

IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

L'Istituto di Scienze Neurologiche (ISNB) è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) istituito all'interno dell'Azienda USL di Bologna. Gli IRCCS sono ospedali di eccellenza con finalità di ricerca e assistenza nel campo biomedico, il cui carattere scientifico è riconosciuto dal Ministero della Salute.

L'ISNB è la struttura dell'Azienda USL di Bologna che garantisce l'assistenza in area neurologica e neurochirurgica nell'adulto e nel bambino in tutto il territorio dell'Azienda, che comprende 45 comuni e un bacino d'utenza di circa 879.000 persone.

La mission dell'ISNB è svolgere ricerca e assistenza in ambito neurologico e costituire un riferimento in campo nazionale per le malattie del sistema nervoso centrale e periferico, con i seguenti obiettivi:

- sviluppare a livello di eccellenza la ricerca e l'assistenza e la loro integrazione nel campo delle scienze neurologiche in tutti i loro aspetti
- estendere l'attività in rete a livello locale, sperimentando nuovi modelli organizzativi per un'efficace sinergia tra Centri di eccellenza e Servizi territoriali
- sviluppare collaborazione e scambio di conoscenze con gli altri IRCCS di Scienze Neurologiche al fine di elevare e uniformare il livello della ricerca italiana e favorire il trasferimento dei risultati al Sistema Sanitario Nazionale
- migliorare la qualificazione dei professionisti e potenziare l'attività formativa in stretta collaborazione con l'Alma Mater Studiorum-Università di Bologna.

L'ISNB è un Presidio Ospedaliero che ha sede a Bologna presso alcuni edifici dell'Ospedale Bellaria, dell'Ospedale Maggiore e della Corte Roncati. Nelle sue strutture svolgono attività professionisti dell'Azienda USL di Bologna, dell'Università di Bologna e professionisti specificamente reclutati dall'Istituto.

La Ricerca Scientifica

L'Istituto organizza la sua attività di ricerca su linee approvate dal Ministero della Salute e sottoposte a monitoraggio annuale e verifica triennale.

Le linee di ricerca approvate dal Ministero della Salute per il triennio 2018-20 sono:

- linea di ricerca n. 1: invecchiamento cerebrale e neurodegenerazione, neuroriabilitazione
- linea di ricerca n. 2: malattie neuromuscolari, malattie rare e neuroimmunologiche
- linea di ricerca n. 3: ictus, neurologia d'urgenza, cefalee, stress e sistema vegetativo
- linea di ricerca n. 4: epilessia, malattie del sonno e dei bioritmi, sistema neuroendocrino.

I fondi pubblici e privati destinati alla ricerca sono gestiti autonomamente dall'Istituto nel rispetto della normativa vigente e possono essere utilizzati per:

- acquisizione di capitale intellettuale mediante stipulazione di contratti libero professionali ed attivazione di borse di studio
- acquisizione di beni e servizi
- stipulazione di convenzioni con Enti pubblici e privati con l'attivazione di specifici accordi di collaborazione.

Le attività di ricerca sono svolte presso i Laboratori Scientifici, le Unità Operative, le Unità Assistentziali e le altre articolazioni organizzative dell'ISNB.



IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

L'attività didattica

L'ISNB è sede delle Scuole di Specialità in Neurologia e in Neurochirurgia e del Corso di Laurea in Tecnico di Neurofisiopatologia dell'Università di Bologna. Nelle varie Unità Operative e Unità Assistenziali che lo compongono si svolgono attività di tirocinio dei Corsi di Laurea in Medicina e Chirurgia, Tecnico di Neurofisiopatologia, Psicologia, Logopedia, Scienze Infermieristiche, Tecnico di Radiologia Medica, Biotecnologie mediche, Biologia e Scienze dell'Educazione e delle Scuole di Specializzazione in Neurologia, Neuropsichiatria Infantile, Medicina Fisica e Riabilitazione, Psichiatria, Neurochirurgia, Igiene e Medicina Preventiva, Radiodiagnostica, Anestesia e Rianimazione, Psicologia Clinica, Neuropsicologia dello Sviluppo.

Presso l'Istituto sono organizzati con cadenza settimanale incontri multidisciplinari tra specialisti interni afferenti alle varie Unità Operative, e, quando ritenuto necessario, anche con specialisti ed esperti di altre Istituzioni Cliniche e Scientifiche nazionali ed internazionali effettuati al fine di discutere i casi clinici più complessi e condividere i più recenti avanzamenti clinici, diagnostici, terapeutici e scientifici nel campo delle neuroscienze.

L'attività sanitaria

Di seguito sono elencate le Unità Operative dell'IRCCS e una breve descrizione delle specifiche attività. Le attività sono prevalentemente concentrate presso l'Ospedale Bellaria, se non altrimenti specificato.

Clinica Neurologica

La struttura è fortemente integrata con l'Università di Bologna, svolge attività di ricovero ordinario, di Day Hospital ed ambulatoriale nell'ambito delle patologie del sistema nervoso centrale e periferico. Le attività di eccellenza sono rappresentate dalla diagnosi e terapia di: epilessia, disturbi del sonno, malattie extrapiramidali, invecchiamento patologico, malattie neuromuscolari e neuro genetiche; dallo studio delle malattie rare neurologiche e delle malattie neurodegenerative. La struttura è Centro di riferimento nazionale per le Encefalopatie Spongiformi Trasmissibili e per la Narcolessia e dispone di laboratori di neurofisiologia clinica e di neurobiologia clinica.

Clinica Neurologica Rete Neurologica Metropolitana (NeuroMet)

La struttura sovrintende le funzioni neurologiche cittadine integrando in modo efficiente le competenze e le diverse offerte assistenziali per favorire la piena espressione delle reali potenzialità delle singole strutture e del sistema nel suo complesso. La struttura si pone l'obiettivo di dare una risposta qualificata ai cittadini dell'area di competenza che presentano malattie neurologiche, sia nelle condizioni di urgenza sia nelle condizioni di cronicità, attraverso un'azione integrata tra centri specialistici di II e III livello, tra neurologi ospedalieri e del territorio e Medici di Medicina Generale, nella logica del PDTA, delle reti e della definizione dei setting più appropriati. Svolge attività in degenza ordinaria e ambulatoriale. Dispone di un laboratorio di esplorazione funzionale del sistema nervoso vegetativo e si avvale dei laboratori biologici per attività diagnostiche e per il monitoraggio terapeutico dei farmaci extrapiramidali. La struttura è riferimento regionale e nazionale per il monitoraggio farmacocinetico/farmacodinamico delle terapie nelle sindromi parkinsoniane.



IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

Programma -Centro Epilessia

E' una struttura funzionale e svolge attività di ricovero ordinario, di day hospital e ambulatoriale nell'ambito delle epilessie. Si avvale di laboratori di video poligrafia, delle attività dei laboratori biologici e dell'UMIE. E' un centro di eccellenza per le epilessie rare. Partecipa a diversi Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA) aziendali.

Neurologia OB

La struttura è finalizzata alla diagnosi e cura delle malattie neurologiche acute, subacute e croniche e svolge attività di ricovero ordinario, Day Hospital, e ambulatoriale. Dispone di un laboratorio di Neurofisiopatologia. Le attività di eccellenza sono rappresentate: dal monitoraggio neurofisiologico intensivo delle epilessie per la selezione di persone candidate al trattamento chirurgico (UMIE), dalla selezione delle persone con malattia di Parkinson per l'intervento di stimolazione cerebrale profonda, dal monitoraggio neurofisiologico in corso di interventi chirurgici sul midollo spinale e aree cerebrali critiche, dalla neuroimmunologia clinica e dallo studio delle malattie neurologiche rare.

Neurologia OM e Rete Stroke Metropolitana

La Struttura ubicata presso l'Ospedale Maggiore opera in sinergia con i servizi del Dipartimento di Emergenza di 2° livello e il Trauma Center dell'AUSL di Bologna. Svolge attività di ricovero ordinario, in reparto e nella Stroke Unit, attività ambulatoriale e di day-service, consulenza neurologica al PS e a tutto l'ospedale Maggiore. L'attività clinico-assistenziale è particolarmente intensa in relazione al ruolo di nodo nevralgico (HUB) del sistema metropolitano delle emergenza svolto dall'Ospedale Maggiore. L'Unità Operativa è l'unica Neurologia in area metropolitana che ricovera patologie neurologiche acute direttamente dal Pronto Soccorso. Le sue attività clinico-assistenziali sono indirizzate alla diagnosi ed al trattamento delle patologie neurologiche acute e subacute, in particolare l'ictus. Presso di essa sono attivi i laboratori di elettroencefalografia, di elettromiografia e di potenziali evocati e diversi ambulatori tra cui quello cerebrovascolare e altri dedicati ad altre patologie neurologiche.

La struttura è uno Stroke Center di secondo livello nell'ambito della rete Stroke della provincia di Bologna e garantisce H24 le terapie di riperfusione nell'ictus ischemico (trombolisi endovenosa e trombectomia meccanica). E' sede di attività didattiche per tirocini della Scuola di specialità in Neurologia e del Corso di laurea in Tecniche Neurofisiopatologiche. I professionisti sono coinvolti in ricerche regionali, nazionali e internazionali sull'ictus cerebrale nei vari aspetti di prevenzione primaria e secondaria, e nella ricerca sugli approcci diagnostici e terapeutici innovativi della fase acuta.

Anestesia e Rianimazione OB

La struttura svolge attività anestesiologicala per le attività chirurgiche di sala operatoria, di diagnosi/trattamento invasivo ed intensivologico, ricoverando presso il Centro di Terapia Intensiva, le persone in stato di criticità, in specie per patologie neurologiche acute, per altri deficit di funzioni vitali o a seguito di interventi chirurgici impegnativi. Offre opportunità di donazione di organi e tessuti. Svolge attività di consulenza intensivologica e gestisce l'emergenza intraospedaliera. Collabora alla gestione del dolore acuto postoperatorio. Ha proprie attività

ambulatoriali di valutazione anestesiologicala e di terapia del dolore neurodegenerativo con attività anche interventistica in Day Hospital.

Neurochirurgia

La struttura svolge attività di ricovero ordinario, di Day Hospital ed ambulatoriale nell'ambito delle patologie neurochirurgiche del sistema nervoso centrale e periferico dell'adulto e del bambino. Le aree di maggiore attività sono: il trattamento delle neoplasie benigne e maligne del Sistema Nervoso Centrale (SNC), del midollo spinale e dei nervi, degli aneurismi e delle malformazioni artero-venose del SNC, dei conflitti neuro vascolari, delle epilessie farmaco resistenti, delle ateromasie carotidiche, degli idrocefali, delle malformazioni della cerniera atlo-occipitale, delle malattie neurodegenerative, delle ernie discali, delle sindromi da intrappolamento, delle plessopatie brachiali e lombari, delle riparazioni delle lesioni traumatiche dei nervi, delle patologie malformative. All'interno della struttura è presente un Centro di diagnosi e cura delle patologie ipofisarie e un Centro di neurochirurgia Pediatrica.

Neurochirurgia d'Urgenza e del Trauma

La struttura è situata presso l'Ospedale Maggiore e fa parte dell'Hub Trauma Center. Assicura l'attività neurochirurgica del Trauma Center e dell'Ospedale Maggiore. Tratta in prevalenza traumi cranici gravi, emorragie endocraniche spontanee, lesioni ischemiche "maligne", idrocefali scompensati da operare in emergenza/urgenza.

Chirurgia del Basicranio e neurooncologia

La funzione, che opera nell'ambito della UO di Neurochirurgia, svolge attività di ricovero ordinario, ambulatoriale e day hospital ed è un Centro di eccellenza per le patologie neuroncologiche e del basicranio.

Programma di neurochirurgia dell'Ipofisi - Centro di diagnosi e cura delle patologie ipotalamo - ipofisarie.

il Programma ha il compito di promuovere attività di ricerca clinica e valutativa nell'ambito della diagnosi e della chirurgia dei tumori ipofisari e della chirurgia endoscopica del basicranio. Il Programma si propone come principale riferimento sovrasspecialistico nell'ambito della rete regionale delle neurochirurgie.

Il Centro include un'attività neuroendocrinologica per pazienti degenti con problematiche neuroendocrinologiche, in appoggio ai colleghi neurochirurghi; inoltre accedono al Centro pazienti ambulatori affetti da malattie ipotalamo ipofisarie che possono essere sottoposti, o meno, all'intervento chirurgico .

Programma - Centro di Neurochirurgia Pediatrica.

Il Programma ha il compito di promuovere l'attività assistenziale e di ricerca clinica e valutativa nell'ambito della Neurochirurgia del neonato e del bambino, concentrando la casistica relativa alle patologie malformative e tumorali del sistema nervoso centrale e periferico di tutte le fasce dell'età pediatrica (dal grave prematuro al giovane adolescente). Il centro si propone come principale riferimento sovrasspecialistico nell'ambito della rete regionale delle neurochirurgie ed espleta parte della sua attività rivolta ai pazienti della fascia di età 0-4 anni anche presso il Dipartimento Pediatrico dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Bologna .

IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

Neuropsichiatria Infantile

La struttura svolge attività di ricovero ordinario, di Day Hospital ed ambulatoriale nell'ambito delle patologie neurologiche del bambino. Dispone di un laboratorio di neuropsicologia cognitivista dell'età Evolutiva e si avvale di un Laboratorio di Neurofisiologia Clinica specifico per l'età evolutiva. Le principali aree di eccellenza comprendono la diagnosi e la terapia delle epilessie dell'età evolutiva, delle malattie neuromuscolari, dei disturbi dello spettro autistico e di alcune malattie neurologiche rare del bambino.

Medicina Riabilitativa Infantile

Le attività della struttura, situata presso l'ospedale Bellaria e la Corte Roncati, si rivolgono a persone in età evolutiva e divenute adulte affette da patologie neuromotorie disabilitanti gravi quali paralisi cerebrali infantili, malattie neuromuscolari, lesioni midollari congenite ed acquisite. Svolge attività in ricovero ordinario, in Day Hospital ed ambulatoriale. La struttura è un Centro di secondo livello, inserita nella Rete Regionale dei Servizi di Riabilitazione dedicati all'Infanzia. Effettua valutazioni funzionali per le persone disabili ed i familiari inviati dai Servizi territoriali e ospedalieri dell'Azienda USL di Bologna e da quelli regionali e nazionali. Le aree di eccellenza comprendono: valutazioni per interventi di chirurgia funzionale, trattamento invasivo farmacologico della spasticità, interventi di chirurgia funzionale, individuazione e inserimento di ortesi/ausili complessi per il miglioramento delle autonomie motorie, di ausili tecnologicamente avanzati e innovativi per la facilitazione della comunicazione, dell'accessibilità e del controllo ambientale, protocolli terapeutici per i neonati pre-termine ad alto rischio, attività di didattica, formazione e ricerca.

Medicina Riabilitativa OB

La struttura svolge attività di assistenza neuroriabilitativa per le persone ricoverate all'interno dell'ISNB. E' specializzata nella gestione riabilitativa in fase acuta di patologie neurologiche e neurochirurgiche non traumatiche dell'adulto ed è inserita nella rete regionale Riabilitativa delle Gravi Cerebrolesioni Acquisite, ha il "livello esperto" nella gestione riabilitativa delle disfagie neurogene e rappresenta un centro di riferimento regionale ed extraregionale per la gestione della spasticità. La struttura dispone di un sistema di elettromiografia dinamica per lo studio del cammino in persone ricoverate e ambulatoriali ed è coinvolta in diversi Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA) aziendali.

Riabilitazione Sclerosi Multipla

La struttura è finalizzata alla diagnosi, terapia e riabilitazione di bambini e adulti affetti da sclerosi multipla e malattie demielinizzanti. Svolge attività ambulatoriale e di day service. E' un riferimento per tutti i cittadini della provincia di Bologna e per i Medici di Famiglia e Pediatri di libera scelta e per i Medici specialisti in neurologia e di altre discipline. L'attività è rivolta anche ad una ampia quota di pazienti afferenti dall'ambito regionale e nazionale. Nella struttura svolgono attività tutti i professionisti necessari per la presa in carico della persona: neurologo, fisiatra, infermiere, fisioterapista, terapeuta occupazionale, psicologo e logopedista, che collaborano tra loro costituendo un team multidisciplinare.

Programma - Centro SLA, Atassia, Amiloidosi e Miastenia.

IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

E' una struttura che svolge attività nell'ambito della Sclerosi Laterale Amiotrofica, delle Atassie, della Amiloidosi e della Miastenia. Svolge attività in degenza ordinaria, ambulatoriale e di Day Hospital, in team multidisciplinari, sia per la popolazione del bacino di utenza aziendale sia per l'utenza regionale ed extraregionale. Partecipa a diversi Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA) aziendali.

Neuroradiologia

La struttura esegue prestazioni specialistiche di Diagnostica radiologica convenzionale, Tomografia Computerizzata, Risonanza Magnetica, Interventistica vascolare e spinale. Svolge attività di neuroradiologia interventistica endovascolare e spinale. Le attività rivolte all'adulto e al bambino sono effettuate in regime ambulatoriale, in day hospital e in ricovero ordinario. Esegue prestazione di teleconsulto e telerifertazione per patologia cerebrale e spinale per esami TAC e Risonanza Magnetica effettuati presso le altre Radiologie dell'Azienda USL e presso l'Azienda Ospedaliera S.Orsola-Malpighi, l'Ospedale Ortopedico Rizzoli di Bologna e l'Azienda USL di Imola.

Neuroradiologia OM

La struttura, situata presso l'Ospedale Maggiore,eroga trattamenti interventistici e angiografici correlate allo Stroke. Assicura inoltre prestazioni specialistiche diTomografia Computerizzata (TC) e di Risonanza Magnetica.

Programma Diagnostica Funzionale Neuroradiologica

L'articolazione organizzativa, grazie all'integrazione di competenze sia neuroradiologiche che neurologiche, garantisce l'attività diagnostica RM e TC convenzionale integrata con le più avanzate metodiche "funzionali" per lo studio della patologia degenerativa, vascolare, oncologica, epilettica, infiammatoria e metabolica del sistema nervoso centrale e della patologia degenerativa, infiammatoria e metabolica muscolo-scheletrica.

Accoglienza presso le strutture sanitarie

Ogni persona ha la possibilità di accedere alle prestazioni sanitarie adeguate al suo stato di salute. L'ISNB garantisce uguale accesso ad ogni persona senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio. L'ISNB si impegna a fornire servizi appropriati nel rispetto dell'identità personale, culturale e religiosa, anche attraverso la collaborazione di mediatori culturali od interpreti linguistici.

La Carta dei Servizi è pubblicata e scaricabile al seguente indirizzo: www.ausl.bologna.it.

Garanzie per i cittadini

Tutto il personale dell'Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantiti:

- ascolto ed accoglienza degli utenti ai fini della corretta informazione e orientamento nell'utilizzo dei servizi
- tutela della privacy e della confidenzialità: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, comprese quelle riguardanti lo stato di salute e le



IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

possibili procedure diagnostiche e terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della privacy durante l'attuazione delle prestazioni sanitarie.

- informazione chiara e comprensibile sullo stato di salute, sul programma diagnostico - terapeutico, su altri possibili trattamenti nonché sui rischi e benefici connessi alle procedure sanitarie proposte
- confort e adeguate prestazioni alberghiere, nelle sale d'attesa e nelle camere di degenza in relazione ai bisogni assistenziali dell'utente
- comunicazione chiara al momento della prenotazione della data e ora dell'appuntamento e dell'ubicazione dell'ambulatorio/reparto di degenza
- informazione precisa e dettagliata sulla preparazione necessaria per effettuare le prestazioni sanitarie
- presa in carico dell'utente all'ora indicata nella prenotazione ed effettuazione della prestazione ambulatoriale nel più breve tempo possibile, tenuto conto dello stato di salute
- consegna immediata dei referti delle visite ambulatoriali ed entro 7 giorni degli esami strumentali ambulatoriali, salvo diversa indicazione espressa dal professionista sanitario al momento dell'indagine
- prenotazione diretta da parte del medico specialista degli esami e della visita anestesiológica per le persone che devono essere sottoposte ad intervento chirurgico
- prenotazione diretta e/o prescrizione delle indagini strumentali e/o eventuali controlli concordati durante la visita ambulatoriale o al momento della dimissione
- consegna diretta dei farmaci prescritti al momento della visita ambulatoriale o al momento della dimissione
- Consegna, al momento della dimissione dopo il ricovero, di una relazione contenente informazioni sul ricovero, le indagini diagnostiche effettuate, le cure praticate, il trattamento consigliato dopo la dimissione
- tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere delle persone inserite in sperimentazione clinica secondo quanto garantito dal Comitato Etico Interaziendale di Bologna – Imola - Ferrara.

Trattamento del dolore

L'ISNB considera il trattamento del dolore un intervento di primaria importanza per promuovere il benessere dei cittadini e il miglioramento dei servizi. A tal fine, presso l'AUSL di Bologna è stato istituito il Comitato Ospedale Territorio Senza Dolore che opera attraverso una rete di referenti medici ed infermieristici presenti in ogni articolazione clinica, a disposizione delle persone durante il ricovero, ed i cui nominativi e sedi di attività sono reperibili rivolgendosi al Coordinatore di Unità Assistenziale.

Per informazioni è possibile chiamare anche il numero verde gratuito del Servizio Sanitario Regionale: 800 033 033.

Verifiche sul rispetto delle garanzie dichiarate

L'ISNB verifica periodicamente il rispetto delle garanzie dichiarate mediante:

- la valutazione della qualità percepita dall'utenza rilevata attraverso questionari di gradimento
- l'analisi delle segnalazioni (reclami ed elogi) provenienti dai cittadini












IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

- l'analisi dei dati rilevati dalle banche dati aziendali informatizzate.

In relazione alle verifiche svolte ed alle segnalazioni pervenute, l'ISNB si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

Il personale dell'Istituto

Il personale dell'IRCCS è riconoscibile dal colore del bordo dei colletti delle divise, oltre che dall'etichetta posta sul taschino. Di seguito sono riportati i codici colore per ogni tipo di professionista:

Medico Chirurgo	
Coordinatore Infermieristico di Unità Assistenziale	
Coordinatore Tecnico di Unità Assistenziale	
Infermiere	
Infermiere Generico	
Tecnico Sanitario di Radiologia Medica	
Tecnico di Neurofisiopatologia	
Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico	
Fisioterapista	
Logopedista	
Operatore Socio Sanitario	
Ausiliario Socio Sanitario	
Studente dei Corsi di Laurea delle Professioni Sanitarie	

Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli "sensibili", è garantita dalle norme contenute nel codice sulla privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni ed all'identità personale. Il trattamento dei dati personali è quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'Azienda USL di Bologna-IRCCS ISNB, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l'attuazione del codice sulla privacy. Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.



IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

Suggerimenti e reclami

L'Istituto di Scienze Neurologiche di Bologna favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso gli uffici Relazioni con il cittadino della Azienda USL di Bologna, situati nelle principali strutture aziendali. La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei servizi sanitari viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentati dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate utilizzando il modulo per segnalazioni elettronico disponibile nel sito internet dell'Azienda: www.ausl.bologna.it, cliccando su "Relazioni con il cittadino", oppure utilizzando il modulo cartaceo presente in ogni sede dell'Azienda che, debitamente compilato e firmato, va inserito nelle apposite cassette disposte nelle sedi dell'Istituto e Aziendali. Le segnalazioni possono infine essere trasmesse ai Comitati Consultivi Misti o alle Associazioni di Volontariato presenti anche nei punti di ascolto dell'Azienda. Queste segnalazioni seguiranno lo stesso percorso delle altre.

Il Comitato Consultivo Misto è un organismo aziendale formato da rappresentanti di associazioni di volontariato e rappresentanti dell'Azienda USL e si occupa del controllo di qualità dal lato degli utenti. Nell'ambito delle sue attività partecipa al monitoraggio dei segnali di disservizio e disoddisfazione, alla rilevazione di criticità emergenti e collabora alla progettazione e realizzazione di indagini di Qualità Percepita dagli utenti.

Collaborazioni e donazioni

Presso l'Istituto di Scienze Neurologiche di Bologna operano diverse Associazioni di volontari, in grande maggioranza costituiti in ONLUS, e volontari e professionisti dipendenti di Fondazioni. L'ISNB considera importante la collaborazione con le Associazioni sia per il supporto diretto che possono dare agli utenti e loro familiari sia per i suggerimenti di miglioramento che offrono alla Direzione. L'elenco delle Associazioni è disponibile presso la Direzione Amministrativa dell'ISNB, dove possono anche essere reperite indicazioni per eventuali nuove associazioni interessate a collaborare con l'IRCCS - ISNB

Si informa inoltre che tutti possono contribuire, anche solo con una piccola donazione, alla realizzazione di progetti rivolti allo sviluppo della ricerca ed al comfort delle persone assistite e dei loro familiari.

Per le donazioni di denaro è necessario compilare un apposito modulo fornito dalla Direzione Amministrativa dell'IRCCS nel quale vanno indicati l'ammontare della somma che si intende versare e la finalità alla quale è destinata la cifra.

Anche per le donazioni di beni ed apparecchiature è necessario rivolgersi alla Direzione Amministrativa dell'IRCCS che, in accordo con il Responsabile dell'Unità Operativa beneficiaria della donazione, curerà le pratiche necessarie.

Si segnala infine che è possibile sostenere la ricerca dell'ISNB attraverso il 5 per mille, apponendo la propria firma nell'apposito riquadro della dichiarazione dei redditi (finanziamento per la **ricerca sanitaria**) ed inserendo il codice fiscale dell'Istituto: **CF 02406911202**.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

IRCCS - ISTITUTO DELLE SCIENZE NEUROLOGICHE DI BOLOGNA CARTA DEI SERVIZI

Firma la ricerca

Destina il tuo 5x1000
all'Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna
C.F. 02406911202
FINANZIAMENTO DELLA RICERCA SANITARIA



qualita@ausl.bologna.it

comunicazione@ausl.bologna.it