Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi
Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi

Direttore d'Istituto
Dottor G. Carenzo

Direttore Sanitario d'Istituto
Dottor R.A. Bagarolo

Responsabile Amministrativo d'Istituto
Dottor M. Spatola

Via Clefi 9, 20146 (MI)
Tel. 02 43069511
Fax 02 43069529

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

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Indice

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

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

Poliambulatorio Maugeri Milano Clefi

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

Informazione sulle strutture e servizi forniti

8 Assistenza specialistica ambulatoriale
9 Prestazioni in regime di solvenza
10 Attività libero-professionale "intra-moenia"
11 Servizi diagnostico-ambulatoriali
13 Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

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

Meccanismi di tutela e verifica

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

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, 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.

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 via Marziale, 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 in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web www.icsmaugeri.it.

Le nostre sedi



Lombardia

IRCCS Maugeri Pavia
IRCCS Maugeri Tradate (VA)
IRCCS Maugeri Milano
IRCCS Maugeri Montescano (PV)
IRCCS Maugeri Lumezzane (BS)
IRCCS Maugeri Castel Goffredo (MN)

ICS Maugeri Pavia
ICS Maugeri Lissone (MB)

Poliambulatorio Maugeri Lodi
Poliambulatorio Maugeri Milano – Clefi
Poliambulatorio Maugeri Milano – Augusto

Centro Antiveleni e Tossicologico Pavia*

*Poliambulatorio Lodisalute***
*Poliambulatorio Santangelosalute***
*Poliambulatorio Codognosalute***

Piemonte

IRCCS Maugeri Veruno (NO)
ICS Maugeri Torino

Veneto

Centro Ricerche Ambientali Padova

Liguria

ICS Maugeri Genova

Puglia

IRCCS Maugeri Bari
ICS Maugeri Marina di Ginosa (TA)

Campania

IRCCS Maugeri Telese Terme (BN)
*ICS Hermitage Maugeri Napoli ****

Sicilia

ICS Maugeri Sciacca (AG)
ICS Maugeri Mistretta (ME)
ICS Maugeri Ribera (AG)

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

- **Eguaglianza.** 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 di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.

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

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

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



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

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

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

L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché 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 Milano-Clefi

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

Il Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi, eroga servizi e molteplici prestazioni afferenti a svariate Specialità medico-cliniche orientate alla diagnosi e alla valutazione funzionale di pazienti affetti da patologie acute e post-acute, sia in SSN (Servizio Sanitario Nazionale) che in regime di solvenza (ASI e ALPI).
Tra le attività svolte, ricoprono particolare rilevanza quella della Clinica Odontostomatologica (posta al primo piano dell'Istituto) e quella dello Screening e Prevenzione dei tumori alla mammella. L'Istituto partecipa con altre sette strutture ospedaliere milanesi a tale programma dell'ATS Città Metropolitana di Milano. Il programma è rivolto a tutte le donne milanesi di età compresa fra 45 e 74 anni che vengono invitate ad eseguire una mammografia con cadenza biennale.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

In auto.

- Provenendo dalla A4 Milano Venezia e dalla A8 Milano Laghi: Tangenziale Ovest uscita Baggio Cusago; seguire per Milano piazza delle Bande Nere; viale Caterina da Forlì/Piazzale Tripoli, a destra viale Sardegna, prima a sinistra via Marchesi de Taddei, prima a sinistra via Clefi.

- Provenendo dalla A7 Milano Genova: Uscita/fine autostrada Milano Fiori, piazzale Maggi , via La Spezia, viale Liguria, viale Cassala, piazzale Tripoli, a destra viale Sardegna, prima a sinistra via Marchesi de Taddei, prima a sinistra via Clefi.

- Provenendo dalla A1 :Tangenziale Ovest, direzione Torino - Milano Laghi, uscita Assago / Milano Fiori, piazzale Maggi, dritto per circonvallazione filobus 90/91, viale Cassala, piazzale Tripoli, a destra via Sardegna, prima a sinistra Via Marchesi de Taddei, prima a sinistra via Clefi. Presso l'Istituto sono disponibili due stalli per parcheggio riservato a persone con disabilità ed accesso dedicato con ascensore.

In metrò.

Metropolitana : linea 1 rossa fermata De Angeli, percorrere via Trivulzio, prima a sinistra viale Bezzi, terza a sinistra via Clefi (circa 700m dalla fermata metro)

In filobus.

Linea 1 circolare 90 - 91 fermata Viale Bezzi - Via Marostica percorrere viale Bezzi, terza a sinistra via Clefi.

SEGNALETICA

L'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente sino ai Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

PUNTI DI INFORMAZIONE	*ORARIO*	*TELEFONO*
Centralino Poliambulatorio **info.clefi@icsmaugeri.it**		**02-43069 511**
Odontoiatria **odonto.clefi@icsmaugeri.it**		**02-43069 535**
Accettazione Prestazioni Ambulatoriali	Da Lunedì a Venerdì 07.30-20.00 Sabato 8.00-13.00	
Centro Unico Prenotazione CUP **cup.clefi@icsmaugeri.it**	Da Lunedì a Venerdì 07.30-19.00 Sabato 8.00-13.00	**02-43069 511**
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) **urp.clefi@icsmaugeri.it**	Da Lunedì a Venerdì 10.00-12.00	**02-43069 556**
Accettazione Punto prelievi	Da Lunedì a Venerdì 07.30-9.00 Sabato 8.00- 9.00	

PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE

PRESTAZIONI AMBULATORIALI CON SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)

OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE SSN

In ogni Istituto Maugeri è costituito il **Centro Servizi Clinici** (CSC) per la programmazione ed 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)

Definizione della tipologia delle prestazioni

L'istituto eroga in regime ambulatoriale, servizi e prestazioni di alta specializzazione comprendenti la diagnosi e la valutazione di Pazienti affetti da patologie acute e post-acute. L'attività trova applicazione pratica in percorsi diagnostici e terapeutici di carattere multidisciplinare che prevedono:

- Visite specialistiche di discipline mediche e chirurgiche
- Cure odontoiatriche
- Attività di screening dei tumori della mammella (in convenzione con l'ATS Città di Milano)

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate sono quelle contenute nelle branche specialistiche del nomenclatore tariffario regionale (DGR 6/42606 del 23.04.99 e successive modifiche e integrazioni) per le quali l'istituto è accreditato.

Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali dispensate dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN) può essere effettuata:

- utilizzando i servizi di prenotazione Online dal PC o dal tablet
  Il servizio di prenotazione online permette di prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici per il quale il medico ha emesso una RICETTA ELETTRONICA.
- utilizzando l'app SALUTILE Prenotazioni sullo smartphone
- Scaricando l'applicazione di Regione Lombardia è possibile prenotare visite o appuntamenti, prescritti dal medico con ricetta elettronica, per tutta la famiglia, direttamente dal cellulare.
- telefonando al Contact Center Regionale
  Regione Lombardia offre un servizio di contact center telefonico per la prenotazione di prestazioni sanitarie, accessibile chiamando l'800.638.638, numero verde gratuito da rete fissa, oppure lo 02.99.95.99 da rete mobile, a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario.
- Orari: dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00, esclusi i festivi.
- presso gli sportelli CUP del Poliambulatorio
- È sempre possibile prenotare direttamente presso gli operatori del Centro Unico Prenotazioni (CUP) della struttura.
  Via telefono: da lunedì a venerdì dalle ore 07-:30 alle ore 20:00 e il sabato dale 08:00 alle 13:00 al numero 02 43069511
- presso le farmacie lombarde
- Recandosi direttamente presso le farmacie che attuano il servizio di prenotazione.
- Per prenotare una visita specialistica o un esame diagnostico il cittadino deve avere a disposizione:
  ricetta del medico
  codice fiscale
  tessera sanitaria

E' utile ricordare che per le prestazioni erogate secondo il SSN, con impegnativa, non è possibile la scelta del medico esecutore.

Modalità di accesso

Prima di rivolgersi agli ambulatori, l'utente dovrà recarsi alla reception dell'Ufficio Accettazione, posta al piano rialzato del Centro, per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici.

A tal fine si raccoanda di presentarsi almeno 30 min prima della prestazione programmata.

In questa sede saranno fornite tutte le informazioni relative alle prestazioni di interesse e si procederà alla verifica della correttezza dell'impegnativa, delle eventuali esenzioni e al pagamento del ticket se dovuto saranno inoltre saranno richieste autorizzazioni relative al rilascio di consenso al trattamento dei dati personali.

Una volta completata l'accettazione gli operatori forniranno all'utente le indicazioni per raggiungere gli Ambulatori

Prestazioni "urgenti differibili entro 72 ore"

Il Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi, compatibilmente con la propria organizzazione garantisce le prestazioni "urgenti-differibili" (definite tali ai sensi della DGR 38571 del 25.09.98) da erogarsi entro 72 ore dalla richiesta. Gli Utenti si presenteranno allo sportello del CUP con impegnativa corredata di "Bollino verde" che indica l'urgenza della prestazione espressa dal prescrittore. Tale urgenza potrà essere confutata in sede di prenotazione, con supporto medico, attraverso la valutazione del Quesito Diagnostico espresso dal medico inviante. Qualora la prestazione non fosse erogabile, saranno fornite all'utente indicazioni rispetto alle strutture alternative alle quali rivolgersi.

Prestazioni ad accesso diretto, senza prenotazione

Punto Prelievi: accesso diretto da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 9.00 senza necessità di prenotazione. Il sabato dalle ore 8.00 alle 9.00.

Modalità di ritiro referti

Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione dell'Ambulatorio e/o della prestazione erogata, pertanto saranno comunicati direttamente al Paziente, su richiesta, in fase di prenotazione.
La maggior parte dei referti ambulatoriali e radiologici vengono consegnati contestualmente all'erogazione della prestazione.
Gli esami ematochimici sono scaricabili da portale del Dossier Paziente di Maugeri, secondo le seguenti modalità:

- **Online (consigliato):**
  - Accedi al portale del Dossier Paziente di Maugeri.
  - Riceverai una notifica via email quando i referti sono disponibili.
  - Puoi visualizzarli, scaricarli e stamparli direttamente da casa, ma ricorda che sono disponibili solo per 45 giorni.

- **In struttura (presso lo sportello):**
  - Presentati allo sportello dell'accettazione.
  - Orari: dal lunedì al venerdì (12:00 - 18:00) e il sabato (10:00 - 12:30).
  - Documenti: porta con te il documento d'identità e il foglio di ritiro (se richiesto).

I referti vengono consegnati solo all'Utente o suo delegato in busta chiusa.

Si ricorda che tutti I referti firmati digitalmente sono visibili sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

SCREENING MAMMOGRAFICO

Il servizio di screening mammografico di Regione Lombardia è attivo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 16:30.
Per usufruire del servizio è necessario rientrare nei requisiti previsti dalla normative regionale ed essere in possesso della lettera di convocazione inviata all'utente da Regione Lombardia. L'accesso alla prestazione avviene tramite accettazione presso sportello dedicato nell'area di accettazione.
L'esito dell'esame viene comunicato da Regione Lombardia tramite posta ordinaria, in caso di necessità di approfondimento di secondo livello la paziente verrà convocata presso la struttura per un scondo appuntamento.
A seguito della ricezione dell'esito da parte di Regione Lombardia, è possible richiedere copia delle immagini su CD recandosi allo sportello dedicato alla screening negli orari di apertura sopra indicati.

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME DI SOLVENZA

ATTIVITA' ISTITUZIONALE (ASI)

L'Utente può effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in solvenza presso I Professionisti che praticano attività all'interno del poliambulaotrio, senza possibilità di scelta dello specialista

Per questo tipo di prestazioni ambulatoriali è prevista una tariffa calmierata.

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE e INTRAMOENIA (ALPI)

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in regime libero-professionale intramoenia (ALPI) presso I Professionisti che praticano tale attività, all'interno dell'Istituto.
L'Ufficio Accettazione, su richiesta, fornisce: i nominativi dei Medici e dei Professionisti che esercitano attività libero-professionale in solvenza, le tariffe applicate, le modalità di prenotazione e di regolarizzaione amministrativa delle stesse.

Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali in ASI o ALPI viene effettuata:

- direttamente presso gli operatori del Centro Unico Prenotazioni (CUP) della struttura.
- Al telefono: da lunedì a venerdì dalle ore 07:30 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 al numero: 02 43069511
- Tramite il sito internet www.icsmaugeri.it sezione "prenotazione e referti online"
- Tramite mail all'indirizzo cup.clefi@icsmaugeri.it

In questo caso non è necessaria impegnativa su ricettario regionale, sebbene per alcune prestazioni è raccomandabile essere muniti di prescrizione medica.

Il dettaglio delle prestazioni è consultabile sul sito: www.icsmaugeri.it nella pagina descrittiva del Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi.

A fronte di pagamento degli importi dovuti per le attività ASI e ALPI, verrà rilasciata regolare ricevuta. L'utente riceverà le indicazioni necessarie per raggiungere l'ambulatorio presso cui incontrerà il Professionista prescelto e dove sarà eseguita la prestazione prenotata.

PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE

Il Centro Odontostomatologico presente presso il primo piano della struttura ambulatoriale eroga quotidianamente prestazioni odontoiatriche sia in regime di solvenza sia in regime di servizio sanitario nazionale (SSN)
Il Centro garantisce cure odontoiatriche ad un costo accessibile mantenendo alti standard qualitativi, grazie alla professionalità dei medici, alla qualità dei materiali utilizzati e alla strumentazione all'avanguardia. Lo studio, composto da un'equipe qualificata di dentisti, propone trattamenti o terapie personalizzate e diagnosi cliniche accurate. Il servizio di odontoiatria è proposto in forma mono-specialistica, ossia è presente un professionista odontoiatra per ogni singola branca di competenza e di specialità, così da rendere possibile un approccio integrato e multidisciplinare.

Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

Prestazioni Erogate:

Prevenzione e Igiene Dentale
Conservativa
Endodonzia
Chirurgia e Parodontologia
Implantologia
Protesi fissa e mobile
Pedodonzia
Ortodonzia fissa e mobile
Gnatologia

Telefono

02 - 43069535

Email

info.odontoclefi@gmail.com

SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI



AMBULATORI

Presso* il** Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi ***sono attivi i seguenti Ambulatori

- Chirurgia senologica
- Chirurgia Plastica
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Nutrizione
- Diagnostica Ecografica
- Fisiatria
- Riabilitazione neuromotoria
- Ginecologia
- Oncologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Audiometria
- Oculistica
- Optometria
- Agopuntura
- Urologia
- Psicologia
- Centro Odontostomatologico
- Servizio di Radiologia/ Diagnostica per Immagini
- Terapia del dolore
- Prevenzione dei Tumori alla mammella
- Screening Mammografico


Istituti Clinici Scientifici Maugeri
POLIAMBULATORIO
9
Istituti Clinici Scientifici Maugeri
POLIAMBULATORIO

SICUREZZA

Il Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e at- tuate 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
- 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
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Sorveglianza

- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura.

Standard di qualità, impegni e programmi

STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi, 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 ENISO 9001:2015.

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

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

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

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

Il Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi garantisce a tutti gli utenti:

- Semplicità e chiarezza dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione.
- Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali.
- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione e sulla documentazione necessaria per accedervi.
- Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti.



STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

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

2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i 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

Il Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo 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 su struttura e prestazioni, possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dal lunedì al venerdì dalle h 10.00 alle h 12.00 (Tel. 02/43069556).



Meccanismi di tutela e verifica

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

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

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 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



Poliambulatorio Maugeri Milano-Clefi

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 .....