Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

# Carta dei Servizi

# ICS Maugeri Lissone

**Direttore d'Istituto**
Dott.ssa Laura Adelaide Dalla Vecchia

**Direttore Medico di Presidio**
Dott. Gaetano Elli

**Direttore Scientifico d'Istituto**
Prof. A. Spanevello

**Responsabile Amministrativo**
Dott. Alessio Carone

Via Mons. Bernasconi 16, 20851 Lissone (MB)
Tel. 039 46571
Tel. 039 4657226
Accettazione.lissone@icsmaugeri.it

Sede legale e amministrativa
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia
Tel. 0382 592504
Fax 0382 592576
www.icsmaugeri.it

Sistema Sanitario Regione Lombardia

# Indice

## La Istituti Clinici Scientifici Maugeri


2 Origine e missione
2 Dove si trova
3 Le sedi
4 Principi fondamentali
5 L'informazione


## L'Istituto di Lissone


6 Presentazione dell'Istituto
7 Come raggiungere l'Istituto
7 Segnaletica
7 Punti di informazione e numeri telefonici utili


## Informazione sulle strutture e servizi forniti


8 Come fare per...
10 Tipologie delle prestazioni erogate
10 Ricovero ordinario
11 Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC)
12 Prestazioni in regime di solvenza
13 Assistenza specialistica ambulatoriale
13 Attività libero-professionale intramuraria
14 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
18 Informazioni utili per il ricovero
19 Comfort
20 Servizi accessori
21 Sicurezza


## Standard di qualità, impegni e programmi


22 Standard di qualità
24 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità
24 Impegni e programmi sulla qualità del servizio
25 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)


## Meccanismi di tutela e verifica


26 Scheda di segnalazione reclami
26 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
26 Certificazione Sistema Qualità Aziendale


---

*LA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI E' CERTIFICATA SECONDO LA UNI EN ISO 9001:2015 DA BUREAU VERITAS ITALIA SPA.*

# La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

## ORIGINE E MISSIONE

Erede della tradizione clinica e scientifica del professor Salvatore Maugeri, la ICS Maugeri SpA Società Benefit ha raccolto, dal 1° ottobre 2016, il testimone della Fondazione che porta il nome di questo pioniere della Medicina del lavoro. A Pavia, dal 1965 in avanti, il professor Maugeri seppe infatti allargare lo spettro delle attività mediche e di ricerca anche alla riabilitazione e alla prevenzione delle disabilità.

Oggi ICS Maugeri, con 18 Istituti, 6 Poliambulatori (di cui 3 sotto diverso brand),1 centro di Ricerche Ambientali, in sette regioni italiane, è il gruppo leader nella Medicina Specialistica Riabilitativa nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico (IRCCS), riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

ICS Maugeri SpA è una Società Benefit, il cui scopo generale è quello di perseguire, oltre agli obiettivi economici propri di una attività imprenditoriale, finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

## DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), *Codogno (LO)*, Lumezzane (BS), Lissone (MB), Lodi in via S. Giacomo 15/A e via *S. Giacomo 19* (LO), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, in via Camaldoli e Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), *Napoli (NA)*, Nervi (GE), Ribera (ME), *Sant'Angelo Lodigiano (LO),* Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telese Terme (BN), Veruno (NO), Lodi (LO) e Padova (PD).
Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveleni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web www.icsmaugeri.it.

# Le nostre sedi

* stessa sede di IRCCS Maugeri Pavia
** attraverso società partecipate da ICS Maugeri
*** partecipata interamente da ICS Maugeri

# PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Imparzialità.** Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

**Eguaglianza.** Gli Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconoscono uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.

**Continuità.** L'inserimento di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.

**Diritto di scelta.** È riconosciuto il diritto del cittadino di poter scegliere liberamente per la propria salute, la sede e il soggetto erogatore del servizio.

**Partecipazione.**

Partecipazione e coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi è principio imprescindibile. A tutti gli utenti/clienti è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo qualitativo e quantitativo del servizio.

**Efficacia ed efficienza.**

L'organizzazione interna e l'adesione a linee guida diagnostiche e terapeutiche riconosciute, garantiscono tempestività nelle risposte, efficacia ed efficienza delle cure.

**Responsabilità.** Nel perseguimento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro famigliari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.

**Sostenibilità.** La ICS Maugeri monitora e si impegna a migliorare costantemente la propria efficienza organizzativa al fine di creare condizioni favorevoli alla generazione di prosperità sociale e ambientale, oggi e nel futuro.

**Trasparenza.** La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i famigliari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

## L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono presenti punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni e una dettagliata cartellonistica per favorirne l'orientamento.

E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

- guide informative sulle prestazioni erogate e fogli di accoglienza per i degenti
- indicazioni sul personale e sull'organizzazione
- indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie
- elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.
- informazioni sulla dispensazione diretta di alcuni farmaci.

# L'Istituto di Lissone

## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto ospita complessivamente 44 posti letto di degenza e 14 posti tecnici di Macro Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità (MAC). L'Istituto opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in base al provvedimento regionale di accreditamento e la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle strutture accreditate al n. 663 (Delibera regionale n. 14552 del 13.10.2003).

L'Istituto eroga prestazioni riabilitative, in regime di ricovero ordinario (sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale che in solvenza), in regime di Macro Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità (MAC) ed in regime ambulatoriale semplice (sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale sia in solvenza). I servizi e le prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della Medicina Riabilitativa comprendono: la diagnosi, la valutazione funzionale, la cura e la riabilitazione di Pazienti affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti, mediche e chirurgiche di natura neuromotoria. La suddetta attività ha per riferimento i Progetti Riabilitativi Individuali che trovano applicazione pratica in Programmi Riabilitativi Individuali di carattere pluri-specialistico, multidisciplinare e multiprofessionale che comprendono:

- Visite mediche specialistiche: i nostri medici sono specialisti in fisiatria, neurologia e geriatria. Si effettuano visite fisiatriche, ortopediche, neurologiche e geriatriche in regime SSR e di solvenza;
- Ogni atto o procedura diagnostica e funzionale, di riabilitazione, di educazione sanitaria, di prevenzione secondaria e di reinserimento al lavoro diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del paziente e al mantenimento dell'autosufficienza;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza psicologica;
- Assistenza logopedica;
- Assistenza di terapia occupazionale.

L'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico orientata all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica e ad attività didattiche dirette a Laureandi, Medici, Specializzandi e Specialisti nell'ambito di rapporti convenzionati di ricerca con Strutture Universitarie ed altri Enti o Istituti.

## COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

### In auto.

Dalla strada statale SS36 Milano – Lecco, uscita Lissone- Desio San Giorgio. Alla prima rotonda girare a destra proseguendo per circa 1 Km, quindi girare a destra al secondo incrocio, in via Monsignor Bernasconi.

### In treno.

La stazione ferroviaria di Lissone è servita dalla linea ferroviaria S9 Milano-Seregno con partenza da Milano (San Cristoforo, Porta Romana, Lambrate, Greco-Pirelli). Dalla stazione è possibile raggiungere l'Istituto con mezzi privati, autobus di linea o taxi.

### In autobus.

Linea 228

Linea S11

## SEGNALETICA

L'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.

## PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

| *PUNTI DI INFORMAZIONE* | *ORARIO* | *TELEFONO* |
|---|---|---|
| **Centralino** | Tutti i giorni<br>08.00-15.30 | **039-46571** |
| **Accettazione**<br>**Ambulatorio**<br>**Ricoveri**<br>**MAC** | Lun. – Ven.<br>08,00-15.30<br>08.00-11,00<br>08.00-15:30 | **039-4657226** |
| **Direzione Sanitaria/Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** | Tutti i giorni<br>09.00-13.00 | **039-4657255** |

# Informazione sulla struttura e sui servizi forniti

## COME FARE PER....

### ... Prenotare il ricovero

Gli Istituti possono ricevere richieste di ricovero per trasferimenti di pazienti provenienti direttamente da ospedale così come proposte di ricovero per pazienti provenienti dal territorio. La prenotazione non è automatica ma avviene dopo verifica dei criteri di appropriatezza del ricovero da parte di un medico di Unità Operativa (Responsabile di Unità Operativa o suo delegato).

La prenotazione del ricovero può essere effettuata inviando documentazione clinica completa al RUO di U.O.

### ... Richiedere informazioni sulle liste di attesa

La chiamata per il ricovero avviene nel rispetto della lista di attesa basata su criteri cronologici e di priorità clinica (ad esempio la provenienza da strutture sanitarie per acuti).

L'interessato può chiedere notizia sullo stato della prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al Responsabile di unità Operativa o al coordinatore infermieristico di ciascun reparto ai recapiti telefonici descritti nelle specifiche Guide di Unità Operativa o sul sito www.icsmaugeri.it.

### … Chiedere informazioni sanitarie

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento viene concordato con il singolo medico. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

### … Richiedere copia cartella clinica

In ottemperanza alla legge sulla privacy copia della documentazione clinica può essere rilasciata a:

- diretto interessato.
- genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia).
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina).
- eredi legittimi (allegando documentazione).
- famigliare del paziente stesso mediante delega scritta (contenente nome e cognome del delegato ed estremi di un suo documento di riconoscimento) accompagnata da fotocopia di un documento di identificazione del delegante.

- Perito d'ufficio (copia conferimento incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice).
- Congiunto di persona in situazione di impedimento (allegare documento di identità del delegante e documento sanitario recente che attesti le condizioni cliniche del delegante).

La richiesta di cartella clinica può essere fatta compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto o la Segreteria della Direzione Sanitaria.
Nel caso si richieda l'invio postale presso l'indirizzo del titolare della cartella, al costo stabilito vanno aggiunte le spese di spedizione.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.30) per ogni copia richiesta e ritirata presso il nostro Istituto.

# TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Lissone eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie post-acute e croniche suscettibili di trattamento riabilitativo. La caratterizzazione dell'Istituto in ambito riabilitativo si avvale di ricoveri programmati.

# OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

In ogni Istituto Maugeri è costituito il Centro Servizi Clinici (CSC) per la programmazione e il controllo delle attività specialistiche "ambulatoriali". Esso si avvale dello Sportello Unico di Prenotazione, o CUP, ed è la struttura organizzativa di coordinamento degli ambulatori identificati nella MAPPA degli AMBULATORI e delle PRESTAZIONI specialistiche dell'Istituto. Gli ambulatori, i laboratori e le palestre di ciascun Istituto costituiscono nel loro insieme con il CSC la fondamentale "piattaforma ambulatoriale" dell'ospedale fatta di competenze e tecnologie che producono le diagnosi e le procedure (prestazioni specialistiche), dando luogo ai Percorsi Diagnostici e Terapeutici Assistenziali (PDTA con relativi Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), di ricovero, ambulatoriali e domiciliari).

# RICOVERO ORDINARIO

## Definizione della tipologia di ricovero

L'Istituto garantisce il ricovero programmato, per tutte le patologie di competenza. I percorsi diagnostico-terapeutico-riabilitativi in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali. Vengono pertanto riportate le informazioni generali rimandando, per le informazioni specifiche, alle Guide informative e ai Protocolli diagnostico-terapeutico dei singoli Reparti/Unità Operative.

## Modalità di accesso

La proposta di ricovero può essere formulata da:

- un Medico della struttura sanitaria in cui è ricoverato il Paziente;
- un Medico specialista del S.S.N;
- un Medico di Medicina Generale;
- un Medico specialista degli ambulatori divisionali interni;

Per l'istituto di Lissone l'appropriatezza del ricovero riabilitativo viene valutata, quando necessario, attraverso una visita preventiva presso gli Ambulatori dell'Istituto preposti nel caso di pazienti provenienti dal domicilio. Per i pz ricoverati in struttura sanitaria la proposta di ricovero formulata dallo specialista esterno su apposita documentazione scritta,

comprensiva di una descrizione del quadro clinico, è oggetto di valutazione da parte del Medico di Reparto preposto alla programmazione dei ricoveri il quale, valutata la priorità e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi, ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili e alle linee di indirizzo regionali, autorizza l'inserimento in lista d'attesa.

**Documenti necessari per il ricovero**

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Richiesta di ricovero (impegnativa);
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Carta Regionale dei Servizi (CRS)/Tessera sanitaria;
- Lettera di dimissione e scheda di anamnesi infettivologica se proveniente da altra struttura.

## MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA (MAC)

La Regione Lombardia ha istituito nel Marzo 2011 la Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC) per l'erogazione di servizi che, pur necessitando di essere garantiti in un contesto ospedaliero, possono essere effettuati in un regime di tipo ambulatoriale. L'Istituto di Lissone eroga "pacchetti riabilitativi" a valenza specialistica neuromotoria. L'accesso alle prestazioni riabilitative ambulatoriali avviene attraverso una visita preventiva presso gli ambulatori divisionali.

### Modalità di accesso

Per l'Istituto di Lissone l'appropriatezza del pacchetto MAC viene valutata attraverso una visita preventiva presso gli ambulatori dell'Istituto preposti nel caso di pazienti provenienti dal domicilio. Per i pazienti ricoverati in struttura sanitaria o che hanno effettuato visita specialistica presso altra struttura sanitaria la proposta per i trattamenti in MAC viene formulata dallo specialista esterno su apposita documentazione scritta comprensiva di una descrizione del quadro clinico, è oggetto di valutazione da parte del Medico preposto alla programmazione il quale, valutata la priorità e la congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico- riabilitativi, ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili e alle linee di indirizzo regionali, autorizza l'inserimento in lista di attesa.

### Modalità di accettazione

Per le prestazioni MAC è necessario recarsi inizialmente presso l'Ufficio Accettazione (1° piano) per il disbrigo delle pratiche amministrative e l'eventuale registrazione/pagamento delle prestazioni. Successivamente il paziente dovrà recarsi presso l'infermeria (2° piano), dove riceverà le indicazioni necessarie per il percorso assistenziale. Gli operatori dei rispettivi uffici forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie.

### Documenti necessari per l'accesso

- Impegnativa medica (con riportato il codice di esenzione per gli aventi diritto)
- Documento di riconoscimento in corso di validità (Carta di Identità).
- Carta Regionale dei Servizi (CRS)/Tessera sanitaria.

### Modalità di ritiro referti

La scheda di dimissione viene rilasciata al termine dell'accesso/trattamento MAC.

## RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

### Modalità di accesso al ricovero in regime di solvenza

Il ricovero è eseguibile su richiesta di:

- Medico di Medicina Generale;
- Medico Specialista libero professionista;
- Utente stesso;
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende;
- Fondi sanitari integrativi.

### Modalità di prenotazione

La richiesta di ricovero può avvenire inviando documentazione clinica al responsabile dell'Unità Operativa. Le prenotazioni avvengono secondariamente alla verifica dell'appropriatezza e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi e ai mezzi di intervento riabilitativo.

### Trattamento alberghiero differenziato

L'Utente ne può fare richiesta all'atto dell'inserimento in lista d'attesa per il ricovero o anche a degenza in corso. L'accettazione della richiesta è subordinata alla disponibilità di camere singole.

### Modalità di pagamento

**Regime di solvenza:**

Il paziente accetta le condizioni sottoscrivendo il preventivo rilasciato dall'Ufficio Accettazione prima della data del ricovero programmato. All'atto del ricovero si saldano i primi 7 giorni. I successivi acconti verranno assolti anticipatamente come da preventivo.

**Regime a trattamento alberghiero differenziato:**

il paziente accetta le condizioni sottoscrivendo il preventivo rilasciato dall'Ufficio accettazione prima della data del ricovero programmato o al momento della presa di possesso della camera singola. All'atto del ricovero si saldano in anticipo i primi 7 giorni. I successivi acconti verranno assolti anticipatamente come da preventivo.

## ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

### Definizione della tipologia delle prestazioni

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate sono quelle contenute nelle branche specialistiche del Nomenclatore Tariffario Regionale, per le quali l'Istituto di Lissone è accreditato e comprendono le seguenti attività ambulatoriali:

- Visita specialistica fisiatrica
- Visita specialistica neurologica
- Visita specialistica ortopedica
- Visita specialistica geriatrica (prima visita per invalidità)
- Trattamenti ambulatoriali fisioterapici
- Terapie fisiche (tecar terapia, onde d'urto)

### Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali diagnostico-strumentali e di laboratorio avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale o su impegnativa elettronica dematerializzata.

### Documenti necessari per l'accesso

I documenti necessari sono:

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con indicazione del codice di esenzione per gli aventi diritto);
- Codice Fiscale / Tessera Sanitaria Regionale in corso di validità.

### Modalità di prenotazione

La prenotazione può essere effettuata attraverso il centro unico di prenotazione (CUP) aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.30 con le seguenti modalità:

- in presenza allo sportello

- telefonicamente al numero 0394657226
- via email all’indirizzo: accettazione.lissone@icsmaugeri.it allegando l’impegnativa della visita.

## Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di accedere agli Ambulatori, l’Utente dovrà recarsi presso l’Ufficio Accettazione, situato al 1° piano, per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni (rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell’impegnativa, pagamento del ticket se dovuto). Gli operatori forniranno all’Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori.

## Modalità di ritiro referti

I referti delle visite vengono rilasciati all’Utente al termine della visita.

## Prestazioni ad accesso diretto

Le prestazioni effettuate Presso l'Istituto di Lissone avvengono dietro prenotazione.

## Iniziative

L'Istituto di Lissone aderisce al progetto “Ambulatori Aperti” dell’ATS di Monza e Brianza.

Le prestazioni specialistiche erogate e le fasce orarie sono riportate nella seguente tabella:

| Branca Specialistica | Prestazioni | Giorno ed orario |
|---|---|---|
| **Medicina Fisica e Riabilitativa** | Visita Specialistica | Lunedì - Venerdì<br>08.00-09.00<br>Mercoledì<br>14.00-16.00<br>Giovedì<br>14.30-17.00 |
| **Ortopedia e Traumatologia** | Visita Specialistica | Mercoledì 8.00-11.00 |
| **Neurologia** | Visita Specialistica | Mercoledì 14.00-15.30 |
| **Geriatria** | Visita Specialistica | Giovedì 13.30-15.45 |

Maggiori informazioni possono essere reperite sul sito internet www.icsmaugeri.it o al numero di telefono 039-4657226.

# PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

## Visite specialistiche e prestazioni ambulatoriali

Qualora l'Utente desiderasse effettuare visite specialistiche o prestazioni a pagamento, in regime non convenzionato, l'organizzazione dell'Istituto prevede la possibilità di eseguirle. Le strutture, le apparecchiature, gli operatori e l'organizzazione disponibili sono gli stessi dei Servizi ed Ambulatori che operano nell'ambito delle attività convenzionate.

## Modalità di accesso

Le modalità di accesso alle prestazioni diagnostiche sono le stesse descritte per il Servizio Sanitario Nazionale anche se in questo caso non è necessaria impegnativa su ricettario regionale.

## Definizione delle tipologie di prestazioni

L'Istituto eroga le seguenti prestazioni in regime di solvenza
- Visita fisiatrica
- Visita neurologica
- Visita ortopedica
- Trattamenti ambulatoriali di fisioterapia, logopedia e massofisioterapia
- Terapia fisica (tecar)

## Modalità di prenotazione per visite specialistiche

### Visite specialistiche

La prenotazione può essere effettuata allo sportello accettazione (dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 15.30) o all'email: accettazione.lissone@icsmaugeri.it

### Trattamenti ambulatoriali

L'Utente può accedere ai trattamenti a seguito di una visita medica specialistica eseguita presso il nostro Istituto. Il medico inserisce il paziente in lista di attesa.

### Modalità di pagamento

**Visite specialistiche di medicina fisica e riabilitazione, ortopediche e neurologiche:** in caso di visita in regime di solvenza, il giorno della visita l'operatore dell'ufficio accettazione accetta il paziente, richiede il pagamento dell'importo previsto e rilascia relativa fattura.

**Trattamenti ambulatoriali:** il giorno fissato per la prima seduta del trattamento riabilitativo, l'operatore dell'ufficio accettazione accetta il paziente che salda direttamente l'importo previsto per l'intero periodo di trattamento prescritto dal Medico, rilasciando contestualmente relativa fattura.

Maggiori informazioni e relativo tariffario si possono reperire presso l'Ufficio Accettazione allo 039/4657226

## ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE INTRAMURARIA

L'Istituto eroga le seguenti prestazioni in regime di libera professione intramuraria:

- Visite specialistiche fisiatriche
- Visita ortopedica
- Visita neurologica
- Trattamenti ambulatoriali di fisioterapia, logopedia e terapia occupazionale
- Terapia fisica (onde d'urto)

### Visite specialistiche

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche in regime libero-professionale con i Medici che praticano, al di fuori dell'orario di servizio all'interno dell'Istituto, attività libero-professionale. L'Ufficio Accettazione, su richiesta, fornisce i nominativi dei Medici che esercitano attività libero-professionale intramoenia, le tariffe applicate e le modalità di prenotazione. Le tariffe applicate devono essere versate all'Ufficio Accettazione dove verrà rilasciata regolare fattura di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la prestazione.

### Trattamenti ambulatoriali fisioterapici

In seguito a visita specialistica è possibile eseguire presso l'Istituto trattamenti fisioterapici. L'Ufficio Accettazione, su richiesta, fornisce le tariffe applicate e le modalità di prenotazione. Le tariffe applicate devono essere versate all'Ufficio Accettazione dove verrà rilasciata regolare fattura di pagamento e dove l'utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere il luogo dove verrà eseguita a prestazione.

## DIVISIONI DI RICOVERO
## E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito dalle Divisioni di ricovero dotate di proprio personale medico e infermieristico.

**UNITA OPERATIVA DI RICOVERO/SERVIZI PRIMARIO/RESPONSABILE**

***Riabilitazione Neuromotoria***

**Dr.ssa Marinou Aktipi Kalliopi**

- Reparto di ricovero
- Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC)
- Ambulatori specialistici e riabilitativi

| SERVIZI SANITARI | PRIMARIO/RESPONSABILE |
|---|---|
| Servizio di Analisi chimico-cliniche e Microbiologia | in service |
| Servizio di Radiologia/ Diagnostica per immagini | in service |

| SERVIZI DI SUPPORTO | |
|---|---|
| Farmacia | Attività coordinata dalla Direzione Sanitaria |

Sono inoltre disponibili per i degenti, consulenti esterni di diverse discipline.

Si invita l'Utente a consultare:

• **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti e Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.

• **I Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.

• **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso i Reparti di ricovero per la descrizione dei percorsi clinico-assistenziali.

# INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

## Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti specifici già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica e il necessario per la toeletta personale. Si informa che Istituti Clinici Scientifici Maugeri non è direttamente responsabile della custodia di valori personali e si consiglia quindi di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

## Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico
dal Lunedì al Venerdì orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 15.30, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.
Personale dell'Istituto accompagnerà il paziente alla stanza ed al posto letto assegnato. Qui il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo a lui ed ai familiari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto. Al paziente verranno consegnati:

- Il foglio di accoglienza al Reparto.
- La Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami.
- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.
- I moduli di consenso informato per la tutela della privacy.

## **Orario visite** (vedere foglio di accoglienza)

In tutti i Reparti non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. Per esigenze particolari è possibile rivolgersi al Coordinatore Infermieristico che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione del Primario e della Direzione Sanitaria.
Per indicazioni sull'ingresso per visita ai degenti scrivere a: coordinatori.infermieristici.lissone@icsmaugeri.it

### Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento si concorda con il singolo medico. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

### Assistenza offerta

L'attività assistenziale dell'istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali. Tutto il personale sanitario è facilmente identificabile per ruolo e funzione grazie all'adozione di divise diversificate e al cartellino identificativo:

Medico: divisa azzurra (pantalone e casacca) oppure camice.

Coordinatore infermieristico: divisa bianca (pantalone e casacca) con fascia verde.

Infermiere: divisa bianca (pantalone e casacca) con fascia azzurra.

OSS (operatore socio sanitario): divisa bianca (pantalone e casacca) con fascia bordeaux.

Terapista della Riabilitazione, Terapista occupazionale e Logopedista: divisa composita (pantalone bianco e casacca blu).

### Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico-riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio ed ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo. In caso di trasferimento del paziente ad altro Ospedale su decisione del Medico curante, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

## COMFORT

### Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza a due posti letto, tutte le camere sono dotate di servizi igienici. Ciascun servizio igienico è completo di lavabo, W.C. e bidet. Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata. Per quanto riguarda le apparecchiature TV, l'Istituto dispone di una sala televisione comune e ciascuna camera di degenza è fornita di televisore. È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

### Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato. Le pulizie delle camere vengono effettuate due volte al giorno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità. Il coordinatore infermieristico garantisce, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

### I pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: h 7.30 (prima colazione), h 12.00 (pranzo) e h 18.30 (cena).

Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera, viene proposto dalla dietista ogni settimana.

### Servizio sociale

Presso l'Istituto è attivo un servizio di assistenza sociale a disposizione dei degenti e dei familiari per assisterli nel disbrigo delle pratiche burocratiche richieste dalle Istituzioni esterne e per prendere in carico problematiche socio-sanitarie. Il servizio si può attivare su richiesta del medico che ha in carico il paziente durante la degenza o dei familiari.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

I Degenti possono ricevere assistenza religiosa facendo richiesta al coordinatore infermieristico.

## SERVIZI ACCESSORI

### Bevande e Snack

Presso l'Istituto sono a disposizione degli Utenti distributori automatici di bevande e snack a piano terra.

### Posta

Presso l'Istituto è offerta la possibilità di inviare e ricevere posta.

### Biblioteca degenti

È disponibile una raccolta di libri consultabili dagli Utenti degenti.

### Parrucchiera

È disponibile nei Reparti il servizio di parrucchiera su prenotazione.

# SICUREZZA

L'Istituto opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attuate le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

## Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza e manutentori tecnici opportunamente addestrati.

## Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

## Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso;
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati;
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli;
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP;
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

## Sorveglianza

- portierato diurno e servizio di guardia notturna;
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno della struttura.

## STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Lissone, insieme a tutta la ICS Maugeri, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 già dal 2007 da Bureau Veritas (Ente di certificazione Internazionale, accreditato per le valutazioni in ambito sanitario. L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivo primario è garantire il controllo dei processi e l'appropriatezza delle cure erogate per il recupero del paziente, che viene posto da sempre al centro del percorso di cura.
Le attività formative, di ricerca scientifica e di brevetto rientrano nell'oggetto della certificazione.

Bureau Veritas ha verificato la conformità ai criteri della norma, il miglioramento continuo, la standardizzazione dei processi trasversali e la personalizzazione del percorso di cura per il singolo paziente.

Oltre ai requisiti della UNI EN ISO 9001, il sistema di qualità della ICS Maugeri, unico per tutti gli Istituti, risponde ai requisiti di Accreditamento regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

La Direzione CSR and Quality Assurance (QUAIS), con sede a Pavia presso gli edifici della Amministrazione Centrale, funge da coordinatore per tutte le attività di mantenimento degli standard e per i progetti di miglioramento, rendendo il sistema omogeneo per tutti gli Istituti della ICS Maugeri distribuiti sul territorio nazionale. Gli Istituti, con il supporto del QUAIS, verificano annualmente il funzionamento del Sistema attraverso audit interni. La ICS Maugeri, in qualità di Società Benefit, è impegnata nella generazione e raggiungimento di obiettivi di beneficio comune tra cui in particolare: la cura dei pazienti, nel loro interesse prioritario; la ricerca scientifica per l'innovazione delle terapie mediche, partecipando attivamente al confronto scientifico nazionale e internazionale; la diffusione delle migliori conoscenze per la gestione dei processi clinici, ai fini del progresso della cultura e delle prassi professionali.

## L'Istituto di Lissone

1. **Garantisce a tutti i Degenti dei reparti di ricovero**:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.

- Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna del Foglio di Accoglienza in Reparto e di una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante alla dimissione.

- Diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico.

- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie.

- Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici di pertinenza.

- Semplicità di rilascio di copia della Cartella Clinica.

**2. Garantisce a tutti gli Utenti delle prestazioni specialistiche e diagnostiche:**

- Diffusione e semplicità dell'informazione sull'offerta di prestazioni erogate e sulle modalità di prenotazione.

- Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali.

- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione, sulla documentazione necessaria per accedervi e sulle modalità di preparazione all'esame (ove necessario).

## STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Lissone effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'ospedale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.

2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.

3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.

4. Rilevazione e gestione dei reclami.

## IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto di Lissone si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione.
- Personalizzazione, umanizzazione.
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni.
- Comfort.
- Partecipazione, tutela e verifica.
- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Direzione Sanitaria dal lunedì al venerdì dalle h 9.00 alle h 13.00 (Tel. 039/4657255).

# Meccanismi di tutela e verifica

## SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. La Direzione Sanitaria, anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti, fornendo immediate risposte ove possibile, e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza. Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano in Direzione Sanitaria o inserito nell' apposita cassetta collocata all'ingresso del Reparto.

## VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti, l'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti dei Reparti di ricovero e dai pazienti ambulatoriali. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

## CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITA' AZIENDALE

Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015 da Bureau Veritas Italia SpA.

Istituti Clinici Scientifici **Maugeri** SpA SB

# *SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO*

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - reclami - suggerimenti

## Da consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

❑ **Reclamo** ❑**Segnalazione** ❑ **Suggerimento** ❑ **Encomio**

(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto ……..……Nato a ……..……..

il ……/……/……/ Residente in ……..……

Via ……..…

Carta Identità n.. …… Tel. ……..…

email: ……..……..

❑ **per fatti occorsi a me stesso** OPPURE **In qualità di:**

❑ **Titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni);**
❑ **Tutore**
❑ **Amministratore di sostegno**
❑ **Altro (specificare): ……**

### Segnala quanto accaduto

**DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE**

(CHE COSA è successo, QUANDO e CHI era presente)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

data: _____ Firma del segnalante _____

Il presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornirle un pronto riscontro. Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un'appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo. E' fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP.

**Spazio riservato all'ufficio**

**Ricevuto il**_____

**Da**.....
.....

Firma