI
TELEFONICHE**

0373 280180

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ
DALLE ORE 8.30 ALLE 12.30 E DALLE ORE 14.00 ALLE 17.30
SABATO DALLE ORE 8.00 ALLE 12.30



PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLO

LE PRENOTAZIONI PRESSO LO SPORTELLLO ACCOGLIENZA
DELL'AREA LIBERA PROFESSIONE POTRANNO ESSERE
EFFETTUATE DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 14.00 ALLE 20.00
IL SABATO DALLE 8.00 ALLE 12.30

L'attività libero professionale ambulatoriale può essere svolta presso:

- > il nuovo poliambulatorio di Crema nella parte appositamente riservata
- > i Poliambulatori periferici di Rivolta d'Adda, Soncino e Soresina.

AREA LIBERA PROFESSIONE

La Libera Professione Individuale è l'attività svolta dai medici e dalle altre professionalità della dirigenza del ruolo sanitario a rapporto esclusivo, al di fuori dell'orario di lavoro e dell'impegno di servizio, in regime ambulatoriale. Sono comprese anche le attività di diagnostica strumentale e di laboratorio, di day hospital, di day surgery o di ricovero, in favore e su libera scelta dell'assistito, con oneri a carico dell'assistito stesso o di assicurazioni o di fondi sanitari integrativi del S.S.N.

Prericovero Chirurgico

- Piano Terra
Monoblocco
Ospedale Maggiore
di Crema
- ☎ 0373 280312
0373 280240
dal lunedì al venerdì
7.00 → 15.00

LE TIPOLOGIE DI RICOVERO

Il ricorso al ricovero nella struttura ospedaliera viene effettuato solo quando per il paziente vi è effettiva e indispensabile necessità di ricevere una costante e continuativa assistenza sanitaria ospedaliera.

Può avvenire attraverso:

→ Ricovero d'urgenza

Tramite il Pronto soccorso, dove il paziente è visitato dal medico che, quando necessario e indifferibile, ne dispone il ricovero.

→ Ricovero programmato

Può essere proposto dal medico curante o da uno specialista interno o esterno alla struttura ospedaliera. Presso ogni reparto è presente il registro dei ricoveri programmati e, nel momento in cui sarà possibile effettuare il ricovero, il paziente viene avvisato telefonicamente dal personale.

→ Ricovero in day hospital o day surgery

È un tipo di ricovero solo diurno finalizzato all'effettuazione di prestazioni a carattere diagnostico, chirurgico, terapeutico e riabilitativo.

→ Prericovero chirurgico

L'attività del prericovero ha come obiettivo la preparazione del paziente all'intervento chirurgico, mediante l'esecuzione di esami diagnostici e strumentali, stabiliti in appositi protocolli, in modo da consentire la riduzione del periodo di ricovero precedente l'intervento.

L'accesso è disposto dal medico di reparto.

REGIME DI RICOVERO

Le modalità di ricovero previste posso essere:

- a totale carico del Sistema Sanitario Nazionale (SSN)
- in regime di solvenza; ai pazienti in regime di differenza alberghiera – sulla base della disponibilità di camere e dell'attività programmata – viene garantita la camera doppia ad uso singolo, il letto per l'accompagnatore, la possibilità di visita al di fuori degli orari di entrata.

I DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

Per essere ricoverati è necessario presentare:

- **Richiesta di ricovero**
- **Tessera sanitaria o carta regionale dei servizi/SISS**, che vale anche come codice fiscale
- **Documento di identità** valido con foto
- La tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) se appartenenti alla comunità europea.

COSA PORTARE IN OSPEDALE

Al momento del ricovero occorre portare con sé:

- ☐ la documentazione clinica relativa ad eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza
- ☐ l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- ☐ il codice fiscale
- ☐ la tessera di iscrizione al servizio sanitario nazionale

- ☐ biancheria intima
- ☐ pantofole basse
- ☐ pigiama o camicia da notte e vestaglia
- ☐ asciugamani
- ☐ il necessario per l'igiene personale (spazzolino da denti, dentifricio, deodorante, sapone liquido)
- ☐ un bicchiere di plastica e un cucchiaino
- ☐ in caso di protesi dentarie il proprio contenitore.

- ☐ tutto ciò che può essere utile per occupare il tempo libero, purché non arrechi disturbo agli altri.

Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né somme di denaro. L'ospedale è un luogo affollato, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili; la direzione, in questo senso, declina ogni responsabilità.

COME IDENTIFICARE IL PERSONALE SANITARIO

Tutto il personale è identificabile tramite un cartellino di riconoscimento apposto in posizione leggibile sulla divisa che evidenzia nome, cognome, (completi o puntati) e qualifica.

I dipendenti del ruolo sanitario devono indossare la divisa prevista, che riporta un'etichetta con i dati anagrafici e una striscia di colore:

- **rosso**, per i coordinatori infermieristici e coordinatori tecnici sanitari
- **blu**, per gli infermieri
- **arancio** per il personale tecnico sanitario
- **giallo** per gli operatori socio sanitari (OTA –OSS)

La divisa può essere di colore:

- **bianco**, per medici e tecnici sanitari (camice), infermieri (cassa e pantaloni), volontari autorizzati
- **indaco**, per medici ed infermieri di pronto soccorso e rianimazione
- **verde chiaro**, per ostetriche, puericultrici e infermiere pediatriche
- **verde scuro**, per medici ed infermieri di sala operatoria e dei servizi di infermieristica.

BUONE REGOLE DI COMPORTAMENTO

Per il buon esito delle cure sono momenti fondamentali la visita medica e l'attività di assistenza infermieristica. Durante queste circostanze è quindi importante restare nella propria camera.

È possibile uscire dal reparto, rimanendo però nell'area ospedaliera, dopo aver avvisato i sanitari e con il loro consenso.

Un permesso di uscita temporanea dall'ospedale può essere richiesto dal paziente per motivi eccezionali. Il permesso verrà rilasciato dal medico di reparto solo se le condizioni cliniche lo consentono. Gli orari di uscita e di rientro verranno riportati sul permesso e devono essere rispettati.

Familiari e amici possono fare visita ai pazienti ricoverati, ma si

ORARI DI VISITA

OSPEDALE DI CREMA

Reparti

- 🕒 dal lunedì al sabato
19.15 → 20.15
mercoledì e sabato anche
15.00 → 16.00
domenica e festivi
11.00 → 12.00 e 15.00 → 18.00

Rianimazione

- 🕒 tutti i giorni
11.00 → 23.00

OSPEDALE DI RIVOLTA D'ADDA

- 🕒 dal lunedì al sabato 19.00 → 20.00
lunedì, mercoledì, venerdì e sabato anche 12.30 → 13.30
domenica e festivi 10.00 → 11.00 e 15.00 → 17.00

OSPEDALE DI SONCINO CENTRO DI CURE SUB ACUTE

- 🕒 tutti i giorni
9.00 → 11.30, 13.00 → 15.00 e 19.00 → 21.30

chiede di ricevere una persona per volta, rispettando gli orari che si trovano all'ingresso del reparto. I visitatori debbono in ogni caso rispettare il riposo degli altri pazienti e non ostacolare le attività di reparto.

È sconsigliabile portare in ospedale i bambini al di sotto dei 12 anni.

I pazienti di età superiore ai 65 anni possono essere assistiti da una persona anche oltre gli orari di visita (legge regionale 4/92).

PRESENZA DI UN FAMILIARE IN OSPEDALE

La presenza costante di un solo familiare o di una persona cara accanto al paziente ricoverato è possibile nei seguenti casi:

- > per i degenti di **età inferiore ai 14 anni**: il genitore/accompagnatore può usufruire gratuitamente del pernottamento e può richiedere un pasto a pagamento;
- > a seguito di eventi quali un **intervento chirurgico**: facendo richiesta di autorizzazione al coordinatore infermieristico del reparto (capo sala) e al fine di tranquillizzare e aiutare il degente;
- > ai familiari di persone di **età superiore ai 65 anni** è permesso trattenersi oltre l'orario di visita.

SERVIZI PER I DEGENTI

PASTI

La colazione viene servita tra le ore 8.00 e le ore 8.30; il pranzo alle ore 12.00; la cena alle ore 18.00. I pasti serviti comprendono l'acqua minerale.

Il menù, pianificato in funzione del reparto e della stagione, può essere scelto dal degente scegliendo tra alcune alternative proposte nella scheda di ordinazione. Qualora sia stata prescritta una dieta da parte del medico, il menù verrà concordato dal coordinatore infermieristico con il degente. L'alimentazione, infatti, può essere condizionata dal tipo di patologia e di terapia in corso.

La varietà di menù proposto consentirà anche una scelta a coloro che, per motivi etici o religiosi, hanno esigenze dietetiche particolari. Il paziente è quindi invitato a segnalarle.

Eventuali deroghe al programma dietetico ospedaliero, quando possibili, dovranno essere comunque autorizzate dal coordinatore infermieristico di reparto.

SERVIZIO RISTORO

All'interno dell'ospedale sono disponibili vari punti ristoro con distributori automatici di bevande, snacks e bibite.

POSTAZIONI @BED

Il Centro informazioni @bed è situato nell'atrio principale dell'Ospedale di Crema e di Rivolta.

Può essere contattato attraverso il numero verde 800 113077.

Ogni letto è dotato di postazione @bed che consente ai pazienti la fruizione di servizi interattivi, informativi e di intrattenimento (internet, programmi, film, telefono, posta elettronica).

Per utilizzare i servizi @bed è necessario acquistare una carta ricaricabile ed una cuffia audio presso i distributori automatici posizionati all'interno delle sedi ospedaliere. Per conoscere costi e modalità di utilizzo del servizio è necessario rivolgersi al personale del Centro informazioni @bed.

Per garantire la tranquillità nel reparto è consentito il solo uso delle cuffie.

POSTAZIONI TELEFONICHE

In ogni reparto, così come nell'atrio principale a piano terra, sono anche predisposti telefoni funzionanti a scheda.

Per garantire la tranquillità nel reparto i cellulari devono essere silenziati e le conversazioni telefoniche possono essere effettuate entro le ore 22.00.

CORRISPONDENZA

Lo scambio di corrispondenza è possibile mediante utilizzo della posta elettronica attraverso la postazione @bed.

I degenti possono eventualmente ricevere e spedire corrispondenza cartacea attraverso la segreteria della Direzione di Presidio e tramite il coordinatore infermieristico del reparto.

GIORNALI E RIVISTE

I giornali ogni mattina vengono venduti direttamente in ciascun reparto da un rivenditore autorizzato.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata da sacerdoti diocesani che, nel rispetto di ogni idea, fede, convinzione, si

rendono disponibili alle richieste di aiuto spirituale e religioso, al colloquio, all'ascolto, alla somministrazione dei sacramenti.

I degenti e i loro familiari, oltre all'incontro con il sacerdote durante il suo giro di visita, possono ogni giorno e in ogni momento, per mezzo del personale infermieristico, chiedere del sacerdote per un dialogo personale (al proprio letto, nel soggiorno di reparto, in chiesa, nello studio del sacerdote stesso).

Dall'interno dell'ospedale è anche possibile accedere alla chiesa cattolica.

Tutti i giorni viene celebrata la S. Messa a diversi orari nella chiesa e cappella interna all'ospedale.

Chi volesse partecipare può chiedere ai coordinatori infermieristici gli orari che, generalmente sono: dal lunedì al venerdì alle 15.30; il sabato e i prefestivi alle 17.30; la domenica e i festivi alle 8.30 e 11.30.

Per i pazienti di religione diversa dalla cattolica eventuali richieste andranno rivolte per mezzo del personale infermieristico alla Direzione di Presidio che, nel limite del possibile, provvederà a reperire i ministri del relativo culto.

Nessuno è autorizzato a distribuire materiale religioso, dietro compenso. Solo il sacerdote, in camice bianco, può portare gratuitamente libretti di preghiera o altro.

IL SERVIZIO INTERCULTURALE

L'Azienda Ospedaliera offre un servizio di Mediazione culturale per facilitare l'accesso e la fruizione delle varie prestazioni sanitarie agli stranieri.

È a disposizione un opuscolo intitolato "Assistenza Sanitaria Multilingue", tradotto in dodici lingue, che viene riservato al paziente straniero al momento del ricovero e traduce in modo istantaneo le norme che regolano il soggiorno in ospedale. Viene personalizzato con le domande e le risposte relative all'anamnesi e ai bisogni emersi, oltre alle indicazioni per i futuri controlli. Alla dimissione viene consegnato come certificato personale.

I cittadini stranieri vengono informati sulle modalità con cui chiedere un interprete. Rivolgendosi al Coordinatore infermieristico di reparto è possibile avere ulteriori informazioni sui servizi offerti dall'ospedale in ambito interculturale.

Dimissione

MODALITÀ

Al momento della dimissione verrà restituita la documentazione clinica consegnata dal paziente all'atto del ricovero e verrà data una lettera riassuntiva dell'iter diagnostico e terapeutico effettuato durante il ricovero, la terapia consigliata, eventuali controlli da effettuare ambulatorialmente o ulteriori accertamenti diagnostici necessari.

DOVE RICHIEDERE E/O RITIRARE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

OSPEDALE DI CREMA

Ufficio Documentazione Sanitaria

🕒 dal lunedì al venerdì 8.30 → 17.00

☎ 0373 280371

0373 280769

☎ FAX 0373 280336

✉ cartelle.cliniche@hcrema.it

Ritiro

📍 c/o Sportello ritiro referti CUP

🕒 dal lunedì al venerdì 8.00 → 16.40
sabato 8.00 → 11.45

☎ 0373 280491
dalle 14.30 alle 16.30

OSPEDALE DI RIVOLTA D'ADDA

📍 Ufficio Documentazione Sanitaria/CUP

🕒 lunedì, martedì 8.30 → 12.30 e 13.00 → 16.30
mercoledì, giovedì e venerdì 8.30 → 12.30 e 13.00 → 16.00
sabato 8.30 → 11.30

☎ 0363 378293

0363 378232

☎ FAX 0363 378266

✉ direzione.hrivolta@hcrema.it

SEDE DI SONCINO

📍 CUP

🕒 dal lunedì al venerdì 8.30 → 12.30 e 14.00 → 17.00
sabato 8.30 → 12.30

☎ 0374 85633

SEDE DI CASTELLEONE

📍 CUP

🕒 dal lunedì al venerdì 8.15 → 12.30
giovedì e venerdì anche 14.30 → 16.30
sabato 8.00 → 11.30

☎ 0374 354340

0374 354341

DOCUMENTAZIONE CLINICA E CERTIFICATI

La documentazione sanitaria comprende:

- cartelle cliniche (di ricovero, chirurgia a bassa complessità, macroattività ambulatoriale);
- certificati di ricovero e di dimissione;
- lettere di dimissione;
- CD esami radiologici;
- tracciati Elettroencefalografici (EEG);
- verbali di Pronto Soccorso;
- referti di visite ambulatoriali;
- referti esami di laboratorio;
- referti di esami istologici (fuori provincia);
- referti di autopsia.

Lettere di dimissione, verbali di Pronto Soccorso, referti di visite ambulatoriali e referti di esami di laboratorio sono disponibili e consultabili direttamente dal cittadino on-line mediante accesso alla rete CRS SISS (www.crs.regione.lombardia.it).

La copia di cartella su CD non ha validità legale e può essere richiesta solo per i ricoveri nel presidio di Crema, Rivolta e Soncino.

Per richiedere la documentazione sanitaria dovrà essere sempre esibito il documento di riconoscimento sia al momento della richiesta che per il ritiro della documentazione.

Al momento della richiesta è possibile chiedere la spedizione domiciliare tramite raccomandata postale, oppure chiedere di effettuare il ritiro presso il CUP del presidio ospedaliero più vicino alla propria residenza.

In particolare per:

CERTIFICATO DI RICOVERO E DI DIMISSIONE

Il diretto interessato, ovvero il paziente, durante il ricovero o al momento della dimissione può richiedere il certificato presso il reparto. Dopo la dimissione il certificato va ritirato presso l'Ufficio Documentazione sanitaria presentando la richiesta e un documento di riconoscimento.

Se **minorenne** la richiesta va inoltrata da parte dei genitori anche disgiuntamente rilasciando autocertificazione relativa alla potestà genitoriale;

Altre persone (diverse dall'interessato) possono ritirare il certificato munite di:

- Documento di riconoscimento
- Delega scritta e firmata dell'interessato
- Fotocopia di documento di identità dell'interessato.

Il rilascio è gratuito.

Modalità e moduli per la richiesta di documentazione sanitaria sono scaricabili dal sito internet aziendale www.hcrema.it, in home page.

CARTELLA CLINICA O ALTRA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La richiesta ed il ritiro di questi documenti sono possibili presso l'Ufficio Documentazione sanitaria, presentando un documento di identità.

La richiesta può essere inviata via posta, via fax o via e-mail utilizzando la modulistica scaricabile.

La copia della documentazione sanitaria va ritirata dall'interessato o da persona munita di delega.

È possibile ricevere la documentazione a domicilio con spese a carico del destinatario.

Chi può effettuare la richiesta?

- l'interessato maggiorenne
- il minorenne emancipato
- il genitore esercente la patria potestà sul minorenne
- il tutore
- persone in possesso di delega scritta e firmata dal titolare della cartella con fotocopia di un documento di identità del titolare della cartella;
- gli eredi legittimi dell'intestatario deceduto, che provino la loro qualità di eredi tramite atto notorio o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, nonché i motivi addotti a sostegno dell'istanza;
- gli enti pubblici (INPS, INAIL)
- l'Autorità Giudiziaria
- la Prefettura.

IMMAGINI RADIOLOGICHE

La richiesta ed il ritiro sono possibili presso la segreteria della radiologia di ogni presidio o presso gli uffici di documentazione sanitaria.

La richiesta può essere inviata via posta, via fax o via e-mail utilizzando la modulistica scaricabile.

La copia della documentazione sanitaria va ritirata dall'interessato o da persona munita di delega.

È possibile ricevere la documentazione a domicilio con spese a carico del destinatario.

Segreteria Radiologia

☎ 0373 280255

☎ FAX 0373 280245

🕒 dal lunedì al venerdì
8.00 → 17.00
sabato
8.00 → 12.00

✉ radiologia@hcrema.it

COSTI

Per quanto riguarda la cartella clinica, il costo di ogni singola copia su CD è pari ad euro 10,00 (fino ad un massimo di 50,00 euro); la copia conforme cartacea costa 25,00 euro (fino ad un massimo di 50,00 euro per più copie).

Il certificato di avvenuto ricovero, il referto di autopsia, e altra documentazione sanitaria costano 2,00 euro.

Il costo del CD per immagini radiologiche è di 10,00 euro.

DIMISSIONE IN AMBIENTI PROTETTI

L'Azienda Ospedaliera dispone di un servizio rivolto ad anziani soli, ai pazienti in sfavorevoli situazioni sociali, ai familiari in difficoltà nella gestione dei congiunti dopo le dimissioni.

Quando il personale di reparto individua pazienti ritenuti a rischio a causa di dimissioni particolarmente difficili, e/o che necessitano di assistenza e di cure anche dopo la dimissione dai reparti per acuti, consegna ai familiari un invito per partecipare ad un incontro che descrive le finalità del servizio.

L'incontro di gruppo si svolge, con l'Assistente Sociale e il Coordinatore Infermieristico, ogni mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 17.00 ed è finalizzato alla descrizione dei criteri e delle modalità di accesso ai servizi della rete territoriale di tipo sanitario e/o assistenziale, sia pubblici che privati.

Gli operatori del servizio sono a disposizione dei familiari anche per confronti, domande e chiarimenti.

Durante il ricovero sia il medico del reparto attraverso una richiesta di consulenza, che i familiari stessi qualora ne avvertano la necessità, possono attivare il servizio "ad personam" per definire il piano personalizzato di assistenza dopo la dimissione dall'ospedale.

Servizio di dimissioni protette

● c/o Unità Operativa di Neurologia
Ospedale di Crema

Assistente Sociale
e Coordinatore
infermieristico

☎ 0373 280729

Percorsi dedicati

Soprattutto quando ci si prende cura di pazienti “fragili”- ovvero pazienti che assommano alla malattia altre problematiche correlate, di tipo personale, familiare, lavorativo, sociale - diventa necessario predisporre percorsi di cura globali che possano mitigare anche gli effetti prodotti da questa fragilità.

L'Azienda Ospedaliera di Crema ha individuato alcuni ambiti specifici su cui porre una maggiore attenzione, anche attraverso percorsi dedicati.

Centro Oncologico

● 2° piano
palazzina
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 414
☎ FAX 0373 280 818

✉ centro.oncologico@hcrema.it

IL PAZIENTE ONCOLOGICO

Il paziente oncologico è una persona con molteplici necessità che devono essere considerate insieme all'obiettivo di assicurare un tragitto diagnostico e terapeutico completo e ottimale, come previsto anche dal Piano Oncologico Nazionale 2010-2012 e dal Piano Sanitario Regionale.

Concretamente lo sviluppo delle attività messe in campo è imperniato su alcune linee fondamentali:

La presa in carico nel percorso di cura attraverso:

- Stesura di protocolli diagnostico terapeutico assistenziali per i tumori della mammella, polmone, colon retto, prostata, tumori cutanei.
- Istituzione delle visite interdisciplinari complesse, nelle situazioni cliniche ad alto livello di criticità, in piena collaborazione con tutti i professionisti che, dentro e fuori l'ospedale, si occupano del malato oncologico.
- Istituzione del Servizio di Psico-oncologia a disposizione di pazienti, familiari ed equipe ospedaliera.
- Utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico, nella logica della “cartella clinica che non chiude mai” e collegamento con la Rete Oncologica Lombarda.

Cura della relazione con:

- Attivazione di percorsi psicoeducativi ed informativi, per pazienti e caregiver, a cura del Servizio di Psico-oncologia.
- Istituzione del Punto Informazione e Supporto (PIS), per pazienti e familiari, in adesione al progetto HUCARE - Umanizzazione delle Cure in Oncologia.

Confort degli ambienti e processi organizzativi con:

- Attivazione al Centro Oncologico di uno sportello Centro Uni-

co di Prenotazione (CUP).

- Progetto “Accorciamo le distanze” tra luoghi di cura per il trasporto dei pazienti alla Unità Operativa di Radioterapia Oncologica dell'Ospedale di Cremona, in collaborazione con i Comuni del Cremasco, MMG Italia e l'Azienda Consortile “Comunità Sociale Cremasca”.

Trasparenza ed accessibilità con:

- Il progetto “Curiamo anche i tuoi diritti” che ha previsto l'istituzione di uno spazio fisico dedicato agli Enti di Patronato del territorio Cremasco, a supporto delle necessità burocratiche, previdenziali e assicurative.

Collaborazione con il volontariato sociale attraverso:

- L'individuazione di uno spazio fisico dedicato alle Associazioni di Volontariato, che svolgono un ruolo di supporto assistenziale attivo ai pazienti, affiancando il personale sanitario, anche con la gestione autonoma di ambulatori.

IL PAZIENTE IN CURE PALLIATIVE

Il miglioramento della qualità della vita della persona in fase avanzata e terminale di malattia, passa attraverso la soddisfazione dei bisogni fisici, psicologici, relazionali, sociali, culturali e spirituali dell'assistito. L'obiettivo delle cure palliative di «ottenere la massima qualità di vita per il paziente e per i suoi familiari», si traduce nello sforzo dell'équipe assistenziale di trovare tutte le risposte possibili per rispondere ai bisogni che il malato e la sua famiglia presentano nel periodo di accompagnamento nella parte terminale della vita.

Gli operatori di cure palliative consapevoli dei diversi e vari bisogni, dei livelli a cui sono riconducibili, delle risorse necessarie per soddisfarli, si prendono cura della persona considerando sia la sua individualità che l'importanza di un approccio multidisciplinare. Conoscere i bisogni della persona vuol dire riuscire ad operare in équipe trovando e mobilitando le risorse di volta in volta necessarie presenti nella persona, nella famiglia, negli operatori e nella rete sociale di assistenza.

Il luogo privilegiato rimane la casa del malato o un centro residenziale in cui sia possibile ritrovare un ambiente familiare e confortante.

Le varie attività della Rete, ovvero l'assistenza domiciliare, l'Hospice, l'ambulatorio, la consulenza, sono gestite da un'unica équipe medica e da due gruppi infermieristici con un'unica reperibilità medico-infermieristica, una formazione comune ed un unico coordinamento.

La gestione del malato e della sua famiglia risultano così omo-

Cure Palliative

📍 Ingresso 2
piano seminterrato
Ospedale di Crema

☎ 0373 280827

✉ cure.palliative@hcrema.it

genei in tutti i settori assistenziali (ospedale – domicilio – Hospice) proprio perché la Rete funziona secondo un'unica filosofia di cura ed una regia unitaria ben integrata, anche attraverso l'adozione di protocolli condivisi.

IL PAZIENTE PSICHIATRICO

Il malato psichiatrico è una persona che ha bisogno di percorsi di cura specifici, anche per riacquisire una modalità cognitiva e di percezione della realtà in parte perdute. Per questo all'interno del Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) vi sono varie strutture che si dedicano, con équipe debitamente formate, alla cura e alla riabilitazione dei soggetti con difficoltà nel proprio comportamento.

L'SPDC, oltre alla Psichiatria che rappresenta l'Unità Operativa di degenza, comprende anche il Centro Psico Sociale (CPS) e la Comunità Riabilitativa ad alta Assistenza (CRA).

CPS

- Via Teresine 7
Crema
- ☎ 0373 84958
- ✉ cps@hcrema.it

Il **Centro Psico Sociale** è un servizio territoriale ad accesso diretto, per pazienti oltre i 18 anni che presentano una criticità psicologica o un disturbo psichico. L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.

L'attività del CPS si articola su interventi ambulatoriali specialistici, interventi domiciliari –territoriali, incentrati sui bisogni specifici dei pazienti e su peculiari contatti con le diverse Agenzie Sociali, in una logica di lavoro di rete. L'attività dell'équipe si svolge in maniera multiprofessionali, sul modello del Case-Management Comunitario. Sono previsti percorsi di psicoterapia.

CRA

- Via Teresine 7
Crema
- ☎ 0373 84959
- ✉ cra@hcrema.it

La **Comunità Riabilitativa ad alta Assistenza** eroga agli assistiti programmi residenziali ad alta intensità riabilitativa. La durata massima di degenza è 18 mesi. Ogni paziente inserito nella Comunità ha un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato e pianificato in collaborazione con la famiglia del paziente e con l'équipe del CPS.

LA DONNA IN GRAVIDANZA

La donna gravida, all'interno dell'Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia, può usufruire di percorsi che rispettano le caratteristiche della sua gravidanza.

Quando la **gravidanza è fisiologica** può essere seguita presso l'Ambulatorio divisionale e accedere all'Ambulatorio ecocardiografico. Durante il travaglio la donna gravida a basso rischio ac-

cede al protocollo che prevede una bassa medicalizzazione in un ambiente il più confortevole possibile sia per la donna che per il partner.

Quando la **gravidanza** è **patologica** la donna viene seguita dal punto di vista clinico, ecografico e strumentale presso l'Ambulatorio di Patologia della Gravidanza.

Le ostetriche forniscono informazioni e garantiscono il collegamento per i "Corsi di preparazione alla nascita" che vengono seguiti sul territorio in collaborazione con ostetriche e medici dell'Ospedale. La continuità delle cure è garantita dalla presenza dell'ostetrica di reparto del puerperio, per l'assistenza alla mamma e al suo bambino nei primi giorni dopo il parto fino alla dimissione.

È possibile usufruire del servizio di analgesia epidurale durante il travaglio.

La Sala operatoria, all'interno della sala parto, garantisce di poter affrontare le emergenze ostetriche 24 ore su 24.

Nella Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia è sostenuta e praticata la donazione solidaristica delle cellule staminali provenienti dal funicolo ombelicale, grazie a una consolidata collaborazione con il Centro Trasfusionale, che provvede all'arruolamento delle donne che ne fanno richiesta.

È attivo un Servizio di Diagnostica Prenatale del primo e del secondo trimestre (bi-test, amniocentesi, ultrasceen) e un ambulatorio Ecografico di secondo livello.

I BAMBINI

I neonati, i bambini ed i ragazzi (fino ai 16 anni) sono protagonisti di un progetto assistenziale che prevede, oltre agli interventi di prevenzione, diagnosi e cura, una particolare attenzione alle specifiche esigenze delle diverse fasce di età, come sancito dalla Carta dei diritti dei Bambini e degli Adolescenti in Ospedale promossa dalla Fondazione ABIO.

All'interno del Presidio di Crema è garantita l'assistenza pediatrica 24 ore su 24 sia nei Settori di degenza (Nido, Pediatria e Patologia neonatale) che nell'attività di consulenza del Pronto Soccorso. All'interno del Nido è operante il Rooming-in che consente alla madre di acquisire fin dai primi giorni una migliore capacità di accudire il neonato e di intraprendere l'allattamento al seno, sotto la guida del personale di assistenza infermieristico ed ostetrico. Il reparto di Pediatria (ove vengono ricoverati bambini

Ostetricia e Ginecologia

● 4° piano
monoblocco
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 284
0373 280 250

✉ ostetricia.ginecologia@hcrema.it

Pediatria

● 1° piano
monoblocco
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 280

✉ pediatria@hcrema.it

ed adolescenti affetti da patologia medica acuta e/o chirurgica ed è prevista la presenza costante di un genitore o familiare) è composto da camere a due letti con televisore (a pagamento), climatizzazione, tavolo per la consumazione dei pasti e poltrona per il familiare che presta l'assistenza. La Sala giochi e la presenza dei volontari ABIO assicurano quotidianamente (secondo fasce orarie stabilite) possibilità di gioco, ricreazione ed aggregazione, adatte alle singole età, alla cultura ed alle condizioni di salute. In Patologia neonatale non è prevista la presenza costante della madre o altro familiare. Per garantire una adeguata assistenza a specifiche patologie riducendo all'essenziale la permanenza in ambiente ospedaliero è attiva l'osservazione breve intensiva (O.B.I.). Nell'attività diagnostica e terapeutica si perseguono le pratiche finalizzate a minimizzare il dolore e lo stress psicofisico dei pazienti e delle loro famiglie. Sono previsti percorsi e spazi dedicati nell'attività di Pronto Soccorso e degli Ambulatori delle singole sub-specialità pediatriche.

LA TELESORVEGLIANZA DOMICILIARE

Il percorso di Telesorveglianza sanitaria domiciliare si configura come un modello innovativo di servizio per la gestione domiciliare di pazienti cronici.

Il servizio prevede una gestione del malato a domicilio volta a migliorare il suo quadro clinico e a prevenire le in stabilizzazioni.

Anche nell'azienda Ospedaliera di Crema l'erogazione dei servizi di specialistica ambulatoriale, tendenti all'utilizzo dei migliori standard, non può prescindere dall'utilizzare le tecnologie informatiche che consentono la trasmissione dal domicilio del paziente alle Unità Operative ospedaliere di parametri ematici e funzionali idonei al monitoraggio di patologie croniche senza lo spostamento fisico del paziente.

IL PROGETTO "LA ROSA DEI VENTI" PER I DISABILI

Attraverso l'adesione al progetto "La rosa dei venti" l'Azienda Ospedaliera intende fornire una risposta coordinata ed organizzata alla domanda di servizi e competenze specialistiche, di intervento diagnostico e/o terapeutico delle persona con disabilità cognitiva. Il progetto prevede l'organizzazione di percorsi di accoglienza dedicati, spazi riservati per l'utente e l'individuazione di un care giver.

La richiesta di intervento può essere formulata da parte delle famiglie, dai Medici di Medicina Generale o dal care giver delle

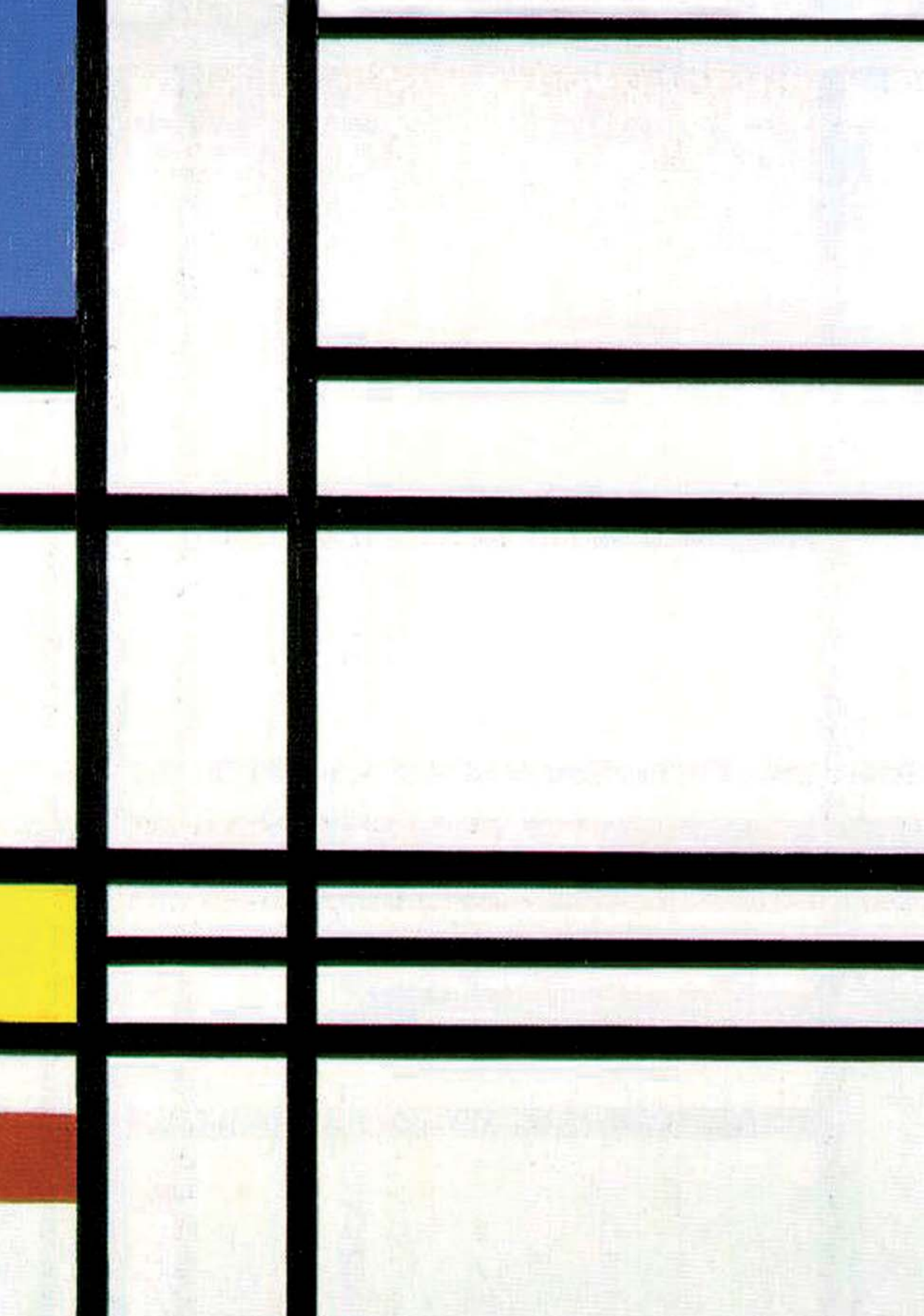
persone affette da disabilità. La domanda va indirizzata all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP), tel. 0373 280580.

In base all'intervento richiesto e necessario l'URP attiverà i servizi idonei per l'organizzazione delle prestazioni, attraverso percorsi facilitati atti a creare all'utente il minor disagio possibile.

Per le prestazioni ambulatoriali orario e modalità di erogazione verranno concordate con lo specialista coinvolto.

Il Day Service organizzerà le procedure più complesse e articolate in varie prestazioni, al fine di ottimizzare sia i tempi che i modi del percorso diagnostico terapeutico.

I problemi ritenuti urgenti afferiranno al Pronto Soccorso che accoglierà gli utenti in spazi dedicati, adottando speciali criteri di triage per garantire agli utenti un accesso tempestivo e protetto.



p. 52 **Organigramma aziendale**

p. 54 **Unità operative e servizi**

p. 54 U.O. Anestesia

p. 54 U.O. Broncopneumologia

p. 55 U.O. Cardiologia e unità di Cura Coronarica

p. 55 U.O. Chirurgia generale

p. 55 U.O. Chirurgia Vascolare

p. 56 U.O. Cure Palliative

p. 56 U.O. Day Surgery Multidisciplinare

p. 56 U.O. Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva

p. 57 U.O. Medicina Generale

p. 57 U.O. Nefrologia e Dialisi

p. 57 U.O. Neurologia

p. 58 U.O. Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

p. 58 U.O. Oculistica

p. 58 U.O. Oncologia

p. 59 U.O. Ortopedia e Traumatologia

p. 59 U.O. Ostetricia e Ginecologia

p. 59 U.O. Otorinolaringoiatria

p. 60 U.O. Pediatria

p. 60 U.O. Pronto Soccorso

p. 60 U.O. Psichiatria

p. 61 U.O. Riabilitazione Alcolologica

p. 61 U.O. Riabilitazione Cardiologica

p. 61 U.O. Riabilitazione Neuromotoria

p. 62 U.O. Riabilitazione Respiratoria

p. 62 U.O. Terapia Intensiva

p. 62 U.O. Urologia

p. 63 Servizio di Anatomia e Istologia Patologica e Citodiagnostica

p. 63 Servizio di Radiologia (Diagnostica per Immagini)

p. 63 Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale

p. 64 Servizio di Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche

p. 64 Servizio di Day Service Ambulatoriale

p. 64 Servizio di Pre Ricovero Chirurgico

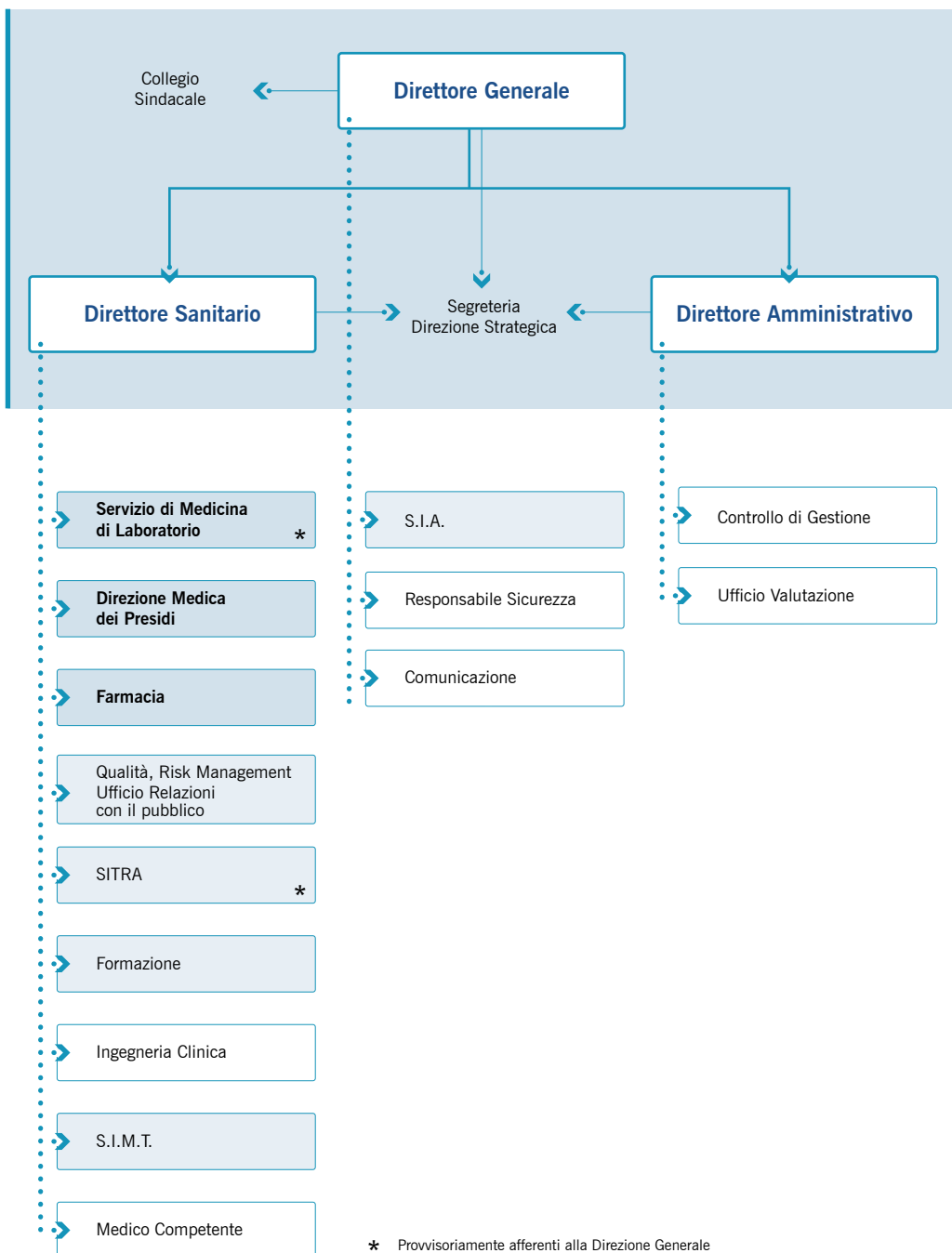
p. 65 Centro Oncologico

p. 65 Centro Diabetologico

p. 65 Ambulatorio di Stomatoterapia

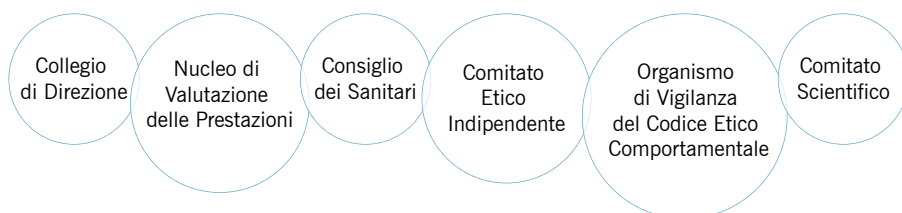
Organizzazione

Organigramma Aziendale



- Dipartimento Materno Infantile
- Dipartimento Scienze Mediche
- Dipartimento Scienze Chirurgiche
- Dipartimento Emergenza Area Critica
- Dipartimento Cardiocerebrovascolare
- Dipartimento Salute Mentale
- Dipartimento Riabilitazione
- Dipartimento Amministrativo

Organismi Collegiali



Unità Operative (U.O.) e Servizi

DIPARTIMENTO EMERGENZA AREA CRITICA

U.O. di Anestesia

☎ 0373 280 062
0373 280 070
☎ FAX 0373 280 063

✉ sala.operatoria@hcrema.it

L'U.O. di Anestesia svolge la sua attività prevalentemente nell'ambito chirurgico, eseguendo procedure anestesilogiche (analgo-sedazione, blocchi nervosi periferici, blocchi centrali, anestesia generale) nelle varie specialità chirurgiche.

Esegue inoltre analgo-sedazioni o anestesi generali per alcune procedure di endoscopia digestiva e per procedure di radiologia diagnostica o interventistica.

Per la sua attività dispone di apparecchiature e strumentazione all'avanguardia, che permettono di lavorare con elevati livelli di qualità e sicurezza. Si occupa di terapia antalgica.

DIPARTIMENTO SCIENZE MEDICHE

U.O. di Broncopneumologia

◎ 6° piano
monoblocco
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 286

✉ pneumologia@hcrema.it

L'Unità Operativa svolge attività per la prevenzione, diagnosi e cura delle malattie pleuropolmonari attraverso un percorso di assistenza personalizzata articolato in Unità di degenza ordinaria, Unità di Terapia Sub-Intensiva Respiratoria (U.T.I.R.), ambulatori per: visite per asma e allergopatie respiratorie, BPCO, infezioni TBC e non, malattie polmonari interstiziali, neoplasie pleuropolmonari; videobroncoscopia e videotoracosopia medica; fisiopatologia respiratoria e fsiokinesiterapia respiratoria, ecografia polmonare. Dopo ogni contatto il paziente riceve una relazione con indicazioni sulla prosecuzione di cure e/o accertamenti. Su richiesta personale del medico curante sono garantite visite urgenti e visite domiciliari. Per una politica di miglioramento continuo gli operatori sanitari sollecitano dai pazienti suggerimenti e commenti sulle prestazioni ricevute.

U.O. Cardiologia ed UTIC

L'U.O. di Cardiologia ricovera in Unità di Terapia Intensiva Coronarica (UTIC) pazienti con infarto miocardico acuto, angina instabile, scompenso cardiaco, aritmie severe ed altre patologie cardiovascolari acute e, in degenza ordinaria, pazienti con patologie di minor gravità o che necessitano di procedure invasive programmate. Dispone di:

- Laboratorio di Emodinamica per esecuzione di coronarografia ed angioplastica coronarica, anche in urgenza, con disponibilità 24 ore
- Laboratorio di Elettrofisiologia per impianto di pace-maker, defibrillatori ed esecuzione di studi elettrofisiologici endocavitari e di ablazione transcatetere delle principali aritmie
- Ambulatori di ecocardiografia TT e TE, ergometria, ECG Holter, cardiologia pediatrica, aritmologia e studio della sincope, scompenso cardiaco e cardiologia dello sport.

☉ **Piano terra
monoblocco
Ospedale di Crema**

☎ 0373 280 033
0373 280 032
☎ FAX 0373 280 036

✉ cardiologia@hcrema.it

U.O. di Chirurgia Generale

L'attività dell'U.O. di Chirurgia Generale si rivolge soprattutto alla cura delle malattie dell'apparato digerente, del fegato, della colecisti e delle vie biliari, con un particolare riguardo per la patologia oncologica.

Dispone degli strumenti più avanzati per la chirurgia mini-invasiva addominale e toracica. Altri campi di particolare interesse e di sviluppo sono:

- la chirurgia toracica
- la colon-proctologia e la chirurgia del pavimento pelvico
- la chirurgia delle ernie e dei laparoceli
- la diagnosi e la cura dei tumori del seno in stretta collaborazione con il Centro Oncologico.

☉ **1° piano
monoblocco
Ospedale di Crema**

☎ 0373 280 281
0373 280 411
☎ FAX 0373 280 131

✉ chirurgia@hcrema.it

U.O. di Chirurgia Vascolare

L'Unità Operativa di Chirurgia Vascolare è attiva dal 1999 e cura tutte le patologie vascolari arteriose e venose, ad esclusione delle malattie cardiache, applicando le più moderne tecniche. La diagnostica con Ecocolordoppler è particolarmente sviluppata.

I trattamenti endovascolari sono, da oltre 10 anni, la prima scelta per:

- le stenosi delle carotidi
- gli aneurismi dell'aorta addominale e degli altri distretti
- l'arteriopatia degli arti inferiori ed il piede diabetico.

È all'avanguardia per la malattia varicosa degli arti inferiori, utilizzando oltre la Chirurgia tradizionale: Laser, Radio Frequenza, Ecosclerosi.

È un centro di riferimento nazionale per l'indicazione ed il posizionamento dei Filtri Endocavali.

☉ **1° piano
monoblocco
Ospedale di Crema**

☎ 0373 280 281
0373 280 411
☎ FAX 0373 280 131

✉ chirurgia.vascolare@hcrema.it

U.O. di Cure Palliative

● Ingresso 2 piano seminterrato Ospedale di Crema

☎ 0373 280 827
☎ FAX 0373 280 828

✉ cure.palliative@hcrema.it

L'obiettivo delle cure palliative è quello di offrire una risposta globale ai bisogni del malato in fase avanzata o terminale di malattia. Le cure si adeguano all'evoluzione delle condizioni cliniche e sociali dell'assistito e del suo nucleo familiare. L'Unità Operativa è parte integrante della Rete di Cure Palliative di Crema che eroga:

- attività di consulenza specialistica palliativa intra ed extra ospedaliera
- ambulatorio di cure palliative
- ospedalizzazione domiciliare
- ricovero in Hospice presso la Fondazione Benefattori Cremaschi in via Kennedy, 2.

Il servizio, completamente gratuito, può essere attivato direttamente dal paziente e dai suoi familiari oppure attraverso i medici di medicina generale, i medici specialisti ospedalieri, gli assistenti sociali, RSA, i DR.

U.O. Day Surgery - Chirurgia Ambulatoriale BIC

● 6° piano monoblocco Ospedale di Crema

☎ 0373 280 282
☎ 0373 280 349

✉ umds-caposala@hcrema.it

Il Servizio di Day Surgery consente l'accoglienza e la gestione dei pazienti con patologie chirurgiche di bassa complessità in cui l'intervento chirurgico e la dimissione avvengono in un'unica giornata di ricovero.

Possono afferire al Servizio pazienti con patologie inerenti le Unità Operative di:

- Chirurgia Generale
- Ortopedia
- Ginecologia
- Terapia Antalgica
- Chirurgia Vascolare
- Urologia
- Oculistica.

U.O. di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva

● 5° piano monoblocco Ospedale di Crema

Gastroenterologia

☎ 0373 280422

✉ gastroenterologia@hcrema.it

Endoscopia Digestiva

☎ 0373 280438

✉ gastro.endo@hcrema.it

L'U.O. si occupa dei pazienti affetti da malattie dell'apparato digerente, del fegato, del pancreas e delle vie biliari. Fa parte della Rete Nazionale per le Malattie Rare per la Teleangiectasia Emorragica Ereditaria e per la Malattia di Caroli. Questi i principali servizi offerti:

- Diagnosi e terapia delle malattie digestive primitive e secondarie. Trattamento in urgenza delle emorragie digestive e delle altre patologie iperacute dell'apparato digerente
- Endoscopia Digestiva Diagnostica e terapeutica con particolare attenzione al trattamento endoscopico miniinvasivo dei tumori superficiali dell'apparato digerente. Ecografia ed ecoendoscopia diagnostica ed operativa. Fisiopatologia Digestiva
- Ambulatori di Gastroenterologia, Epatologia, per le malattie infiammatorie croniche intestinali e la celiachia. Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva Pediatrica in collaborazione con l'U.O. di Pediatria.

U.O. di Medicina

La mission dell'U.O. di Medicina è la cura e l'assistenza di malati acuti. Si tratta molto spesso di persone anziane con numerose patologie. Il loro stato di fragilità richiede particolare attenzione sia durante la degenza sia alla dimissione, per la quale, in collaborazione con altre realtà aziendali, viene programmato un percorso protetto personalizzato. L'U.O. comprende: l'area di degenza ordinaria, l'area di cure subacute presso l'ex-Ospedale di Soncino e di Soresina, il Centro diabetologico, ambulatori specialistici di Allergologia, Endocrinologia, Reumatologia.

Sono aspetti qualificanti:

- l'organizzazione per intensità di cura
- il percorso di Dimissione Protetta
- l'erogazione di prestazioni e consulenze specialistiche anche di secondo livello.

☉ **3° piano
palazzina
Ospedale di Crema**

☎ **0373 280 378**

✉ medicina1@hcrema.it
medicina2@hcrema.it

U.O. di Nefrologia e Dialisi

L'attività clinica nefrologica si svolge nella sezione di degenza nefrologica, nel Centro dialisi di Crema e nei Centri dialisi degli Ospedali di Soresina e Rivolta d'Adda. Sono aspetti qualificanti:

- diagnosi e terapia delle malattie renali primitive e secondarie
- emodialisi extracorporea (emodialisi standard, emodiafiltrazione on line), dialisi peritoneale ospedaliera e domiciliare
- allestimento di accesso vascolare per emodialisi in tutte le sue varianti
- protesi vascolari e cateteri endovascolari permanenti (con la Ch. Vascolare) e posizionamento catetere per dialisi peritoneale (con la Ch. Generale)
- emodialisi nel paziente acuto in Nefrologia, Rianimazione ed UCC
- monitoraggio ambulatoriale dell'insufficienza renale cronica, della nefropatia avanzata e dell'ipertensione arteriosa
- immissione in lista d'attesa e monitoraggio di paziente con trapianto renale.

☉ **DIALISI
piano terra
palazzina
NEFROLOGIA
1° piano palazzina
Ospedale di Crema**

☎ **0373 280 389
0373 280 417**

✉ dialisi@hcrema.it
nefrologia@hcrema.it

U.O. di Neurologia

L'attività dell'U.O. si rivolge a pazienti affetti da malattie cerebrovascolari, patologie infettive del sistema nervoso centrale, epilessia, malattie neurodegenerative, sclerosi multipla, neoplasie cerebrali, traumi cranici, malattie neuromuscolari.

I ricoveri in Stroke Unit sono riservati ai pazienti affetti da ictus sottoposti a trombolisi o in condizioni gravi ed instabili.

Sono aspetti qualificanti la presenza di:

- Unità di Neurofisiologia (EEG, EMG, doppler TSA, tossina botulinica);
- Centro di neuroimmunologia e sclerosi multipla
- Ambulatori di: Unità di Valutazione Alzheimer, per il Parkinson e disturbi del movimento, per l'epilessia, per le cefalee.

☉ **1° piano
palazzina
Ospedale di Crema**

☎ **0373 280 387**

✉ neurologia@hcrema.it

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

U.O. di Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza

☉ **via Sinigaglia 10
Crema**

☎ **0373 257 833
0373 848 27**

✉ **npi@hcrema.it**

Ambulatorio ad accesso diretto, per pazienti di età 0-18 con patologie dello sviluppo neuropsichico. Si articola in ambulatorio territoriale ed ambulatorio di neuropsichiatria ospedaliero.

Aspetti qualificanti: presa in carico multidisciplinare con percorsi diagnostico/ terapeutici, riabilitativo/educativi, anche in collaborazione con centri accreditati esterni del territorio; ambulatori dedicati a patologie neuropsichiatriche, disturbi dello spettro autistico; interventi riabilitativi nel contesto di vita per situazioni di gravità clinica; integrazione con medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, Centri sovrazionali specialistici di riferimento, con i servizi sociali territoriali, le istituzioni scolastiche, il terzo settore; interventi per l'integrazione scolastica e sociale (L.104/92) per soggetti disabili.

DIPARTIMENTO SCIENZE CHIRURGICHE

U.O. di Oculistica

☉ **3° piano
monoblocco
Ospedale di Crema**

☎ **0373 280 288
0373 280 303**

✉ **oculistica@hcrema.it**

L'attività dell'U.O. di Oculistica si basa sulla diagnosi e sulla terapia medico-chirurgica delle patologie dell'occhio. In particolare comprende attività:

- Ambulatoriale di primo e secondo livello (cornea, retina, glaucoma, oftalmologia pediatrica)
- Pronto Soccorso Oculistico e prelievo di cornee 24 ore su 24
- attività diagnostica strumentale e di laserterapia (Argon, Yag) per diagnosi e cura di tutte le malattie dell'occhio
- attività di chirurgia oculare (cataratta, refrattiva, trapianti di cornea e di endotelio, vitreoretina, strabismo, glaucoma, annessi oculari, d'urgenza su traumi)
- Iniezione intravitreale di sostanze farmacologiche per la cura delle maculopatie e di altre patologie del segmento posteriore (edemi maculari, occlusioni vascolari).

DIPARTIMENTO SCIENZE MEDICHE

U.O. di Oncologia

☉ **2° piano
palazzina
Ospedale di Crema**

☎ **0373 280 414
0373 280 156
0373 280 400**

✉ **oncologia@hcrema.it
oncologia.dh@hcrema.it
centro.oncologico@hcrema.it**

Svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura dei tumori e delle malattie ematologiche in regime ambulatoriale, di day hospital e di ricovero ordinario. Pone particolare attenzione alla persona ed alla cura della relazione.

Caratteristiche qualificanti:

- struttura logistica ottimale
- chemioterapia tradizionale e ad alte dosi, trattamenti con radiofrequenza
- terapie biologiche e di supporto
- presa in carico globale del paziente ed umanizzazione delle cure
- multidisciplinarietà
- servizio di psico-oncologia
- presenza di associazioni di volontariato e servizi di patronato.

DIPARTIMENTO SCIENZE CHIRURGICHE

U.O. di Ortopedia e Traumatologia

L'U.O. si occupa della diagnosi e della chirurgia delle malattie congenite, degenerative e traumatiche dell'apparato osteo articolare e muscolo tendineo. È organizzata per percorsi di cura e chirurgici per patologia in:

- Attività ambulatoriali con chirurghi dedicati a: chirurgia della mano, spalla, piede, ginocchio, anca, ortopedia pediatrica, traumatologia geriatria;
- Degenza in reparto con continuità assistenziale pre e post operatoria di medico ortogeriatra
- Pronto Soccorso traumatologico con interventi di osteosintesi in urgenza 24 h
- Interventi di elezione eseguiti con supporto di tecnologia avanzata, in ricovero ordinario per le patologie complesse o day hospital e ambulatoriale
- Protesi totali e parziali di anca, ginocchio e spalla
- Chirurgia artroscopica e chirurgia aperta di spalla e ginocchio, della mano e del piede.

📍 **3° piano**
monoblocco
Ospedale di Crema

☎ **0373 280 283**

✉ ortopedia@hcrema.it

DIPARTIMENTO FUNZIONALE MATERNO INFANTILE

U.O. di Ostetricia e Ginecologia

L'Unità Operativa è organizzata con l'obiettivo di tutelare la salute della donna, dall'adolescenza alla senilità. Si fa carico della prevenzione, diagnosi e cura delle malattie e delle disfunzioni femminili in età riproduttiva e in post-menopausa. Sono aspetti qualificanti:

- medicina fetale con Centro di diagnosi di II livello e ambulatorio di patologia della gravidanza
- centro di diagnostica prenatale con ultrascreen e amniocentesi
- uroginecologia, chirurgia ricostruttiva del pavimento pelvico e Centro Interdisciplinare del pavimento pelvico
- oncologia ginecologica nel contesto di un Gruppo Oncologico Multidisciplinare
- chirurgia endoscopica e mininvasiva.

📍 **4° piano**
monoblocco
Ospedale di Crema

☎ **0373 280 284**
0373 280 250

✉ ostetricia.ginecologia@hcrema.it

DIPARTIMENTO SCIENZE CHIRURGICHE

U.O. di Otorinolaringoiatria

L'Unità Operativa di Otorinolaringoiatria si occupa del trattamento delle patologie dell'orecchio-naso e gola con il supporto di tecnologie avanzate. Vengono trattate inoltre le patologie maxillo-facciali, di chirurgia plastica del distretto testa e collo, di chirurgia della tiroide e paratiroidi.

Oltre all'Unità di degenza si compone di un Servizio Endoscopico delle vie aeree superiori, di un Servizio di Audiovestibologia, di un servizio di Chirurgia Maxillo-Facciale e di un Servizio di Chirurgia Plastica-Ricostruttiva.

📍 **1° piano**
monoblocco
Ospedale di Crema

☎ **0373 280 047**
0373 280 049

✉ otorino@hcrema.it

DIPARTIMENTO FUNZIONALE MATERNO INFANTILE

U.O. di Pediatria

- **1° piano**
monoblocco
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 280

✉ pediatria@hcrema.it

Consta di 3 settori: Pediatria, Patologia neonatale (II livello) e Nido; vengono erogate prestazioni, in regime di ricovero, D.H. ed OBI, a favore di pazienti dalla nascita a 16 anni. Afferiscono all'U. O. l'attività di consulenza pediatrica per il Pronto Soccorso e gli ambulatori specialistici.

Aspetti qualificanti:

- rooming in
- promozione allattamento al seno
- gastroenterologia pediatrica operativa
- ambulatori di allergologia, diabetologia, patologia neonatale e nefro-urologia
- pediatria senza dolore
- integrazione con Centri di III livello e pediatri di base.

DIPARTIMENTO EMERGENZA AREA CRITICA

U.O. di Pronto Soccorso

- **Ospedale di Crema**
ingresso dedicato
in via Macallé
Seminterrato
zona Piastra

☎ 0373 280 015
☎ FAX 0373 280 077

✉ pronto.soccorso@hcrema.it

Il pronto soccorso è il punto di riferimento del territorio per la patologia d'emergenza-urgenza medica, chirurgica e traumatologica.

Gli obiettivi dell'attività sono:

- intervenire tempestivamente e con un elevato livello tecnico professionale sulle condizioni di emergenza;
- trattare ed indirizzare i pazienti che necessitano di ricovero ai reparti;
- valutare e trattare i pazienti con patologie minori.

L'attività è organizzata in 6 grandi aree dedicate a:

- triage
- emergenza
- osservazione breve
- ambulatoriale medica, chirurgica, ortopedica e pediatrica.

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

U.O. di Psichiatria

- **1° piano**
palazzina
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 405
☎ 0373 280 406

✉ spdc@hcrema.it

L'Unità Operativa di Psichiatria ha un ruolo specifico nella gestione dei pazienti con episodi acuti e in situazione di emergenza e/o urgenza psichiatrica, all'interno del Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC).

Compito dell'SPDC è di attuare trattamenti psichiatrici volontari e obbligatori in condizioni di ricovero, svolgere consulenze e interventi integrati con gli altri reparti ospedalieri, rispondere alle situazioni di emergenza in collegamento con il Pronto Soccorso. Nell'ambito dei programmi di cura opera in collegamento con strutture territoriali come il Centro Psico Sociale (CPS), servizio ad accesso diretto con sede extraospedaliera e il la Comunità Riabilitativa ad alta Assistenza (CRA) che eroga agli assistiti programmi residenziali ad alta intensità riabilitativa.

U.O. di Riabilitazione delle Dipendenze

L'Unità Operativa è deputata alla diagnosi, cura e riabilitazione di persone con abuso/dipendenza da alcol, cocaina, cannabis, farmaci, codipendenze; Particolare attenzione si presta alla dipendenza da gioco d'azzardo. Consta di reparto di degenza e dell'attività ambulatoriale/territoriale. Afferisce alla U.O. il "Progetto appartamento": struttura per il reinserimento socio-lavorativo di giovani che hanno svolto prima un ricovero riabilitativo presso il servizio. Sono aspetti qualificanti:

- presenza di equipe multiprofessionale
- lavoro di rete con servizi territoriali e strutture che si occupano delle dipendenze
- presa in carico terapeutica delle famiglie
- ambulatori specialistici (famiglia e gioco patologico)
- gruppi psicoterapici per giovani poliusatori.

☉ **Ospedale "Santa Marta"**
Via Montegrappa 15
Rivolta d'Adda (CR)
1° piano
ingresso esterno dedicato

☎ 0363 3781
0363 378 243

✉ noa.hrvolta@hcrema.it

U.O. di Riabilitazione Cardiologica

Al reparto afferiscono i pazienti che sono stati sottoposti ad intervento di cardiocirurgia o provenienti dalla Medicina o dalla Cardiologia in esiti di scompenso cardiocircolatorio o di infarto miocardico che, una volta stabilizzati, necessitano di ottimizzazione terapeutica e ciclo di riabilitazione specialistica.

Sono aspetti qualificanti:

- ambulatori specialistici: ECG e visita cardiologica, ecocardiografia, ECG Holter, ergometria, ambulatorio scompenso cardiaco. Prestazioni MAC
- valutazione prognostica e funzionale del cardiopatico
- controllo del monitoraggio telemetrico dei pazienti ricoverati anche da remoto, via Web
- gestione del paziente con scompenso cardiaco cronico
- incontri educazionali strutturati per pazienti ricoverati e per i loro parenti gestiti dal team multidisciplinare.

☉ **Ospedale "Santa Marta"**
Via Montegrappa 15
Rivolta d'Adda (CR)
2° piano

☎ 0363 3781
0363 378 256
0363 378 264
0363 378 254

✉ riabilitazione.cardiologica@hrvolta.it

U.O. di Riabilitazione Neuromotoria e SRRF

L'U.O. è costituita dal settore di degenza presso l'Ospedale di Rivolta d'Adda e dal Servizio di Recupero Riabilitazione Funzionale (SRRF) ambulatoriale ubicato sia a Crema che a Rivolta d'Adda. Si prende cura di pazienti nella immediata fase post acuta conseguente ad un evento lesivo. Afferiscono all'U.O. le attività di consulenza specialistica presso le strutture riabilitative esterne all'Azienda. Sono aspetti qualificanti:

- Riabilitazione neuromotoria intensiva per pazienti con disabilità motoria e neurologiche complesse secondarie a patologie neurologiche, ortopediche, reumatologiche e oncologiche
- Ambulatori specialistici di medicina fisica e riabilitativa, osteoporosi, neurologia, riabilitazione neurologica, elettromiografie e tossina botulinica, oncologia e sclerosi multipla
- Programma riabilitativo per ADI e dimissioni protette nelle UO dell'Azienda
- Prestazioni di terapia fisica e manuale.

☉ **Ospedale "Santa Marta"**
Via Montegrappa 15
Rivolta d'Adda (CR)
1° piano

☎ 0363 378239

✉ neuromotoria@hcrema.it

☉ **SRRF Ospedale di Crema**
Palazzina seminterrato

☎ 0373 280382-815

DIPARTIMENTO RIABILITAZIONE

U.O. di Riabilitazione Respiratoria

- **Ospedale
"Santa Marta"**
Via Montegrappa 15
Rivolta d'Adda (CR)
3° piano

☎ 0363 3781
0363 378 272

✉ riabresp.hrivolta@
hcrema.it

La riabilitazione respiratoria consiste in un insieme di servizi diretti a persone con malattie polmonari erogati da parte di un team interdisciplinare di specialisti, con lo scopo di mantenere il massimo livello di indipendenza e di attività nella comunità e migliorare la sopravvivenza. Consta di un reparto di degenza e di un servizio di Fisiopatologia e Fisiokinesiterapia Respiratoria. Sono aspetti qualificanti:

- centro dei disturbi del Sonno (certif. AIMS): Polisonnografia assistita
- centro per la disassuefazione dal fumo di tabacco
- gestione della Insufficienza Respiratoria cronica e delle Pneumopatie avanzate: con ossigenoterapia e/o prescrizione di Ventilazione Meccanica Invasiva/Non Invasiva
- valutazione funzionale respiratoria e trattamento nei pazienti affetti da malattie neuromuscolari.

DIPARTIMENTO EMERGENZA AREA CRITICA

U.O. di Terapia Intensiva

- **Piano seminterrato
monoblocco**
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 001
0373 003 018
☎ FAX 0373 280 078

✉ rianimazione@
hcrema.it

L'attività dell'U.O. di Terapia Intensiva si rivolge soprattutto alla cura del paziente critico con compromissione delle funzioni vitali.

Dispone degli strumenti più avanzati per il ripristino ed il sostegno delle funzioni vitali, la ventilazione artificiale, il monitoraggio invasivo, la depurazione renale etc.

Sono aspetti qualificanti:

- la gestione del paziente con insufficienza respiratoria severa
- la gestione del paziente con insufficienza cardiocircolatoria severa
- la gestione del traumatizzato grave
- la ipotermia terapeutica nel post-arresto cardiaco
- la depurazione renale del paziente critico.

DIPARTIMENTO SCIENZE CHIRURGICHE

U.O. di Urologia

- **5° piano
monoblocco**
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 285
0373 280 410
☎ FAX 0373 280 261

✉ urologia@hcrema.it

L'attività dell'U.O. di Urologia si rivolge soprattutto alla terapia chirurgica delle malattie dell'apparato urinario e riproduttivo maschile, con un particolare riguardo alla patologia oncologica. Oltre alla chirurgia tradizionale dispone degli strumenti più avanzati per la chirurgia endoscopica, mini-invasiva e radiointerventistica. Sono campi di particolare interesse e sviluppo:

- l'andrologica
- la uroneurologia e l'urodinamica
- l'oncologica videolaparoscopica
- l'urologia radiointerventistica
- l'endoscopia delle alte e basse vie urinarie
- il trattamento della calcolosi urinaria con litotritore extracorporeo ad onde d'urto.

Servizio di Anatomia e Istologia Patologica e Citodiagnostica

Il Servizio fornisce prestazioni per le strutture e i presidi dell'Azienda Ospedaliera, per pazienti ricoverati e ambulatoriali e per le strutture convenzionate. Le prestazioni fornite sono: esami istologici (biopsie endoscopiche, escissionali/incisionali e pezzi operatori), esami citologici (pap test, versamenti, urine, agoaspirati) esami estemporanei intraoperatori al congelatore e esami autoptici. Sono aspetti qualificanti:

- sistema qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008
- partecipazione ai programmi di screening regionali carcinoma del collo dell'utero, della mammella e del colon retto
- linfonodo sentinella nel carcinoma della mammella e del melanoma
- determinazione immunoistochimica di fattori prognostici/terapeutici nel carcinoma mammario.

☉ **Ingresso n.5
piano interrato
Ospedale di Crema**

☎ 0373 280 363
0373 280 383

✉ anatomia.patologica@hcrema.it

Servizio di Radiologia (Diagnostica per Immagini)

All'Ospedale di Crema vengono eseguite prestazioni di Radiologia tradizionale e contrastografica, TAC, Risonanza Magnetica, Mammografia, Ecotomografia ed angiografia. A Soresina vengono eseguite Ecografie e MOC. A Rivolta d'Adda vengono eseguite prestazioni di Radiologia tradizionale, Mammografia, Ecotomografia.

Sono aspetti qualificanti:

- la copertura completa del servizio a Crema, con personale presente in sede dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato e in reperibilità la notte, la domenica e nei giorni festivi
- prestazioni di screening mammografico
- biopsie eco-guidate e sotto guida Tac
- angiografia interventistica.

☉ **Ospedale di Crema
piano sotterraneo
del monoblocco
Ospedale di Rivolta
d'Adda
piano sotterraneo
Ospedale di Soresina
primo piano**

☎ 0373 280 316
0373 280 255
☎ FAX 0373 280 246

✉ radiologia@hcrema.it

Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale

Il Servizio svolge attività trasfusionale occupandosi del controllo e della tutela della salute del donatore; della raccolta di sangue intero e di prodotti da aferesi (plasma e piastrine) in collaborazione con le locali sezioni dell'AVIS; della preparazione di emocomponenti di secondo livello (pool piastrinici). Effettua l'assegnazione e la distribuzione degli emocomponenti per soddisfare le necessità trasfusionali dei pazienti domiciliari e di quelli ricoverati nelle strutture del territorio Cremasco. Esegue indagini di diagnostica immunoematologica per ricoverati ed utenti esterni. Erega prestazioni ambulatoriali quali raccolta per autotrasfusioni (predepositi) in previsione di interventi chirurgici programmati e salassoterapia. È attivo un ambulatorio per l'arruolamento delle gravi-de che desiderino donare a scopo solidaristico le cellule staminali del cordone ombelicale. Il Servizio è polo di reclutamento per aspiranti donatori di cellule staminali da midollo osseo.

☉ **Piano terra
palazzina
Ospedale di Crema**

☎ 0373 280 390
0373 280 392

✉ trasfusionale@hcrema.it

Servizio di Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche

① **1° piano
monoblocco
Ospedale di Crema**

① **Punto prelievi
ingresso 1
ambulatori**

☎ **0373 280243
FAX 0373 280791**

✉ **laboratorio.analisi@
hcrema.it**

È un Servizio di Medicina di Laboratorio di Base con Sezioni specializzate in Biochimica Clinica e Tossicologia, Microbiologia e Virologia, Ematologia e Coagulazione. Il laboratorio è attivo 24 ore su 24 per le analisi d'urgenza. Sono aspetti qualificanti:

- l'accesso diretto alle prestazioni di laboratorio in tutti i 12 punti prelievo del territorio
- l'accettazione informatizzata e il ritiro referti "On demand" presso i CUP aziendali
- la disponibilità di oltre l'80% dei referti il giorno successivo al prelievo
- il laboratorio è certificato conformemente alla norma UNI EN ISO 9001/2008
- partecipa a programmi di miglioramento della Qualità sia regionali che internazionali.

DIPARTIMENTO SCIENZE MEDICHE

Servizio di Day Service Ambulatoriale

① **Piano rialzato
Ospedale di Crema**

☎ **0373 280800**

✉ **dayservice@hcrema.it**

La mission del Day Service Ambulatoriale è la presa in carico totale dell'utente, in un percorso ambulatoriale complesso, secondo profili diagnostici definiti, con un ridotto numeri di accessi ai Servizi di diagnosi, per un elevato numero di prestazioni. Il tutto è gestito da un medico case manager.

I punti di eccellenza sono così sintetizzabili:

- riferimento a un medico specialistico ospedaliero, che propone il percorso
- programmazione e organizzazione del percorso, effettuato da una infermiera coordinatrice
- ridotto numero di accessi alla struttura ospedaliera, con l'effettuazione di un elevato numero di prestazioni, anche invasive.

DIPARTIMENTO SCIENZE CHIRURGICHE

Servizio di Pre Ricovero Chirurgico

① **Piano terra
monoblocco
Ospedale di Crema**

☎ **0373 280 240
0373 280 800**

✉ **prericovero@
hcrema.it**

Il Servizio di Pre Ricovero Chirurgico ha come obiettivo la preparazione del paziente a un intervento chirurgico di elezione.

Nel corso di una mattinata il personale afferente al Servizio eseguirà, secondo protocolli standardizzati, esami diagnostici e strumentali.

Il chirurgo e l'anestesista effettueranno le rispettive visite, fissando il giorno dell'intervento.

Il ricovero avverrà direttamente il giorno previsto per l'intervento.

Centro Oncologico

Svolge attività di prevenzione, diagnosi e monitoraggio ambulatoriale delle malattie onco-ematologiche, con particolare attenzione alla continuità terapeutica e accompagnamento in tutte le fasi della malattia in collaborazione con la Rete Territoriale.

Caratteristiche qualificanti:

- servizio di segreteria/prenotazioni
- presa in carico globale del paziente
- multidisciplinarietà
- umanizzazione delle cure
- servizio di Psico-oncologia, con attività clinica e progetti per pazienti e caregiver
- presenza di associazioni di volontariato e servizi di Patronato
- punto di Informazione e Supporto.

☉ **2° piano**
palazzina
Ospedale di Crema

☎ 0373 280 414
FAX 0373 280 818

✉ centro.oncologico@hcrema.it

Centro Diabetologico

Si occupa della diagnosi e della cura del diabete mellito e delle sue complicanze, con prestazioni svolte in ambulatorio, consulenze specialistiche per il Pronto Soccorso e i Reparti di degenza.

Sono aspetti qualificanti:

- attività di educazione sull'automonitoraggio della glicemia e l'utilizzo dei devices per l'insulina
- consulenze dietologiche
- ambulatorio per il Diabete Gestazionale
- ambulatorio per il Piede Diabetico

Il Centro Diabetologico è responsabile anche degli ambulatori di diabetologia nei presidi di Castelleone, Rivolta d'Adda e Soresina.

☉ **Poliambulatorio**
esterno

☎ 0373 280 412

✉ centro.antidiabetico@hcrema.it

Ambulatorio di Stomatoterapia

L'ambulatorio provvede alla gestione e alla cura dei pazienti portatori di stomie. Vengono eseguite prime visite, visite di controllo e consulenze per tutte le patologie stomali, come irritazioni cutanee, distacchi, ernie peristomali, prolapsi, stenosi.

Si effettuano:

- Interventi di educazione terapeutica per la gestione autonoma della stomia
- Educazione alla scelta dei presidi stomali e richiesta dei medesimi tramite modulo previsto da consegnare all'ASL di appartenenza
- Irrigazione e successivo addestramento
- Consigli ed educazione di tipo dietetico
- Follow-up degli interventi educativi
- Consulenza psicologica del paziente portatore di stomia, quando sia richiesta.

☉ **Poliambulatorio**
Ospedale di Crema

☎ 0373 280441

Associazioni di volontariato



ABIO
ASSOCIAZIONE
PER IL BAMBINO
IN OSPEDALE

Presidente: Ortensia Marazzi
● via Forte, 2 – Crema (CR)
☎ 334 9292943
✉ info@abiocrema.org

www.abiocrema.org



A.C.C.P.
ASSOCIAZIONE
CREMASCA
CURE PALLIATIVE
"ALFIO PRIVITERA"
ONLUS

Presidente: Avv. Ermete Aiello
● via Barbelli, 4 – Crema (Cr)
☎ 0373 250317
✉ segreteria@accpalfioprivitera.org

www.accpalfioprivitera.org



AILAR
ASSOCIAZIONE
ITALIANA
LARINGECTOMIZZATI -
ONLUS

Rieducatore: Luciano Cremascoli
Scuola di Rieducazione e Riabilitazione Fonetica
● Largo Ugo Dossena, 2 – Crema (Cr)
☎ 339 4494186
✉ ailar.crema.cr@gmail.com



A.I.S.M. ONLUS
ASSOCIAZIONE
ITALIANA
SCLEROSI
MULTIPLA

Commissario: Gianluigi Colleoni
● via Dell'Annona, 1/3 – Cremona
☎ 0372 435028 - 451180
☎ FAX 0372 430699
✉ aismcr@aismcr.it



AIDO
ASSOCIAZIONE
ITALIANA
DONATORI ORGANI
GRUPPO COMUNALE
DI CREMA – ONLUS

Presidente: Lucio Piloni
● via Monte di Pietà, 7 – Crema (Cr)
☎ 338 6220123
✉ luciopiloni61@hotmail.it



**ASSOCIAZIONE
"DONNA SEMPRE"
ONLUS**

Presidente: Paola Brambini
● via B. Terni, 7 – Crema (Cr)
☎ 349 7924732
✉ pbrambini@fastwebnet.it



**ASSOCIAZIONE
L'APPRODO
ALCOLISTI
IN TRATTAMENTO**

Presidente: Antonio Speranza

- 📍 viale Monte Grappa, 1 – Rivolta d'Adda (Cr)
- ☎ 0363 3781
- ☎ 800 010 886 (pomeriggio)
- ✉ noa.hrivolta@hcrema.it



**ASSOCIAZIONE
DIABETICI
DEL TERRITORIO
CREMASCO ONLUS**

Presidente: Francesco Maestri

- 📍 via B. Terni, 9 – Crema (Cr)
- ☎ 0373 259182
- ✉ diab.crema@alice.it



**ASSOCIAZIONE
DONNE CONTRO
LA VIOLENZA
ONLUS - CREMA**

Presidente: Paola Caravaggio

- 📍 via XX Settembre, 115 – Crema (Cr)
- ☎ 0373 80999
- ✉ assocdonne@alice.it
- www.controlaviolenza.it



**ASSOCIAZIONE
EX DIPENDENTI
DELL'OSPEDALE
DI CREMA**

Presidente: Pietro Milani Brugna

- 📍 Largo Ugo Dossena, 2 – Crema (Cr)
- ☎ 0373 280213



**AVIS
ASSOCIAZIONE
VOLONTARI
ITALIANI SANGUE
SEZIONE DI CREMA**

Presidente: Pietro Valcarenghi

- 📍 via Monte di Pietà, 7 – Crema (Cr)
- ☎ 0373 80300
- ✉ info@aviscrema.it
- www.aviscrema.it



**CENTRO DI AIUTO
ALLA VITA
ONLUS CREMA**

Presidente: Rosa Rita Assandri

- 📍 via Civerchi, 7 – Crema (Cr)
- ☎ 0373 256994
- ✉ cavcrema@libero.it



**E.L.O.
EPILESSIA
LOMBARDIA
ONLUS**

Volontaria: Serafina Arnoldi

- ☎ 340 8606921



**LA TARTARUGA
CREMA ONLUS**
ASSOCIAZIONE
CREMASCA PARKINSON E
DISTURBI
DEL MOVIMENTO

Presidente: Mariangela Savoia

📍 Largo Ugo Dossena, 2 – Crema (Cr)
☎ 0373 280213
334 1840890
✉ info@latartarugacrema.it
www.latartarugacrema.it



L.I.L.T.
**LEGA ITALIANA
PER LA LOTTA
CONTRO I TUMORI**

Delegazione di Crema
Responsabile: Dr. Andrea Cortesini

📍 Largo Ugo Dossena, 2 – Crema (Cr)
☎ 0373 80689
✉ lilt.crema@gmail.com

Delegazione di Rivolta d'Adda
Responsabile: Silvana Migliavacca

📍 viale Montegrappa, 15 – Rivolta d'Adda (Cr)
☎ 0363 370106



**PROTEGGI
IL TUO CUORE
ONLUS**

Presidente: Tommaso Diaco

📍 c/o Ambrogio Gandini
via B. Croce, 5 – Rivolta d'Adda (Cr)
☎ 0363 78963
✉ t.diacco@hcrema.it



V.I.P.
**VIVIAMO IN POSITIVO
ITALIA ONLUS**

Presidente: Barbara Ciaranfi

📍 via Silvio Pellico, 10 – Cuneo
✉ direttivo@vipitalia.org
www.vipitalia.org



**ASSOCIAZIONE
VOLONTARI
CROCE VERDE
DI CASTELLEONE**

Presidente: Diego Capella

● Largo del Volontariato, 1 – Castelleone (Cr)

☎ 0374 350351

☎ FAX 0374 358037

✉ crocevercastelleone@libero.it



**CROCE BIANCA
DI RIVOLTA D'ADDA**

Presidente: Cristian Belloli

● Via Guttuso, 6 – Rivolta D'Adda (Cr)

☎ 0363 78506

✉ sede.rivolta@crocebianca.org



**CRI
CROCE ROSSA
ITALIANA
COMITATO
LOCALE
DI CREMA**

Presidente: Rachele Donati De Conti

● piazzale Croce Rossa, 4 – Crema (Cr)

☎ 0373 87123

☎ FAX 0373 86176

✉ segreteria@cri.crema.cr.it

www.cri.crema.cr.it



**CROCE VERDE
DI SONCINO
VOLONTARI PUBBLICA
ASSISTENZA**

Presidente: Angelo Gorno

● viale Don Minzoni, 75 – Soncino (Cr)

☎ 0374 85712

☎ FAX 0374 84211

✉ info@croceverdesoncino.org



**P.A.S.V.
CROCE VERDE
CITTÀ DI CREMA
ONLUS**

Presidente: Renée Dayan

● via Da Monte, 2 – Crema (Cr)

☎ 0373 203205

☎ FAX 0373 250702

✉ segreteria@croceverdecrema.com

www.croceverdecrema.com



**SORESINA
SOCCORSO
ONLUS**

Presidente: Vittorio Boldrighi

● via Inzani, 4 – Soresina (Cr)

☎ 0374 340538

☎ FAX 0374 340539

✉ soccorso@soresinasoccorso.191.it

Un ringraziamento all'Associazione Popolare
Crema per il Territorio che ha reso possibile
la stampa di questa pubblicazione.

POPOLARE CREMA
PER IL TERRITORIO

YouBanking

ContoCorrente

ZERO SPESE
per canone conto corrente e custodia
deposito titoli

ZERO COSTI
per il prelievo Bancomat ovunque

Il primo internet banking con dentro la tua filiale. Scoprillo su **www.youbanking.it**

Offerta esclusiva riservata a nuovi clienti. Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Per le condizioni contrattuali fanno riferimento i fogli informativi disponibili sul sito www.youbanking.it. Per l'apertura Deposito titoli è necessario aprire un ContoCorrente Youbanking e rivolgersi alla filiale selezionata in fase di apertura online.



BANCA POPOLARE DI CREMA
GRUPPO BANCO POPOLARE

The Van

**Si ringraziano le Associazioni di Volontariato
per il contributo che hanno offerto alla stesura
della Carta dei Servizi.**

Finito di Stampare nel mese di Giugno 2014.
Vietata la riproduzione anche parziale di testi e immagini.

PROGETTO GRAFICO
Chiara Rolfini

STAMPA


TIPOGRAFICO
www.stctipografico.it

Informazioni aggiornate sul sito aziendale
www.hcrema.it

Nei divisori di pag. 04, 20 e 50 le riproduzioni di alcuni particolari delle opere:
Paul Klee, *Highway and Byways*, 1929 - Vassily Kandinsky, *Balacement*, 1942 - Piet Mondrian, *Composition No 10*, 1939-42

Azienda Ospedaliera "Ospedale Maggiore" di Crema

Presidio di Crema

Largo Ugo Dossena 2
Crema (CR)

PALAZZINA

Piano Terra

Dialisi
Servizio di Immunoematologia
e medicina trasfusionale
Fisioterapia FSSR
Ambulatori Neurofisiopatologia

Piano Primo

Neurologia
Medicina
Psichiatria

Piano Secondo

Oncologia
Centro Oncologico
Day Hospital oncologico

Piano Terzo

Medicina

PIASTRA

Piano Seminterrato

Pronto Soccorso
Terapia Intensiva

Piano Terra

Unità Coronarica
Cardiologia

Piano Primo

Otorinolaringoiatria

Piano Secondo

Sale Operatorie

Piano Terra

Accettazione
URP
Direzione Medica di Presidio
Day Service
PreRicovero

Piano Primo

Laboratorio di analisi
Chirurgia Generale
Chirurgia vascolare

Piano Secondo

Degenze chirurgiche
Sala Operatoria piccoli interventi
Endoscopia toracica e Pneumologia
interventistica

Piano Terzo

Ortopedia e Traumatologia
Sala Gessi
Oculistica

Piano Quarto

Ostetricia Ginecologia

Piano Quinto

Urologia
Endoscopia Digestiva
Gastroenterologia

Piano Sesto

BroncoPneumologia
Day Surgery
Chirurgia Ambulatoriale BIC

Piano Seminterrato

Radiologia
Cure Palliative

Piano Terra

Ambulatori specialistici

Piano Primo

Pediatria

MONOBLOCCO ingresso 1

MONOBLOCCO ingresso 2

Piano Terra

Centro Prelievi
CUP
Ritiro Referti

Piano Primo

Poliambulatori
Ambulatorio di stomaterapia

AMBULATORI ingresso 1

Piano Terra

TAO
Centro Diabetologico
UOMAR
Riscuotitori automatici - Bancomat

Piano Primo

Libera professione

AMBULATORI ingresso 2

Direzione generale
Ufficio Personale

ANATOMIA PATOLOGICA

Istologia e Citodiagnostica
Camera Mortuaria

ingresso 6

ingresso 2

ingresso 3
sottopasso
per palazzina

ingresso 1
collegamento alla Piastra

ingresso 4

ingresso 5

ingresso pronto soccorso
via Macallè

MONOBLOCCO ingresso 3

Piano Seminterrato

Farmacia
Ufficio Documentazione Sanitaria
Sala Polenghi

ingresso portineria

ingresso 1

ingresso 2

Largo Ugo Dossena

via Libero Comune

**AZIENDA OSPEDALIERA
"OSPEDALE MAGGIORE" DI CREMA**

Centralino 0373 2801

Posta Elettronica Certificata
protocollo@pec.hcrema.it

www.hcrema.it

DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO

Acquisto Beni e Servizi	0373 280600
Affari Generali e Legali	0373 280541
Direzione Amministrativa di Presidio	0373 280724
Area Economico-Finanziaria	0373 280623
Area Manutenzione e Patrimonio	0373 280221
Ufficio Personale	0373 280219
Ufficio Protocollo	0373 280530

DIREZIONE MEDICA DEI PRESIDI

Segreteria	0373 280223
Gestione attività ambulatoriali e presidi periferici	0373 280725
Ufficio Cartelle Cliniche	0373 280371
Farmacia	0373 280275
Servizio Infermieristico	
Tecnico Riabilitativo Aziendale	0373 280290
Corso di Laurea in Infermieristica	0373 204906

Azienda Ospedaliera
"Ospedale Maggiore" di Crema

Largo Dossena 2
26013 Crema (Cr)

Tel. 0373.2801 centralino
www.hcrema.it