Istituti Clinici Scientifici Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

POLIAMBULATORIO MAUGERI LODI

Via San Giacomo 15/a, 26900 (Lo)
Tel. 0371/09890
Info.lodi@spaziomaugeri.it

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

Poliambulatorio Maugeri Lodi

6 Presentazione dell'Istituto
7 Codice Etico, segnaletica e punto di informazione

Informazione sulle strutture e servizi forniti

9 Finalità dell'Unità d'Offerta e tipologia delle prestazioni
10 Modalità di accesso ai servizi e Documenti necessari per l'accesso
11 Modalità di gestione delle liste di attesa e assenze
12 Modalità di accettazione e pagamento tariffa
Dimissioni e Modalità di richiesta copia FASAS
13 Trasferimenti in ambito socio-sanitario
14 Diritti e doveri degli utenti
17 Prestazioni in regime di solvenza
18 Tipologia dei percorsi riabilitativi
Prestazioni in regime di accreditamento socio-sanitario
19 Sicurezza
20 Privacy

Standard di qualità, impegni e programmi

21 Standard di Qualità
22 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità
24 Ufficio relazioni con il pubblico

Meccanismi di tutela e verifica

25 Scheda di segnalazione reclami

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, presente in sette regioni italiane, forte di un qualificato capitale umano, 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, con 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 in 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). 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 a 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

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 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 nelle 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 operanti numerosi punti di informazione per favorire l'accesso del paziente/utente alle prestazioni oltre ad una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. 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.

Poliambulatorio Maugeri Lodi

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

Direttore di Istituto – Dott. Gianluca Carenzo
Direttore Sanitario – Dott.ssa Messina Sara
Responsabile Amministrativo – Dott.ssa Vanessa Vigorelli

Il Poliambulatorio è un insieme di ambulatori che nasce per mettere l'esperienza dei 18 Istituti Maugeri distribuiti su tutto il territorio nazionale a disposizione di chi deve affrontare un percorso di riabilitazione. Grazie ai migliori specialisti e a una offerta d'eccellenza, il Poliambulatorio, con i suoi moderni centri fisioterapici e medici, rende concreta per ciascun paziente una presa in carico integrata e continua.

Il Poliambulatorio Maugeri Lodi è il secondo poliambulatorio fisioterapico Maugeri dedicato alla medicina riabilitativa d'eccellenza, che eroga servizi sanitari ambulatorial e a domicilio in regime di Solvenza, mentre inambito sociosanitario è il primo poliambulatorio ad erogare prestazioni per Regione Lombardia, nei confronti di pazienti assistiti con patologie croniche e disabilità funzionali conclamate che coinvolgono diversi ambiti socio-assistenziali.

I Poliambulatori Maugeri nascono con lo scopo di creare una nuova linea di assistenza e cura, personalizzata e incentrata sulle esigenze del singolo paziente.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

Auto.

- Parcheggi a pagamento nelle immediate vicinanze.

Bus.

- Numero 1 Ospedale fermata Via San Giacomo di fronte al poliambulatorio.

CODICE ETICO

ICS Maugeri Spa SB si è dotata di un Codice Etico, in coerenza con il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, conforme a quanto prescritto dal D.Lgs n. 231 del 8 giugno 2001.
Il Codice si ispira ai principi, tra i quali:

- Integrità morale e fisica della persona
- Imparzialità e uguaglianza
- Correttezza e onestà
- Trasparenza, riservatezza e tutela della Privacy

Il Codice Etico adottato ha lo scopo di disciplinare i comportamenti nei rapporti con i terzi e la collettività, nonché regolamentare le attività contabili e lo svolgimento delle attività specifiche. Sono previste sanzioni in caso di violazione.
Testo integrale del Codice Etico è a disposizione dell'utenza in bacheca situata vicono all'accettazione.

SEGNALETICA

L'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica interna che guida l'utente agevolandolo all'accesso ai Servizi Sanitari e Sociosanitari.

PUNTO DI INFORMAZIONE E NUMERO TELEFONICO

PER PRENOTAZIONI:

-PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DOMICILIARI DA SVOLGERSI IN REGIME DI SOLVENZA

Dal Lunedì al Venerdì 08.00-20.00

Telefono 0371/09890

Email: info.lodi@spaziomaugeri.it

Solo per prestazioni ambulatoriali, canale online:
www.spaziomaugeri.it/prenota-online/

-PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DOMICILIARI DA SVOLGERSI IN REGIME DI SOLVENZA IN AMBITO DI ACCREDITAMENTO REGIONE LOMBARDIA DGR N. 905 DEL11/09/2023

Dal Lunedì al Venerdì 08.00-20.00

Telefono 0371/09890

Email: info.lodi@spaziomaugeri.it

PER ACCETTAZIONE

-ACCETTAZIONE PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

Lunedì e Venerdì 9.00 - 19.00

Martedì 09.00 – 15.00

Mercoledì e Giovedì 11.30 – 19.00

-ACCETTAZIONE ACCESSI IN AMBITO DI ACCREDITAMENTO REG. LOMBARDIA DGR N. 905 DEL 11/09/2023

Giovedì 12.00 – 14.00

Venerdì 11.00 – 12.30

Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE E DOMICILIARE

OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE E DOMICILIARE

In ogni Istituto Maugeri è costituito il Centro Servizi Clinici (CSC) per la programmazione ed il controllo delle attività specialistiche ambulatoriali ~~e~~ domiciliari. Esso si avvale dell'Ufficio Accettazione, ed è la struttura organizzativa di coordinamento degli ambulatori ~~e~~ prestazioni domiciliari e delle prestazioni specialistiche del Centro. Gli ambulatori, e le palestre costituiscono, nel loro insieme con il CSC, la fondamentale "piattaforma ambulatoriale" 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), ambulatoriali e domiciliari.

Spazio Maugeri Lodi si occupa anche della programmazione della attività sociosanitaria dei pazienti in ambito domiciliare.

Definizione delle finalità dell'Unità d'offerta:

- Il rispetto della persona
- L'attenzione al singolo
- La riabilitazione e abilitazione multidisciplinare

Definizione della tipologia delle prestazioni

Il Poliambulatorio Maugeri Lodi eroga in regime ambulatoriale e domiciliare servizi e prestazioni di alta specializzazione comprendenti la diagnosi e la valutazione di pazienti affetti da patologie post-acute e croniche, per attività di riabilitazione in ambiti ortopedici-fisitarici, neuromotori e respitatori e presa in carico socio-sanitaria.

L'attività trova applicazione pratica in percorsi diagnostici e terapeutici di carattere multidisciplinare che prevedono:

- Visite specialistiche di discipline mediche e chirurgiche
- Percorsi di riabilitazione
- Presa in carico degli aspetti sociosanitari

Modalità di accesso ai servizi

ACCESSO ALLE VISITE AMBULATORIALI IN REGIME DI SOLVENZA

L'accesso alle visite ambulatoriali in solvenza è libero, mentre per l'accesso alle prestazioni riabilitative è richiesta la prescrizione del Medico Specialista o del proprio Medico di Medicina Generale.
I servizi sono accessibili ai soggetti di tutte le età.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI IN SOLVENZA IN AMBITO DI ACCREDITAMENTO SOCIO-SANITARIO

L'Accesso ai servizi ambulatoriali avviene con un primo contatto con l'assistito (telefonico, di persona o via posta elettronica) al quale verranno fornite le informazioni generiche e a cui verrà chiesto di compilare il modulo di domanda di accettazione.
In seguito alla ricezione della domanda di accettazione viene fissato un primo incontro di valutazione con un professionista dello staff medico interno in modo di accogliere I pazienti e loro famiglie (caregivers), riconoscere I bisogni e definire le tempistiche per la stasura di PAI; PRI, pri. In seguito alla valutazione, e una volta definiti PAI, PRI e pri, vengono programmati in accettazione gli appuntamenti per il percorso riabilitativo di ogni paziente.

L'Accesso ai servizi domiciliari avviene con un primo contatto con l'assistito (telefonico, di persona o via posta elettronica) al quale verranno fornite le informazioni generiche e a cui verrà chiesto di compilare il modulo di domanda di accettazione.
In seguito alla ricezione della domanda di accettazione viene fissato un primo incontro di valutazione con un professionista dello staff medico interno in modo di accogliere I pazienti e loro famiglie (caregivers), riconoscere I bisogni e definire le tempistiche per la stasura di PAI; PRI, pri. . In seguito alla valutazione, e una volta definiti PAI, PRI e pri, vengono programmati in accettazione gli appuntamenti per il percorso riabilitativo di ogni paziente.
I servizi di riabilitazione domiciliare in ambito sociosanitario, sono indirizzati prevalentemente alle persone con difficoltà di deambulazione o al trasporto o in presenza di condizioni cliniche che controindicano il trasporto.

I servizi ambulatoriali e domiciliari in ambito di accreditamento sociosanitario sono accessibili ai soggetti di maggiore età.

Documenti necessari per l'accesso:

Per le prestazioni ambulatoriali e domiciliari in regime di Solvenza, viene richiesto un documento identificativo, tessera sanitaria in corso di validità. Per le sole prestazioni riabilitative viene inoltre richiesta la prescrizione del MMG o Medico Specialista.

Per gli accessi in solvenza con accreditamento socio-sanitario, in Regime ambulatoriale e domiciliare

sono necessari I seguenti documenti:

- tessera sanitaria del paziente
- codice fiscale del paziente
- prescrizione del Medico di Medicina Generale o Medico Specialista
- consenso informato
- autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (modulo privacy fornito in accettazione)
- documentazione medica precedente

- **Modalità di gestione delle liste di attesa per le attività svolte in ambito di solvenza**

  Il criterio di gestione delle liste di attesa è cronologico, sia per le visite, che per i trattamenti riabilitativi.

- **Modalità di gestione delle liste di attesa per le attività svolte in ambito di accreditamento REGIONE LOMBARDIA DGR N. 905 DEL11/09/2023**

  Il criterio di gestione delle liste di attesa è cronologico, sia per le visite, che per i trattamenti riabilitativi.

  Eventuali incompatibilità di presa in carico: Pazienti che non soddisfano i criteri previsti dalla normative DGR 2569/2014 e DGR 1765/2014

- **Assenze**

Se per gravi motivi non fosse possibile presentarsi ad uno o più appuntamenti di terapia, si dovrà tempestivamente darne comunicazione alla segreteria. Dopo la terza assenza consecutiva, non comunicata con preavviso, o non adeguatamente giustificata (es. con certificato medico), Spazio Maugeri Lodi si ritiene autorizzato a considerare l'utente dimesso per rinuncia.

Nel caso in cui si presentassero lunghi periodi di assenza motivati e comunicati con preavviso, Spazio Maugeri Lodi manterrà gli spazi di terapia, ma non potrà garantire che questi avvengano nei medesimi orari e con lo stesso terapista. Nel caso in cui trascorrano più di 90 giorni dall'ultima prestazione erogata, la struttura provvederà alle dimissioni d'ufficio, venendo meno l'appropriatezza del trattamento riabilitativo.

Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prestazioni in struttura

Prima di accedere alle prestazioni Ambulatoriali, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione situato all'ingresso del Centro per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi all'accesso e alle prestazioni di rilascio del consenso al trattamento dei dati personali.

Prestazioni domiciliari

Prima di accedere alle prestazioni domiciliari,il professionista si accerterà dell'identità del paziente e provvederà a consegnare la documentazione e modulistica per l'accettazione e raccogliere l relative consensi informati. Lo staff di accettazione provvederà a formalizzare tutte le procedure, emettere le fatture e richiedere tramite bonifico bancario o altro mezzo idoneo il pagamento delle prestazioni

Dimissioni

Per gli accessi in regime di Solvenza, al termine di ogni presa in carico riabilitativa il paziente vine sottoposto ad una valutazione finale con la conseguente stesura della lettera di dimissioni rilasciata al paziente.

Per gli accessi in regime di solvenza in ambito di accreditamento socio-sanitario, al termine di ogni presa in carico socioassistenziale il paziente viene sottoposto ad una valutazione finale multidisciplinare.
Il Medico responsabile del percorso socioassistenziale e riabilitativo, se ritiene che l'assistito abbia raggiunto gli obiettivi prefissati alla presa in carico, redige la lettera di dimissione. In caso contrario il Medico responsabile procederà con una rivalutazione clinica globale e rinnovo del PAI, PRI/pri.

Modalità di richiesta della copia FASAS

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

- diretto interessato provvisto di carta di identità;
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina);
- eredi legittimi (allegando documentazione);
- familiare 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

La richiesta del FASAS può essere inoltrata compilando l'apposito modulo consegnato al momento dell'accettazione e comunque disponibile presso l'accettazione della struttura.

Nel caso si opti per l'invio postale della copia del FASAS tramite raccomandata presso l'indirizzo del richiedente, al costo stabilito vanno aggiunte le spese di spedizione.

La tariffa per il rilascio della copia del FASAS è di 20 euro.

La richiesta di trasmissione telematica di fotocopia di FASAS archiviata richiede:

- la 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 l'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)
- la compilazione dell'apposito modulo di richiesta copia cartella clinica;
- l'invio di un valido documento di riconoscimento del paziente e del soggetto che inoltra l'istanza in nome e per conto di quest'ultimo.

L'Invio dei documenti deve avvenire esclusivamente tramite PEC all'indirizzo: spaziomaugerilodi@pec.icsmaugeri.it inserendo in copia conoscenza l'indirizzo PEC del Data Protection Officer responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it La trasmissione delle CC potrà avvenire esclusivamente all'indirizzo PEC dell'istante.

Trasferimenti in ambito socio-sanitario

In caso di trasferimento dell'assistito, in particolare dalla presa in carico ambulatoriale a quella domiciliare, viene inviata comunicazione di dimissione al MMG per informare della motivazione clinica che ha portato a tale decisione e viene valutato congiuntamente il riaffidamento al MMG e concordata l'eventuale prosecuzione o sospensione del trattamento in corso.

In caso di insorgenza di problematiche mediche acute gravi, insorte durante il periodo di trattamento in regime ambulatoriale o domiciliare, il paziente verrà indirizzato direttamente presso il Pronto Soccorso per le cure del caso.

In caso di insorgenza di probelmatiche mediche acute o di peggioramento di patologie mediche preesistenti, il Medico respondabile che coordina il team multidisciplinare contatta il Medico di Medicina Generale per la successive valutazione delle condizioni dell'assistito.

Dopo l'analisi congiunta, viene valutata la possibilità di gestione a domiciliare oppure un eventuale ricovero presso un Ospedale per acuti.

In caso di peggioramento delle condizioni generali con incremento della dipendenza e dalle necessità assistenziali, al mutare delle condizioni familiari e di disponibilità del caregiver, viene effettuata una valutazione congiunta con I soggetti coinvolti nella gestione del paziente e viene stabilito un canale di comunicazione con Assistenza Domiciliare Integrata della struttura territoriale di riferimento.
In caso di trasferimento, per assicurare la continuità delle cure, viene predisposta idonea documentazione clinica e saranno presi eventuali contatti con gli operatori coinvolti nella dimissione o trasferimento dell'assistito.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI

Il Poliambulatorio Maugeri Lodi garantisce i seguenti diritti:

1. Diritto a misure preventive e professionalità delle cure. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia, ad essere assistito e curato con professionalità e attenzione, senza discriminazioni di genere, nel rispetto della dignità umana, della cultura di appartenenza e delle proprie idee politiche e religiose;

2. Diritto all'accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio. La persona, se di età superiore a 65 anni, ha il diritto ad avere la presenza di un famigliare / caregiver durante il ricovero, rispettando in ogni caso i regolamenti interni. La presenza in ospedale dei famigliari / caregiver oltre l'orario di visita è disciplinata da specifico regolamento e / o istruzione, che comunque tende a ridurre al minimo la presenza di persone estranee;

3. Diritto alla informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili. Le informazioni devono essere chiare, comprensibili, complete rispetto alla diagnosi di malattia, relativa prognosi e la terapia proposta. Ha il diritto ad essere accuratamente informato, nel caso di sperimentazioni relative a farmaci, terapie etc. Ha il diritto di identificare il personale e riconoscerne la qualifica. Al momento della dimissione, ha diritto a ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, contenente le informazioni utili per la continuità delle cure e ad ottenere, se richiesto, il certificato di degenza e, alla dimissione, copia della cartella clinica. Ha il diritto di nominare tra i famigliari o conoscenti (in caso di assenza di famigliari e mediante delega scritta al trattamento dei dati sensibili) le persone di riferimento per il passaggio di informazioni sul suo stato di salute;

4. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute e di esprimere un consenso informato. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica. Solo nei casi urgenti, quando la persona non sia in grado di comprendere, ogni decisione spetta ai sanitari, i quali agiranno professionalmente in base agli elementi di valutazione clinica e di giudizio;

5. Diritto alla libera scelta. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni. Ogni individuo ha il diritto di rifiutare, in forma scritta e sotto la propria responsabilità, trattamenti, interventi e cure proposte;

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico - chirurgici in generale. Ha il diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome, nel rispetto della legge sulla privacy. Ha altresì il diritto ad essere interpellato con il "Lei";

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento;

8. Diritto al rispetto di standard di qualità. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard;

9. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere preservato da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice in ambito clinico - assistenziale, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza;

10. Diritto alla innovazione. Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie;

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia; a poter morire dignitosamente in condizioni di tranquillità e riservatezza alla presenza di un famigliare o di altra persona cara. Quando la persona è prossima alla morte può essere trasferita al proprio domicilio se la stessa o i famigliari ne esprimono il desiderio;

12. Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze;

13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto di ricevere una risposta o un altro tipo di riscontro. Può esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);

14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un adeguato risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico, morale e psicologico causato dai disservizi sanitari comprovati dagli organismi competenti.

DOVERI

L'utente ha il dovere di:

1. Seguire accuratamente i consigli del personale medico e infermieristico, informando in merito a farmaci e / o altri prodotti assunti a domicilio. Non Assumere cibo e bevande provenienti dall'esterno senza autorizzazione degli operatori;

2. Avvisare tempestivamente il personale di qualsiasi cambiamento nel proprio stato di salute e dell'insorgere di ogni tipo di dolore;

3. Provvedere al lavaggio delle mani ed alla loro igiene mantenendo un adeguato livello di pulizia. Si consiglia di seguire le istruzioni riportate sui poster affissi nei bagni. Attenersi alle indicazioni sanitarie in caso di contaminazione da germi multi-resistenti;

5. Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste. Ha il dovere di interpellare tutto il personale operante con il "Lei".

PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI SOLVENZA

RIABILITAZIONE:

Fisioterapia
Massoterapia
Rieducazione posturale
Rieducazione neuromotoria

Rieducazione cardiomotoria
Osteopatia
Massochinesiterapia
Riabilitazione del pavimento pelvico maschile e femminile
Preparazione atletica e riatletizzazione
Terapia occupazionale
Logopedia
Consulenza nutrizionale

Le prestazioni sovraindicate sono erogabili anche a domicilio.

TERAPIA MIRATA E ANTIDOLORIFICA

Tecarterapia
Laser
Onde d'urto
Elettrostimolazione
Ionoforesi
Magnetoterapia
Ultrasuonoterapia
Terapia antalgica (Tens)
Terapia del dolore (infiltrazioni)

VISITE SPECIALISTICHE

Cardiologia
Allergologia
Fisiatria
Ortopedia
Traumatologia dello sport
Neurologia
Medicina interna
Pneumologia
Medicina del Sonno
Psicologia
Reumatologia
Urologia
Senologia

Definizione della tipologia dei percorsi riabilitativi

ORTOPEDIA:

E' possibile costruire un percorso personalizzato per ciascun paziente, identificandone le capacità di recupero, anche grazie all'utilizzo di strumenti all'avanguardia. Obiettivo primario di ogni percorso è il ripristino della funzionalità del sistema muscolo scheletrico.

NEUROMOTORI

La personalizzazione delle strategie di intervento punta al massimo recupero delle funzioni lese del paziente e a restituire la maggiore autonomia possibile, grazie ad un approccio clinico-riabilitativo globale e ad una misurazione costante dei valori di riferimento.

CARDIORESPIRATORI

I nostri percorsi di riabilitazione sono concepiti per consentire il miglioramento della qualità di vita, della capacità funzionale e del'autonomia del paziente, anche nei casi di cardiopatie o di ridotta tolleranza allo sforzo.

Per informazioni sulle attività svolte è possibile rivolgersi all'Ufficio accettazione del centro, dove il tariffario è a disposizione dell'Utente.

PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI SOLVENZA IN AMBITO DI ACCREDITAMENTO REG. LOMBARDIA DGR N. 905 DEL 11/09/2023

Le prestazioni che vengono svolte in ambito di accreditamento socio-sanitario, erogate in ambito ambulatoriale e domiciliare, sono le seguenti:

Valutazione multidimensionale
Fisioterapia
Rieducazione neuromotoria
Terapia occupazionale
Logopedia
Musicoterapia
Psicologia

Le prestazioni sovraindicate sono erogabili anche a domicilio.

SICUREZZA

Il Poliambulatorio Maugeri Lodi opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attua le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazio·ne di emergenza
- addestramento del personale
- presenza di squadra di emergenza

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 biome- dicali e degli impianti elettrici

Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

PRIVACY

La ICS Maugeri Spa SB assicura il rispetto delle norme relative alla protezione dei dati personali e alla riservatezza di ogni utente nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali, avendo particolare cura per ogni aspetto che attiene alla dignità della persona.

La Società, adempiendo alle disposizioni e adottando le misure di sicurezza richieste dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Reg. (EU) 2016/679 "GDPR") nonchè dal "Codice Privacy" (D.lgs n 196/03 come modificato ed integrato dal D.lgs. N 101/18) garantisce la riservatezza di dati personali in proprio possesso, si limita a trattare i dati personali strettamente necessari rispetto allo scopo per cui gli stessi sono raccolti e si astiene dal raccogliere qualsivolgia dato e/o informazione in violazione di legge. La ICS Maugeri Spa SB assicura inoltre di informare ciascun utente in merito alle finalità e modalità di trattamento dei dati personali, nonché sugli ambiti di comunicazione e fornisce ogni altra informazione richesta dall'utente.

La stessa infine, come previsto dalla citata normativa, garantisce ad ogni utente il dirittto:

- di accedere ai dati che lo riguardano (art. 15 GDPR);
- alla loro rettifica e/o integrazione (art. 16 GDPR);
- alla cancellazione degli stessi (art. 17 GDPR);
- alla limitazione del trattamento (art. 17 GDPR);
- di opporsi al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del titolare (art. 21 GDPR);
- alla ricezione dei dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti ("diritto alla portabilità dei dati", art. 20 GDPR);
- di revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato. (art. 7 GDPR).

Standard di qualità, impegni e programmi

STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio Maugeri Lodi, 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 e l'umanizzazione 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.

Il **Poliambulatorio Maugeri Lodi**

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

Il Poliambulatorio Maugeri Lodi effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto, sia in ambito sanitario che socio-sanitario.

2. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.

3. Rilevazione e gestione dei reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Poliambulatorio Maugeri Lodi si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo 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 il lunedì e il venerdì dalle h 10.00 alle h 12.00 (Tel. 0371/09890).

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 sporgere reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria, esponendo verbalmente 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, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo nei propri diritti. Tuttavia qualora vi fossero circostanze giustificanti un eventuale ritardo, saranno presi in esame anche reclami inoltrati oltre tale termine.
In base alla normativa vigente, per la risposta al cittadino/utente sono previsti 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

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 monitorizza il grado di soddisfazione mediante questionari compilati. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria. 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

Poliambulatorio Maugeri Lodi

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 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 .....