



# Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

## Carta dei Servizi

### IRCCS Maugeri Milano

#### **Direttore d'Istituto**

Dottoressa Laura Adelaide Dalla Vecchia

#### **Direttore Sanitario d'Istituto**

Dottoressa Camilla Ranieri

#### **Direttore Scientifico d'Istituto**

Professor A. Spanevello

#### **Responsabile Amministrativo d'Istituto**

Dottor Alessio Carone

Via Camaldoli 64, 20138 (MI)

Tel. 02507259

Email: [urp.milano@icsmaugeri.it](mailto:urp.milano@icsmaugeri.it)

Sede legale e amministrativa

Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia

Tel. 0382 592504

Fax 0382 592576

[www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it)

# 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 IRCCS Maugeri Milano**

- 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...
- 9 Tipologia delle prestazioni erogate
- 10 Offerta Specialistica Ambulatoriale
- 11 Ricovero Ordinario
- 12 Ricovero in regime di Solvenza
- 13 Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC)
- 14 Punto Prelievi
- 15 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 16 Prestazioni in regime di solvenza
- 17 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 18 Unità Operative di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 19 Informazioni utili per il ricovero
- 20 Comfort
- 21 Servizio di assistenza religiosa
- 22 Servizi accessori
- 23 Sicurezza

## **Standard di qualità, impegni e programmi**

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

## **Meccanismi di tutela e verifica**

- 29 Scheda di segnalazione reclami
- 30 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
- 31 Certificazione Sistema Qualità Aziendale

## 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

ICS Maugeri è presente sul territorio nazionale con una rete capillare di 18 Istituti, 1 Centro di Ricerche Ambientali e 6 Poliambulatori.

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), Telesse Terme (BN), Veruno (NO). 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](http://www.icsmaugeri.it).

## Le Nostre Sedi



## 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.** La Istituti Clinici Scientifici Maugeri Società Benefit riconosce uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.
- **Continuità.** L'inserimento della 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.** 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.** 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 Struttura della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono presenti diversi punti informazione, che in sinergia con una dettagliata cartellonistica, favoriscono l'orientamento e l'accesso del paziente alle prestazioni.

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 sulla organizzazione;
- Indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie;
- Elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche ambulatoriali;
- Informazioni sulla dispensazione diretta di alcuni farmaci.



## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'IRCCS Maugeri Milano è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico e in quanto tale, ha nel suo mandato Istituzionale il perseguimento di finalità cliniche, di ricerca scientifica e di didattica; la struttura è ubicata in via Camaldoli al civico 64 e comprende 210 posti letto in regime di ricovero ordinario, 20 posti letto tecnici per MAC (Macroattività Ambulatoriali Complesse).

L'Istituto eroga prestazioni di ricovero e prestazioni ambulatoriali semplici e complesse per il Servizio Sanitario Nazionale e in regime di solvenza. Le attività cliniche relative alle patologie cardiologiche, neurologiche, pneumologiche, internistiche, reumatologiche, ortopediche seguono le linee guida nazionali applicando percorsi diagnostico-terapeutici multidisciplinari periodicamente aggiornati. L'IRCCS ha come principale mission la medicina preventiva e riabilitativa. L'attività clinica e clinico-assistenziale è garantita dalla presenza di un'equipe multidisciplinare e multiprofessionale che coopera sinergicamente nel percorso di cura di ciascun paziente.

L'attività assistenziale si integra con quella di ricerca biomedica diretta all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica e con attività didattiche dirette a laureandi, medici specializzandi, tirocinanti nell'ambito di rapporti convenzionati di ricerca con strutture universitarie ed altri Enti o Istituti.

L'Istituto di Riabilitazione partecipa a programmi nazionali e regionali nei settori della riabilitazione, della cura delle patologie invalidanti del malato cronico e dell'anziano, delle malattie rare e della prevenzione secondaria.

# COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO



## In auto

- Dall'autostrada A1 imboccare la tangenziale EST fino all'uscita 3 (Paullese).
- Dall' autostrada A4 (Venezia) prendere la tangenziale EST in direzione Bologna fino all'uscita 3 (Paullese).
- Dall'autostrada A4 (Torino), A8 (Varese), A7 (Genova), A9 (Como) prendere la Tangenziale EST direzione Bologna fino all'uscita 3 (Paullese).



## In metrò

Metropolitana gialla (linea 3), direzione San Donato fino al capolinea, poi l'autobus 45, fermata via Camaldoli.

# SEGNALETICA

Ai fine di facilitare gli Utenti attraverso i corridoi e i piani dell'Istituto, l'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente dal parcheggio antistante l'ingresso 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	Attivo 24 ore su 24	02 50725299
Centro Unico Prenotazione CUP	Aperto dal Lunedì al Venerdì <a href="#">Orari per Telefonare:</a> 9.30-12.15 e 13.30-15.00	02 50725283 oppure
	<a href="#">Orari per presentarsi di persona:</a> 07.30-15.00	02-50725226
Ufficio Cartelle Cliniche	Da Lunedì al Giovedì 09.00-16.55; Venerdì 9.00-15.35	02 50725299 (centralino)
Ritiro Esami	Da Lunedì al Giovedì 09.00-16.55; Venerdì 9.00-15.35	02 50725283 oppure
		02-50725226
Ufficio Segreteria di Direzione	Da Lunedì a Venerdì 09.00-16.30	02 50725127
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	<a href="#">(Orari per Telefonare)</a> Da Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 12.00	02-50725272



# Informazione sulle strutture 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).

Informazioni sulla modalità di prenotazione di ricovero attive nei singoli Istituti possono essere richieste rivolgendosi al Bed Manager attraverso mail: [ricoveri.camaldoli@icsmaugeri.it](mailto:ricoveri.camaldoli@icsmaugeri.it) o attraverso contatto telefonico al 3459736080.

### • Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

La prenotazione dei ricoveri e delle prestazioni ambulatoriali viene inserita in agenda elettronica.

La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es. il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti).

Le agende di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative. L'interessato/a può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa scrivendo a mail: [ricoveri.camaldoli@icsmaugeri.it](mailto:ricoveri.camaldoli@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 è indicato nei Fogli di accoglienza dei Reparti.

Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono come da normativa.

### • Richiedere copia cartella clinica

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

- diretto interessato;
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina);
- eredi legittimi (allegando documentazione);
- familiare del/della paziente 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 cartella clinica può essere richiesta compilando l'apposito modulo presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 16.55 e il venerdì dalle 9.00 alle 15.35 orario continuato) oppure attraverso bonifico bancario.

- **Richiesta di trasmissione telematica di fotocopia di Cartella Clinica archiviata avviene attraverso:**

- compilazione di idonea autocertificazione (attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità di inoltrare una richiesta in tal senso) e invio di documenti rilevanti tale status (diretto interessato, Decreto di nomina del giudice tutelare quale Tutore o Amministratore di sostegno, certificato di morte e accettazione dell'eredità, certificato che attesti la potestà genitoriale);
- compilazione dell'apposito modulo di richiesta copia cartella clinica e invio di un valido documento di riconoscimento del pz e del soggetto che inoltra l'istanza in nome e per conto di quest'ultimo.

I documenti dovranno essere inviati al seguente indirizzo email: [cartellecliniche.camaldoli@icsmaugeri.it](mailto:cartellecliniche.camaldoli@icsmaugeri.it)

La trasmissione delle CC potrà avvenire esclusivamente all'indirizzo PEC del richiedente.

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere presentata in accettazione contestualmente a quella della Cartella clinica.

## TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'IRCCS Maugeri Milano 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.



## 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 (le 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, in elezione o 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'IRCCS Maugeri Milano 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.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale o lettera di trasferimento
- dell'Ospedale di provenienza.
- Tessera sanitaria
- Documento di identità valido
- Codice Fiscale

## **MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA (MAC)**

La Regione Lombardia ha istituito dei posti tecnici MAC (Macro attività ambulatoriale complessa ad alta integrazione di risorse) secondo quanto previsto dalla normativa regionale DRG IX/1479 del 30/03/2011.

Le prestazioni MAC erogate dall'Istituto consistono di attività multidisciplinari caratterizzate da diversi livelli di complessità (MAC 6,7,8) con valenza specialistica riabilitativa neurologica, cardiologica e pneumologica. Sono inoltre previste Mac per pazienti che necessitano di terapie infusionali (MAC10) e per pazienti che necessitano di manovre invasive diagnostiche semplici (MAC11)

### **● Modalità di prenotazione**

Le prestazioni riabilitative ambulatoriali vengono prescritte dagli specialisti dell'Istituto che pongono l'indicazione.

Contestualmente all'ingresso in lista d'attesa comunicato alla Case Manager MAC lo specialista dell'Istituto stila l'impegnativa cartacea

Le informazioni sulle tempistiche di accesso possono essere chieste al Case Manager MAC al n° telefonico 0250725229 dalle ore 13:30 alle ore 16:00.

I documenti necessari per l'accesso sono:

- impegnativa redatta dallo specialista;
- codice fiscale (obbligatorio);
- Carta Regionale dei Servizi (CRS);
- documento di identità;

- Tessera esenzione (se avente diritto).

### ● **Modalità di accettazione e pagamento della tariffa**

Prima di accedere all'area MAC, in occasione del primo giorno, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni quali: il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, la verifica della correttezza dell'impegnativa e il pagamento del ticket (se dovuto).

### ● **Modalità di ritiro refertazione**

In occasione dell'ultimo accesso, al paziente verrà consegnata una relazione clinica conclusiva con la sintesi dei risultati emersi nel corso del ciclo di cura/iter diagnostico- terapeutico indirizzata al Medico di Medicina generale.

## **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.  
Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.  
Fondi sanitari integrati.

### **Modalità di prenotazione**

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogate nell'ambito del servizio sanitario nazionale, verificando l'appropriatezza e le congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi e ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili.

Prima dell'accettazione del ricovero, verrà fornito al paziente un preventivo.

### **Modalità di pagamento**

#### **Regime trattamento alberghiero differenziato:**

Il paziente, previo pagamento, ha diritto alla degenza in camera singola; per ottenere tale trattamento sarà necessario compilare il modulo di impegno al pagamento, presso l'ufficio accettazione e versare l'anticipo richiesto. Alla dimissione verrà emessa la fattura di conguaglio

# ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

## ● Definizione della tipologia delle prestazioni

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni previste del nomenclatore tariffario regionale (DGR 6/42606 del 23.04.99 e successive modifiche e integrazioni) per le quali l'istituto opera in regime di convenzione con il Servizio sanitario nazionale.

## ● Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale.

## ● Documenti necessari per l'accesso

I documenti necessari per l'accesso sono:

- impegnativa redatta da specialista della nostra Struttura;
- codice fiscale (obbligatorio);
- Carta Regionale dei Servizi (CRS);
- documento di identità;
- Tessera esenzione (se avente diritto).

## ● Modalità di prenotazione

Le visite ambulatoriali e le prestazioni di diagnostica strumentale possono essere prenotate:

- Telefonicamente al Centro Unico di Prenotazione (CUP) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.15 e dalle ore 13.30 alle ore 15.00 ai numeri 0250725283-226
- via e-mail all'indirizzo [accettazione.camaldoli@icsmaugeri.it](mailto:accettazione.camaldoli@icsmaugeri.it) allegando prescrizione medica.
- Direttamente allo sportello del CUP da lunedì a giovedì 8.00-16.55, venerdì dalle 8.00 alle 15.35

Il CUP fornisce, ove necessario, tutte le indicazioni per un'adeguata preparazione all'esame e nel caso di prestazioni in regime convenzionato verifica che l'impegnativa risulti compilata in modo corretto.

## ● Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di accedere agli Ambulatori per l'esecuzione della prestazione o visita, l'Utente deve rivolgersi agli sportelli dell'Ufficio Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici: rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket, registrazione dei dati in agenda.

Il personale dell'Accettazione fornisce tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli ambulatori/Palestre presso le quali verrà erogata la visita o l'esame.

### ● **Modalità di ritiro referti**

Gli esiti della maggior parte degli esami o visite sono consegnati all'utente alla fine della prestazione stesso dopo il periodo di tempo strettamente necessario per la refertazione.

Per alcuni esami particolari i referti saranno resi disponibili entro il periodo indicato in sede di accettazione.

I referti verranno consegnati in busta chiusa allo sportello dell'ufficio accettazione solo all'utente o a suo delegato (munito di delega scritta).

Per il ritiro del referto deve essere presentata la ricevuta di pagamento ed un proprio documento valido di riconoscimento.

Il referto degli esami sono disponibili **online**:

- sul Fascicolo Sanitario personale elettronico Regione Lombardia;

- sul Portale [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it) nella sezione REFERTI ONLINE (è necessario richiedere il servizio in sede di accettazione della prestazione, firmando il relativo consenso).

*A partire dalle date indicate sul foglio di accettazione è necessario andare sul sito [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it) accedere all'area referti online, effettuare la registrazione e attivare il servizio, inserendo il codice referti online presente sul foglio accettazione; sarà così possibile visionare, scaricare e stampare il referto in formato PDF.*

Il dettaglio delle prestazioni è consultabile sul sito: [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it) nella pagina descrittiva dell'Istituto di Milano sede di via Camaldoli.

### ● **Prestazioni ad Accesso Diretto, senza protezione**

#### **PUNTO PRELIEVI**

Al punto prelievi si può accedere con accesso diretto o con prenotazione. Il punto prelievi è localizzato all'interno dell'area ambulatoriale. Le prestazioni sono erogate con il SSR, in solvenza e in convenzione con i principali enti assicurativi.

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 10:00 (senza bisogno di prenotazione).

Il ritiro dei referti potrà avvenire direttamente utilizzando l'apposito link "referto on line" presente sul sito web [ics.maugeri.it](http://ics.maugeri.it), dopo apposita registrazione. Per pazienti che lo richiederanno, la consegna potrà avvenire in formato cartaceo presso l'Ufficio Accettazione.

## PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

### ● Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza

Le modalità di accesso e di prenotazione alle prestazioni diagnostiche avvengono presso il CUP, non è necessaria l'impegnativa su ricettario regionale.

Per la Diagnostica per immagini e per alcuni esami strumentali complessi è richiesta comunque una prescrizione medica.

### ● Tariffe e modalità di pagamento

Prima di accedere agli Ambulatori per l'esecuzione della visita o prestazione diagnostica l'Utente deve rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi burocratici.

Il personale dell'Accettazione fornisce tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio presso il quale verrà eseguita la visita o l'esame.

## ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

### ● Visite specialistiche e prestazioni diagnostiche

L'Utente può eseguire una visita in solvenza senza la scelta del medico o scegliere uno tra gli specialisti dell'Istituto. Il pagamento delle tariffe applicate devono essere versate all'Ufficio Accettazione dove in contanti o attraverso POS.



## UNITA' DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito da un Dipartimento riabilitativo composto da Unità operative (UU.OO.) di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico, di ambulatori, di servizi sanitari e di supporto.



### DIPARTIMENTO MEDICO-RIABILITATIVO

Direttore: Dr.ssa Francesca Perego

#### UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI

#### PRIMARIO/RESPONSABILE

#### Medicina Generale a indirizzo geriatrico

Dr.ssa Francesca Perego

10 posti letto

#### PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

Le condizioni cliniche più frequentemente

Lo scompenso metabolico, Scompenso cardiaco, patologie infettive respiratorie (es. riacutizzazioni di patologie respiratorie croniche), urinarie, l'anemizzazione.

#### UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI

#### PRIMARIO/RESPONSABILE

#### Riabilitazione Specialistica Neurologica Neuroriabilitazione e SLA

Dr. Christian Lunetta

40 posti letto

#### PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

Trattamento riabilitativo dei pazienti con patologie del Sistema Nervoso Centrale e Periferico a eziologia vascolare, degenerativa, neoplastica, traumatica, infettivo-infiammatoria, carenziale, Sclerosi laterale amiotrofica.

Inquadramento neurofisiologico, radiologico, neuropsicologico.

Valutazione e trattamento dei disturbi della deglutizione e dell'eloquio.

Valutazione e trattamento della funzionalità respiratoria nei pazienti affetti da Malattia del Motoneurone.

Supporto psicologico.

**Cardiologia Riabilitativa**

Dr Maurizio Bussotti

20 posti letto

**PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:**

Valutazione clinica e diagnostico-funzionale associata al trattamento riabilitativo del paziente affetto da cardiopatia ischemica, Aritmie, Dislipidemie, Scompenso cardiaco, Esiti di cardiochirurgia e interventistica coronarica, Ipertensione arteriosa, Ipertensione polmonare, Valvulopatie, Sincope, portatori di pacemaker.

**Pneumologia Riabilitativa**

Dr.ssa Perego Francesca (ff)

10 posti letto

**PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:**

Valutazione clinica e diagnostico-funzionale associata al trattamento riabilitativo del paziente affetto da: Asma, Asma bronchiale, Bronchite cronica, Broncopneumopatia cronica ostruttiva, Insufficienza respiratoria cronica, **interstiziopatia** polmonare.

**Medicina Generale 2-Solventi**

Dr.ssa Isabella Springhetti

10 posti letto

**PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:**

Il reparto di solvenza afferisce alla Macroarea di Medicina Generale e permette di trattare pazienti con uno o più problemi clinici in fase attiva relativi in un'utenza prevalentemente anziana ed affetta da patologie croniche con problematiche ad indirizzo internistico, geriatrico, cardiologico, pneumologico e neurologico per pazienti che richiedono un particolare comfort alberghiero oppure di essere curati da uno specifico professionista della struttura

## UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI

## PRIMARIO/RESPONSABILE

### CURE SUB-ACUTE

Prof. Marco Proietti  
Dr.ssa Laura Bagnara

120 posti letto

### PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

In accordo con la DGR\_IX\_1479 del 31 marzo 2011, l'attività di Cure Subacute consiste nella "presa in carico, di pazienti affetti da postumi di un evento acuto o da scompenso clinicamente non complesso di una patologia cronica. E' quindi un trattamento finalizzato ad ottenere specifici obiettivi sanitari, erogato senza soluzione di continuo dopo un ricovero in acuto o in alternativa allo stesso, per trattare uno o più problemi clinici in fase attiva relativi a pazienti prevalentemente anziani ed affetti da patologie croniche".

### Cure Sub-Acute ad indirizzo Cardiologico-Cardiogeriatrico

Prof. Marco Proietti

Valutazione multidimensionale clinica e diagnostica, applicazione delle linee guida terapeutiche per il recupero funzionale, supporto al caregiver e definizione del follow-up in:

- Scompenso cardiaco
- Cardiopatia valvolare (inclusa Endocardite Acuta e Subacuta)
- Cardiopatia ischemica cronica
- Sincope

### Cure Sub-Acute ad indirizzo Internistico

Dr.ssa Laura Bagnara

Valutazione multidimensionale clinica e diagnostica, applicazione delle linee guida terapeutiche per il recupero funzionale, supporto al caregiver e definizione del follow-up in:

- BPCO con riacutizzazione
- Polmoniti e altre infezioni a lenta risoluzione
- Diabete mellito con complicanze
- Epatopatia cronica
- Malattie osteoarticolari
- Malattie neurodegenerative
- Disautonomie

### Cure Sub-Acute ad indirizzo Vascolare

Dr.ssa Laura Bagnara

Valutazione multidimensionale clinica e diagnostica, applicazione delle linee guida terapeutiche, gestione degli aspetti vulnologici e della terapia nutrizionale, del recupero funzionale e del supporto al caregiver e con la definizione del follow-up in:

- Arteriopatia obliterante periferica
- Diabete mellito con complicanze vascolari (incluso il piede diabetico)
- Esiti di chirurgia vascolare, inclusa gestione clinica e riabilitazione pre-protetica del paziente amputato
- Processi ulcerativi cutanei
- Portatori di stomie
- Complicanze di chirurgia

## UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI

## PRIMARIO/RESPONSABILE

### POLIAMBULATORIO

Prof. Marco Proietti

I Principali prestazioni ambulatoriali complesse:

#### • **Palestre:**

- Recupero e rieducazione funzionale neuromotoria
- Terapia occupazionale
- Logopedia
- Fisiokinesi terapia cardiologica
- Recupero e rieducazione funzionale
- Fisiokinesi terapia respiratoria
- Training fisico

#### • **Ambulatori cardiologia:**

- Cardiologia
- Dislipidemie
- Scompenso cardiaco
- Ipertensione polmonare
- Sincope (Syncope Unit)
- Ecocardiografia
- Elettrocardiografia ed ECG dinamico
- Holter multiday
- Ergometria
- Malattie rare- Ipertensione polmonare

#### • **Ambulatori medicina riabilitativa neuromotoria:**

- Neurologia
- Fisiatria
- Malattie Neuromuscolari e del Motoneurone
- Neurofisiologia Clinica
- Disturbi del movimento
- Cefalee
- Epilessia

#### • **Ambulatorio Pneumologia**

- Pneumologia
- Fisiopatologia respiratoria
- Asma Bronchiale

- **Ambulatorio medicina interna**
- Allergologia
- Dislipidemie
- Diabetologia Geriatria
- Malattie rare- Angioedema

## SERVIZI SANITARI

## PRIMARIO/RESPONSABILE

### Punto Prelievi (SMEL)

Dr.ssa Antonella Navarra

### Diagnostica per Immagini

Dr.ssa Sara Spiga

Ecografia

RX

TAC

## SERVIZI SOCIALI

### Attività di assistenza sociale

L'assistente Sociale si prende carico del Paziente e della sua famiglia per aiutarli ad affrontare l'attuale condizione di vita legata alla malattia, connettendo il contesto ospedaliero con il territorio, il sociale con il sanitario, per integrare le risorse presenti in modo sinergico ed utile ai bisogni del Paziente.

- colloquio sociale con paziente
- colloquio sociale con familiare e/o caregiver
- telefonia sociale
- incontri di gruppo settimanali

## SERVIZI di SUPPORTO

## PRIMARIO/RESPONSABILE

### Ufficio Farmaceutico

Dr.ssa Camilla Ranieri

### Psicologia Clinica

Dr.ssa Camilla Ranieri

### Dietista

Dr.ssa Camilla Ranieri

## PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA

L'IRCCS Maugeri Milano presenta un'importante ricchezza di competenze cliniche e di ampie casistiche di importanza strategica per lo sviluppo della ricerca che si sviluppa attraverso:

- Laboratorio BeA (Brain e-health Aging) Prof.ssa Chiara Cerami
- Laboratorio HAL (Healthy Ageing Lab) Prof. Marco Proietti
- Laboratorio LaBioN (Biomarcatori Neurologici) Dott.ssa Aida Zulueta
- Laboratorio BRI (Brain Remapping Innovation Lab) Dr. Lunetta
- Laboratorio di Bioingegneria Ing. Beatrice De Maria
- Laboratorio di Psicologia PsyCaRe

L'IRCCS Maugeri Milano partecipa inoltre al Registro di Malattie Rare per Regione Lombardia per le seguenti patologie:

- Sclerosi Laterale Amiotrofica/Sclerosi Laterale Primaria
- Ipertensione Polmonare Arteriosa Idiopatica
- Angioedema Ereditario

Si invita l'Utente a consultare:

- Le **Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e dei 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** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.
- L'**Elenco delle prestazioni** erogate disponibile presso lo Sportello Accettazione e presso la Direzione Sanitaria per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- 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

E' indispensabile portare con sè tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali, indicazioni chiare relative ai farmaci che si assumono abitualmente. 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 l'igiene personale.

Si informa che gli Istituti Clinici Scientifici Maugeri non sono direttamente responsabili 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/la Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 7.30 alle ore 18.50 e il venerdì dalle 7.30 alle 16.50 per regolarizzare le pratiche burocratiche.

All'arrivo nell'Unità Operativa di destinazione il personale infermieristico accoglierà il paziente e darà le prime informazioni sulla degenza in ospedale.

Al paziente verranno consegnati:

- Il foglio di accoglienza
- I moduli di consenso informato per la tutela della privacy (EX ART. 13 Reg. UE 679/2016).

### ● Orario visite

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle **16.00 alle 19.00**.

La visita ai degenti, al di fuori degli orari di visita, è consentita solo alle persone munite di **specifico modulo** di autorizzazione firmato dal medico responsabile dell'U.O.

- ▶ E' consentita la presenza nella stanza di degenza di un solo visitatore per paziente;
- ▶ Non sono ammesse nei reparti di degenza visite di bambini al di sotto dei 12 anni;
- ▶ Durante la visita medica e la somministrazione della terapia i visitatori sono tenuti ad allontanarsi dalla stanza di degenza.

L'autorizzazione alla visita è subordinata al rispetto delle regole di base:

- Effettuare l'igiene delle mani con gel idroalcolico all'ingresso e all'uscita dal reparto/servizio;



- Evitare di sedersi o appoggiarsi sul letto, di scambiarsi cellulari e di usare la toilette delle stanze di degenza (nei reparti sono presenti bagni dedicati ai visitatori).

### ● 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. Le modalità operative relative ai colloqui con i familiari dei pazienti ricoverati sono indicate nei Fogli di accoglienza dei Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie telefoniche nel rispetto della normativa.

### ● Assistenza offerta

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali. Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozione di cartellini sia grazie alle divise diversificate per **codice colore**.

**Coordinatore:** divisa bianca con fascia **verde** (casacca e pantalone);

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

**Operatore socio sanitario (OSS):** divisa bianca con fascia **bordeaux** (casacca e pantalone); **Terapista della riabilitazione:** pantaloni bianchi e **polo 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

Le Unità operative dell'Istituto sono dotate di camere di degenza a due letti con servizi igienici (completi di lavabo, W.C., bidet e doccia) ed alcune stanze con un letto.

Ogni camera è provvista di dispositivo di chiamata sonoro e luminoso che si riproduce a livello dell'infermeria di piano. L'Istituto dispone di una sala televisione comune e in ogni camera di degenza è presente il 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: dalle ore 7.30 alle ore 8.30 (prima colazione), h 12.30 circa (pranzo) e h 18.30 circa (cena). I pazienti autosufficienti possono consumare i pasti presso la sala da pranzo.

Ad ogni degente è consegnato un menù nel quale è riportata l'offerta delle pietanze

## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

I Degenti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al sacerdote o richiederne la presenza ai Coordinatori e/o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Al piano terra della palazzina A è disponibile un'area silenzio

## SERVIZI ACCESSORI

### Bar

All'interno dell'Istituto è disponibile un Servizio Bar-Caffetteria al piano terra. Il Bar è aperto nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 17.00, sabato chiuso, domenica dalle ore 11.00 alle ore 17.00.

Sono inoltre disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde nelle aree comuni

### ● **Barbiere/Parrucchiere**

All'interno dell'Istituto è presente un servizio di parrucchiere per uomo e donna un giorno alla settimana. Le modalità di prenotazione sono affisse nei reparti di degenza.

### ● **Custodia dei beni personali**

In ogni camera di degenza sono disponibili armadietti personali.

L'Istituto non si assume alcuna responsabilità sugli oggetti personali e sui beni depositati.

## SICUREZZA

L'IRCCS Maugeri Milano 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 inter- nazionali 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'IRCCS Maugeri Milano, 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 Accredитamento 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.

### 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).
- Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti.

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

L'IRCCS Maugeri Milano effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza delle prestazioni erogate e dei processi 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'IRCCS Maugeri Milano 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 ore 10.00 alle ore 12.00 (Tel. 02/50725272, mail [urp.camaldoli@icsmaugeri.it](mailto:urp.camaldoli@icsmaugeri.it)).



## **SCHEMA 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 imbucato nelle apposite cassette collocate all'ingresso di ogni 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 QUALITÀ 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

---

IRCCS Maugeri Milano

## SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

# 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 a .....

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 fornire 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 .....

