



Carta dei Servizi al Paziente

**Un insieme di competenze e idee
a servizio della salute**

LA MISSION

L’Ospedale “**Madonna del Popolo**” di Omegna, presidio di ASL VCO, è gestito da una società mista pubblico – privata, “**Centro Ortopedico di Quadrante S.p.A.**”, partecipata per il 51% dalla ASL VCO e per il 49% da un socio privato, il Gruppo Ramsay Santè.

Il **COQ (Centro Ortopedico di Quadrante)**, nasce come struttura sanitaria monospecialistica, **specializzato nella protesica programmata, nel Recupero e nella Riabilitazione Funzionale (RRF)**, ma negli anni, si è arricchito di discipline e specialità, pur mantenendo saldo l’indirizzo ortopedico-riabilitativo.

Nel 2019 la Regione Piemonte ha sancito la trasformazione della sperimentazione gestionale in regime ordinario, oggi COQ è quindi inserito pienamente nella rete ospedaliera della Regione Piemonte. Con deliberazione 12.4.2019 n. 58-8782 la G.R. ha deliberato l’autorizzazione all’esercizio dell’attività sanitaria per 91 posti letto e l’accreditamento in fascia A del presidio Madonna del Popolo, aggiornata con deliberazione D.G.R. n. 41-5140 del 27.5.2022.

In data 29/07/2022, a conclusione della fase avviatasi nel 2019 dopo l’autorizzazione della Regione Piemonte, ha avuto luogo la sottoscrizione dei nuovi atti societari, che sanciscono il passaggio dalla fase di sperimentazione alla Gestione Ordinaria della Società “**Centro Ortopedico di Quadrante – COQ SpA**”. La Delibera ASL VCO n. 596 del 16/08/2022 ne dichiara la presa d’atto e i provvedimenti conseguenti. **Il costante miglioramento dell’offerta assistenziale ai cittadini, seguendo gli obiettivi che il Presidente della Regione Piemonte ha fissato, rientra tra le priorità di questa direzione strategica.**

In 20 anni di presenza sul territorio l’impegno del gruppo si è profuso con idee, passione e professione, cercando di offrire ciò che a noi piace definire la “cultura dell’accoglienza”.

L’EMERGENZA PANDEMICA SARS COVID 19

COQ ha offerto il proprio contributo, insieme alle altre strutture regionali, per la gestione e la prevenzione dei casi **COVID – 19** in Ospedale.

Durante l’emergenza sanitaria il **COQ** è’ stato convertito in **COVID HOSPITAL**, dedicando tutti i posti letto ordinari, delle aree di terapia intensiva e sub intensiva ai pazienti COVID positivi.

N.B. Alcuni servizi citati nella presente Carta dei Servizi durante l’emergenza Covid hanno subito variazioni.

INDICE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA	Pag. 4
AREA DIPARTIMENTALE CHIRURGICA	Pag. 5
Unità Operativa di Ortopedia Unità Operativa di Recupero e Riabilitazione Funzionale Unità Operativa di Week/Day Surgery	
AREA DIPARTIMENTALE MEDICA	Pag. 6
Unità Operativa di Medicina Unità Operativa di Day Hospital Medicina	
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Pag. 8
TAC Risonanza Magnetica Ecografie Mammografie Agoaspirato	
MODALITA' ACCESSO STRUTTURA	Pag. 7
Ambulatori Pre-ricovero- Ricovero Dimissioni Orario accesso visite pazienti ricoverati	
CUP	Pag. 10
Prenotazioni SSN Prenotazioni visite specialistiche (a pagamento) Modalità di pagamento Ritiro Referti Copia Cartella clinica URP Tribunale dei Diritti del Malato	
ALTRI SERVIZI	Pag. 12
Assistenza Religiosa Mediatori Culturali Altri Servizi (a pagamento)	
RAGGIUNGIBILITA'	Pag.13
Dove siamo Come raggiungerci	

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

COQ si articola in 6 Direzioni, integrate da un Servizio Approvvigionamenti, Informatica e Logistica e dalla figura di un Responsabile per ogni branca specialistica, non esistendo più dal punto di vista clinico la figura del Primario.

Le Direzioni

PRESIDENTE CONSIGLIO AMMINISTRAZIONE: Dr. RUFFINO Emanuele
DIREZIONE GENERALE: Dr. CARDUCCI Mauro
DIREZIONE OPERATIVA: Dr. TROTTI Claudio
DIREZIONE AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI: Dr.ssa NARO Cristina
DIREZIONE SANITARIA: Dr. RIPAMONTI Giorgio
DIREZIONE AMMINISTRATIVA FINANZIARIA E RISORSE UMANE: Dr.ssa NARO Cristina
DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE: Dr.ssa CANU Claudia

I Responsabili Medici

RESPONSABILE MEDICINA INTERNA - DAY/WEEK SURGERY: Dr RIPAMONTI Giorgio
AIUTO RESPONSABILE MEDICINA INTERNA: Dr.ssa BUSCAGLIA Paola
RESPONSABILE ENDOSCOPIA: Dr.ssa FRANZOSI Laura
RESPONSABILE PIANO AZIENDALE CONTROLLO INFEZIONI OSPEDALIERE: Dr. DE GREGORIO Francesco
RESPONSABILE ANESTESIA E RIANIMAZIONE: Dr. NACCA Lorenzo Biagio
RESPONSABILE TERAPIA INTENSIVA E SUBINTENSIVA: Dr. PAOLONI Stefano
RESPONSABILE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: Dr.ssa STRADA Laura
RESPONSABILE APPARECCHIATURE RADIOLOGICHE: Dr. DAL CIN Stefano
RESPONSABILE UNITA' RIABILITAZIONE E RECUPERO FUNZIONALE: Dr.ssa FORTE Fabiana
RESPONSABILI ORTOPEDIA: Dr. GIUBILATO Alfonso, Dr. MELLANO Danilo Sebastiano

I Coordinatori

COORDINATORE MEDICINA E TERAPIA INTENSIVA/ SUB-INTENSIVA: GUIDA Patrizia
COORDINATORE PUNTO PRIMO INTERVENTO: GUIDA Patrizia
COORDINATORE ORTOPEDIA E ORTO-RRF: SPADACINI Paola
COORDINATORE FISIOTERAPIA: ALBIZZATI Erica
COORDINATORE AMBULATORI/ PRERICOVERO/ACCETTAZIONE: CIARDIELLO Patrizia
COORDINATORE BLOCCO OPERATORIO: VARESE Tommaso
COORDINATORE DAY/WEEK SURGERY: CAMONA Sara
COORDINATORE RADIOLOGIA: BOGIANCHINI Mauro

I Responsabili di Servizio

REFERENTE QUALITA' E RISCHIO CLINICO: Ing. PAGANI Maria Beatrice
RESPONSABILE SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI, INFORMATICA E LOGISTICA: Ing. DALAROY Eric
RESPONSABILE SERVIZIO GESTIONE E CONTROLLO CONTABILE: Sig.ra PIANA Valentina
RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE: Dr.ssa FONDELLO Cristina
RESPONSABILE PROTEZIONE DATI: Dr.ssa AGRATI Roberta
INFERMIERA SPECIALISTA DEL RISCHIO INFETTIVO: Sig.ra ROMANI Tiziana
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO: Sig.ra GIAMBELLUCA Giuliana

AREA DIPARTIMENTALE CHIRURGICA

In virtù della riorganizzazione strategica (criterio di ospedale per intensità di cure) e del Piano di Sviluppo triennale 2022-2024, le Degenze sono state rinominate Unità Operative (U.O.), distinguendo così il Dipartimento di Area Chirurgica e Dipartimento di Area Medica.

UNITA' OPERATIVA DI ORTOPEDIA

L'**Ortopedia** rappresenta l'attività principale del nostro Centro.

L'**attività chirurgica ortopedica** si basa sul trattamento delle patologie dell'apparato locomotore di natura degenerativa, artrosica, infiammatoria e di natura traumatologica.

Attraverso un'accurata diagnosi del paziente, viene scelto il tipo di trattamento meno invasivo possibile per il paziente, al fine di ripristinare la sua funzionalità locomotoria nel miglior modo possibile.

I nostri **chirurghi ortopedici** eseguono ogni anno numerosi interventi di **chirurgia ortopedica maggiore** (protesi di anca, ginocchio, spalla e caviglia, chirurgia del rachide) e **chirurgia ortopedica minore** (Chirurgia del gomito e della mano, chirurgia del piede adulto e bambino, etc).

Vengono effettuati anche interventi di **chirurgia robotica** per la protesica di ginocchio.

UNITA' OPERATIVA DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Il reparto di RRF ospita i pazienti sottoposti ad impianto o revisione di protesi di anca e ginocchio.

Durante il periodo di degenza post-operatoria, i pazienti protesici vengono sottoposti a sedute giornaliere presso la **Fisioterapia del Centro**, mirate ad ottenere una progressiva ripresa funzionale ed una più completa autonomia nelle attività di vita quotidiana.

Per i pazienti con patologie ortopediche che hanno effettuato un intervento chirurgico presso il COQ, che non richiedono un periodo prolungato di degenza ma necessitano una prosecuzione delle cure riabilitative, la terapia riabilitativa avviene invece in regime ambulatoriale, o in teleriabilitazione direttamente al domicilio su decisione del Responsabile di Fisioterapia.

Il Servizio di Fisioterapia è rivolto a tutti i pazienti che hanno effettuato un intervento chirurgico presso la nostra struttura. Per accedere al Servizio, il paziente dimesso dal reparto con l'indicazione al trattamento riabilitativo deve effettuare impegnativa di visita fisiatrica presso il proprio medico di base, quindi prenotare la stessa presso il CUP del nostro Centro, oppure prosegue direttamente la fisioterapia con richiesta interna del medico Fisiatra.

UNITA' OPERATIVA WEEK/DAY SURGERY

Le patologie trattate in regime di Day Surgery prevedono che ricovero, intervento e dimissione si concludano nell'arco della stessa giornata, in alcuni casi la degenza può protrarsi per una notte (One day Surgery).

La Week Surgery è dedicata a interventi chirurgici e/o procedure invasive con degenza limitata a pochi giorni (max 4 notti di degenza) e dimissioni entro il fine settimana. Il regime è quello di Ricovero Ordinario, il reparto multidisciplinare è aperto dalle ore 7.00 del lunedì alle ore 20.00 del venerdì.

Il giorno del ricovero il paziente dovrà presentarsi al quarto piano dell'Ospedale.

COSA PORTARE

- Presentarsi con un abbigliamento comodo (tuta da ginnastica).
- Si consiglia di portare con sé, nel caso fosse necessario un pernottamento, pigiama, calzature antiscivolo, il necessario per l'igiene personale, biancheria intima, asciugamani.
- Portare le stampelle per gli interventi agli arti inferiori
- Portare la documentazione personale riferita ad ogni patologia in corso o precedente (indicazione del medico all'intervento, RX, TAC, ECG, RMN) e i farmaci abitualmente assunti

LA DIMISSIONE

Il Paziente potrà lasciare l'ospedale solo dopo aver ricevuto la lettera di dimissione. È indispensabile al momento di lasciare l'ospedale la presenza di un accompagnatore in grado di aiutare il paziente.

AREA DIPARTIMENTALE MEDICA

MEDICINA INTERNA

Il Dipartimento di Area Medica, situata al terzo piano dell'Ospedale, si occupa di patologie acute o croniche ad indirizzo internistico.

Il ricovero in Medicina avviene su proposta del Medico curante, per trasferimento da altre strutture, tramite i nostri ambulatori specialistici, tramite il Punto di Primo Intervento o Dipartimento Emergenza Accettazione.

Il paziente degente può rivolgersi al medico dell'area di degenza, presente 24 ore su 24; i famigliari possono chiedere informazioni ai medici dalle ore 13.00 alle ore 14.00.

TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA (T.I.P.O.)

Fanno parte dell'U.O. di Medicina due posti letto di terapia intensiva post operatoria. Tali letti sono dedicati al monitoraggio post chirurgico di pazienti particolarmente complessi.

DAY HOSPITAL DI MEDICINA

DIAGNOSI E PREVENZIONE DELLE PATOLOGIE INTERNISTICHE ACUTE O CRONICHE

Al secondo piano lato SUD è presente un servizio di Day Hospital di Medicina che consente il ricovero a cicli programmati, ciascuno della durata di un giorno, per la somministrazione di prestazioni terapeutiche per patologie internistiche acute o croniche.

DIAGNOSI E PREVENZIONE DELLE MALATTIE EPATICHE

Il servizio di Epatologia è il servizio di riferimento e di afferenza per le Epatopatie, l'attività è svolta attraverso le più moderne tecniche diagnostiche strumentali. Tra le patologie più frequentemente trattate e di particolare interesse scientifico segnaliamo: epatiti croniche e autoimmuni (diagnosi e terapia), valutazione dell'ipertensione portale, cirrosi epatica (diagnosi e terapia), trattamento delle complicanze della cirrosi, Epatocarcinoma.

Le prestazioni si effettuano dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,00.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La **Radiologia** del Centro Ortopedico di Quadrante di Omegna è situata al piano terreno dell'ospedale e offre un servizio completo di Diagnostica per Immagini di alto livello tecnologico e completamente digitalizzato che comprende la **Radiologia tradizionale, T.A.C., RMN, Ecografie, Mammografie, Agoaspirato.**

PRENOTAZIONE ED ACCESSO

La prenotazione può avvenire

- allo sportello CUP
- tramite accesso diretto per rx torace e le urgenze classe "U"
- chiamando il numero verde **800 000500** (da telefono fisso e cellulare), dal lunedì alla domenica dalle ore 8,00 alle ore 20,00, o il numero dedicato **COQ PER VOI** 0323 6601199 dalle ore 9,00 alle ore 17,00

COME CI SI DEVE PREPARARE PER ALCUNI ESAMI?

Numerosi esami radiologici, per essere eseguiti correttamente, necessitano di una particolare preparazione (es. digiuno; pulizia intestinale).

È indispensabile seguire scrupolosamente le indicazioni alla preparazione dell'esame, contenute nelle informative e/o questionari rilasciati allo sportello in fase di prenotazione dell'esame, oppure scaricabili sul sito internet <https://www.ospedalecoq.com>, diversamente l'esame non potrà essere eseguito.

MODALITA' ACCESSO ALLA STRUTTURA

AMBULATORI:

Gli Ambulatori del Centro Ortopedico di Quadrante sono ubicati al piano terra dell'Ospedale, ad eccezione del servizio di Gastroenterologia e Chirurgia al 1° piano, servizio di Epatologia al 2° piano e Odontoiatria al 3° piano

È inoltre attivo un servizio di terapia iniettiva da concordare direttamente con il Coordinatore degli Ambulatori.

Le visite specialistiche ambulatoriali si svolgono:

➤ in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale: la prestazione è erogata presentando l'impegnativa del medico curante correttamente compilata, con pagamento del ticket o in esenzione se prevista. Con questa modalità, per la quasi totalità delle prestazioni non vi è la possibilità di scelta nominale del medico.

➤ in Solvenza (Libera Professione): le prestazioni specialistiche erogate dai medici in regime di Libera Professione sono totalmente a carico del richiedente. Il paziente ha la possibilità di rivolgersi ad uno Specialista di sua scelta.

➔ Le prestazioni a carattere preventivo (es "Prevenzione Serena", mammografia ogni due anni per donne tra i 45 e i 69 anni, pap-test ogni 3 anni per le donne tra i 25 e i 65 anni, colonscopia ogni 5 anni oltre i 45 anni) sono totalmente gratuite.

PRE-RICOVERO PER INTERVENTO CHIRURGICO

Per *pre-ricovero* si intende la fase di accesso del paziente all'interno della struttura allo scopo di eseguire eventuali esami ematochimici, ecg, visita internistica e anestesiologicala, esami diagnostici che precedono l'intervento chirurgico programmato.

Il paziente inserito in lista di attesa viene contattato dal servizio di Pre-ricovero e viene stabilita la data in cui presentarsi per gli esami preoperatori. L'intervento avviene generalmente entro un mese dall'effettuazione del pre-ricovero.

Il Pre-ricovero, situato al piano terra nel corridoio dei Poliambulatori, è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00.

INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

Il giorno del ricovero il paziente dovrà presentarsi a digiuno presso l'Accettazione Amministrativa per la prima accoglienza. L'Ufficio Accettazione Amministrativa è ubicato al piano terreno, nel corridoio dei Poliambulatori, con il seguente orario: da lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 14.30.

Nel caso di ricovero nelle giornate festive o pre-festive il paziente dovrà recarsi direttamente in area di degenza.

CERTIFICATO DI RICOVERO

Il Certificato di Ricovero riguardante il periodo di degenza è rilasciato dall'Ufficio Accettazione Amministrativa, il Certificato INPS invece verrà rilasciato dal medico di reparto.

COSA PORTARE

È necessario portare con sé la Tessera Sanitaria; in caso di utente non iscritto al Servizio Sanitario Nazionale sono necessari i documenti equivalenti.

È indispensabile portare con sé tutti i farmaci utilizzati abitualmente e tutta la documentazione clinica personale, riferita ad ogni eventuale patologia in corso o precedente.

Il paziente per il suo periodo di degenza deve portare: pigiama o camicia da notte, biancheria intima, calzature antiscivolo, accessori necessari per la toilette compresi gli asciugamani. Le posate in plastica monouso vengono servite ad ogni pasto. È possibile portare le proprie a seconda delle preferenze personali.

CAMERE

Le camere possono avere da due a tre posti letto. Ogni camera dispone di un proprio bagno, di comodino e di un armadio personale. Per la doccia è a disposizione in reparto un locale dedicato.

Sono a disposizione alcune camere a pagamento che garantiscono la stanza singola con l'aggiunta di una poltrona per l'accompagnatore e servizi aggiuntivi (TV, frigorifero, asciugamani).

Per informazioni chiedere alle Assistenti di Direzione delle Professioni Sanitarie al numero 0323/6601252.

PASTI

All'ingresso in ospedale il pranzo e/o la cena della prima giornata di degenza saranno serviti con un pasto standard che rispetta le norme dietetiche stabilite dal medico. Dal giorno successivo il paziente potrà scegliere il menu di suo gradimento e che gli verrà proposto dalla dietista in relazione alla sua patologia o all'esigenza di eventuali diete per l'esecuzione di esami specialistici cui dovrà essere sottoposto.

I pasti sono serviti con piatti, posate, bicchiere monouso. L'acqua è compresa nella distribuzione dei pasti.

Orari

Colazione: ore 08.30 circa

Pranzo: ore 12.00 circa

Cena: ore 18.00 circa

PASTI PER ACCOMPAGNATORI

È consentito acquistare buoni pasto da consumare in reparto per i genitori dei minori ricoverati e per le persone autorizzate ad effettuare sostegno al paziente, nei casi di grave disabilità. Per usufruire di tale servizio rivolgersi al personale di reparto.

GENERI DI CONFORTO

I distributori di acqua e bibite sono accessibili ai degenti ad ogni piano, mentre al piano terra e al quarto piano sono installati distributori di bevande calde e snack.

In ogni degenza è a disposizione una sala soggiorno con TV.

La struttura è totalmente servita da rete WI-FI ad accesso gratuito.

DEPOSITO VALORI

Si consiglia di non tenere con sé oggetti di valore, documenti e denaro contante durante il ricovero. Il COQ declina ogni responsabilità per eventuali danni e/o furti che dovessero avvenire all'interno della struttura.

Si ricorda che per ingenti somme di denaro e/o valori è disponibile il Servizio Custodia Valori (chiedere informazioni presso l'area di degenza).

FORNITURA DI AUSILI E PRESIDII

Qualora il chirurgo prescriva ausili o presidi personali il degente può rivolgersi per l'acquisto ai negozi/farmacie che trattano articoli sanitari. COQ mette a disposizione degli utenti che ne facessero richiesta un servizio di fornitura di ausili tramite un rivenditore autorizzato/convenzionato, tuttavia si sottolinea la massima libertà di scelta del paziente nella modalità di acquisizione degli ausili.

ORARIO VISITE PAZIENTI RICOVERATI

Gli orari di visita sono i seguenti: dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 19.15 alle 20.00. Le visite e le assistenze di sostegno per i degenti potranno essere concordate con il Coordinatore Infermieristico o l'infermiere di reparto in base alle problematiche del paziente stesso.

La presenza di familiari è consentita solo previa autorizzazione del Responsabile di Reparto.

Situazioni particolari saranno valutate dalla Direzione Sanitaria.

C. U. P.

PRENOTAZIONI

Il servizio al quale bisogna far riferimento per tutte le procedure di prenotazione è il CUP. Si trova ubicato nell'atrio dell'Ospedale e consta di cinque sportelli di Front Office, aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 con orario continuato, ad eccezione della pausa pranzo, durante la quale sono aperti in modo alternato.

L'ultimo ticket per le prenotazioni ed i pagamenti viene erogato entro le 16.45.

Le prestazioni ambulatoriali si prenotano tramite CUP con le seguenti modalità:

- di persona, recandosi direttamente agli sportelli CUP
- al numero verde **800 000 500** (da telefono fisso e cellulare), dal lunedì alla domenica dalle 8,00 alle 20,00
- al numero messo a disposizione da COQ (COQ per voi) **0323 660 1199** dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 17,00

COSA SERVE PER PRENOTARE?

- Tessera Sanitaria;
- Cognome e Nome dell'utente;
- Data di nascita;
- Codice Fiscale;
- Residenza;
- Recapito/i telefonico/i;
- Impegnativa del Medico Curante (tramite il SSN);
- Nessuna impegnativa per prenotazioni di prestazioni Libero-Professionali;
- Per prestazioni di radiologia è preferibile la richiesta del medico.

Al momento della prenotazione il personale dello sportello fornirà un promemoria, da leggere attentamente, con le seguenti informazioni:

- Data e ora dell'appuntamento
- Nome del medico (ove previsto)
- Ubicazione dell'ambulatorio
- Eventuale preparazione per effettuare la prestazione
- Costo della prestazione

Recapito telefonico per eventuale rinuncia

N.B. L'utente che non intende usufruire della prestazione prenotata deve comunicare immediatamente la rinuncia e, comunque, non oltre i tre giorni precedenti l'appuntamento. È un gesto di attenzione nei confronti degli altri utenti.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il ticket deve essere pagato prima di ogni prestazione con le seguenti modalità:

- Contanti,
- Bancomat;
- Carta di Credito;
- PagoPa;
- Bollettino postale;

IL RITIRO DEI REFERTI

Si effettua presso gli sportelli del Front Office, ubicati al piano terra dell'ospedale.

Orario: 8.30 - 16.00 dal lunedì al venerdì.

Si ricorda all'utente che, in caso di mancato ritiro del referto dopo un mese dall'esecuzione, è tenuto al pagamento per intero della prestazione effettuata anche qualora fosse esente.

RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Per richiedere la copia conforme della cartella clinica e ricevere informazioni in merito ci si può rivolgere al CUP a piano terra, (dalle 09.00 alle 15.30) o direttamente all'URP. In ottemperanza alle disposizioni del Reg. UE 2016/679 (GDPR) la cartella clinica può essere rilasciata, compilando l'apposita modulistica, a:

- l'interessato (se maggiore di età e in grado di intendere e volere)
- i genitori (di un minore)
- l'amministratore di sostegno
- il tutore
- un soggetto munito di delega scritta
- gli eredi testamentari
- gli eredi legittimi (coniuge, discendenti, ascendenti)
- altri soggetti, che vantino un interesse idoneo a richiedere la cartella (da valutare)

Al momento della richiesta della cartella clinica presso il CUP è inoltre possibile richiedere copia dei Radiogrammi o CD eseguiti dal servizio di Radiologia.

Una volta che la cartella clinica perviene all'URP, completata in tutte le sue parti, la copia conforme è disponibile indicativamente entro 7 giorni lavorativi. Sarà cura del personale URP di avvisare il paziente quando potrà ritirare la copia.

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Al piano terra presso l'Area della Direzione è situato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). L'ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura sia per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso, sia per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

Osservazioni ed eventuali reclami possono essere comunicati all'URP tramite:

- Colloquio con l'operatore dell'URP
- Da inoltrare via fax (0323/6601210) o tramite posta elettronica (urp@ospedalecoq.it)
- Scheda di segnalazione disponibile sul sito www.ospedalecoq.com, in reparto chiedendo al personale di servizio, o direttamente all'URP.

L'Ufficio è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

IL TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO

Il Tribunale per i Diritti del Malato (TDM) è stato costituito nel 1980 allo scopo di tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari, assistenziali e socio-assistenziali e per contribuire a che **la voce dei cittadini** sia ascoltata e considerata, dal livello locale a quello nazionale ed internazionale, come contributo imprescindibile per una sempre più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario.

Le segnalazioni possono essere inoltrate contattando la Segreteria al n.3246176046 oppure contattando la sede del Tribunale dei Diritti del Malato presso l'Ospedale Castelli di Verbania (centralino 0323/5411) nei giorni martedì dalle ore 18.00 alle ore 19.00 e venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00.

ALTRI SERVIZI

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio di assistenza religiosa è garantito tutti i giorni e per tutte le 24 ore. Per informazioni sugli orari di presenza, su chiamata, dell'Assistente Religioso e sulla celebrazione della Santa Messa presso la Cappella dell'Ospedale, rivolgersi al Coordinatore o all'Infermiere della degenza. I Pazienti che professano altre religioni possono segnalare le loro eventuali necessità al Coordinatore o all'infermiere dell'area di degenza.

MEDIATORI CULTURALI

Al fine di agevolare l'assistenza a persone straniere, è disponibile un servizio di mediazione culturale rivolgendosi al personale di reparto.

ALTRI SERVIZI (A PAGAMENTO)

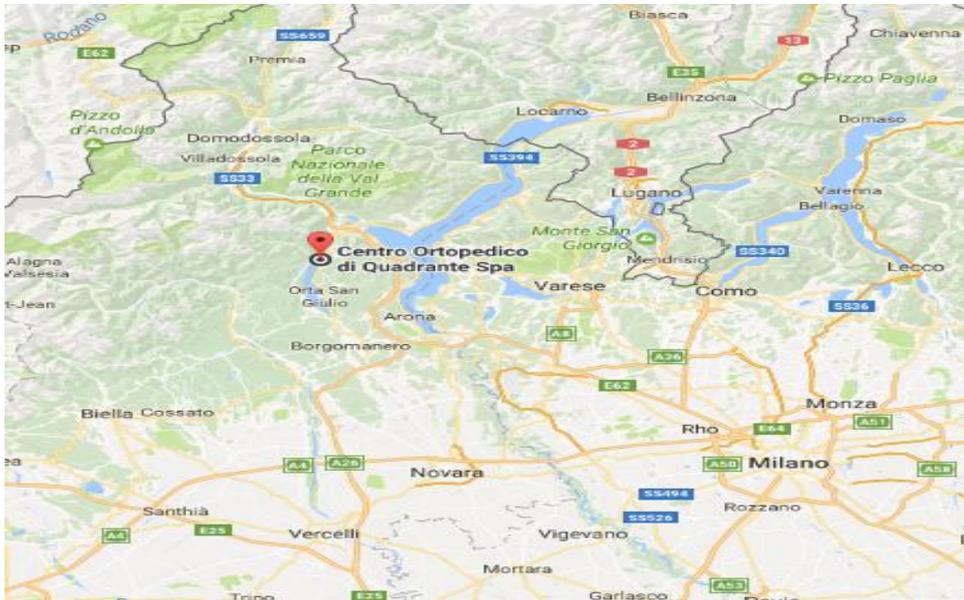
COQ mette a disposizione, a pagamento, il Servizio Lavanderia, per farne richiesta rivolgersi al personale di reparto.

NB: Si ricorda che come sancito dalla legge n. 584 del 1975 vige il **divieto di fumo** in tutta la struttura sanitaria.

RAGGIUNGIBILITA'

DOVE SIAMO

Il Centro Ortopedico di Quadrante è sito a Omegna (VB) in Via Lungo Lago Buozi n. 25



COME RAGGIUNGERCI

IN AUTO:

- Da Milano: Autostrada A26 direzione Gravellona Toce, uscita Gravellona Toce, proseguire SS229 in direzione Omegna – Lago d'Orta;
- Da Torino: Autostrada A4, deviazione A26 direzione Gravellona Toce, uscita Gravellona Toce, proseguire SS229 in direzione Omegna – Lago d'Orta;

***Possibilità di parcheggio di fronte all'ospedale o presso il parcheggio della stazione, situata nelle vicinanze dell'Ospedale

CON L'AUTOBUS: fermata ad Omegna in Piazza Beltrami;

IN TRENO:

- Da Milano: Linea Ferroviaria Milano – Verbania (Fondotoce), quindi dalla stazione procedere con l'autobus fino ad Omegna, fermata Piazza Beltrami;
- Da Torino: Linea Ferroviaria Torino – Novara – Omegna