



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

IRCCS Milano

Istituto di Milano
Via Camaldoli 64, 20138 (MI)
Tel. 02 507259
Fax 02 50725201

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

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

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

L'Istituto di Milano via Camaldoli

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

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- 8 Come fare per...
- 10 Tipologia delle prestazioni erogate
- 10 Ricovero ordinario
- 11 Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC)
- 11 Punto prelievi
- 12 Ricovero in regime di solvenza
- 13 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 14 Prestazioni in regime di solvenza
- 15 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 14 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 22 Informazioni utili per il ricovero
- 23 Comfort
- 24 Servizio di assistenza religiosa
- 24 Servizi accessori
- 25 Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

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

Meccanismi di tutela e verifica

- 31 Scheda di segnalazione reclami
- 31 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 17 Istituti, 3 Poliambulatori, 1 Centro di Ricerche Ambientali, in sette regioni italiane, forte di un capitale umano di 3.600 addetti, di cui 650 medici, è il gruppo leader nella Medicina riabilitativa e delle cure correlate nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

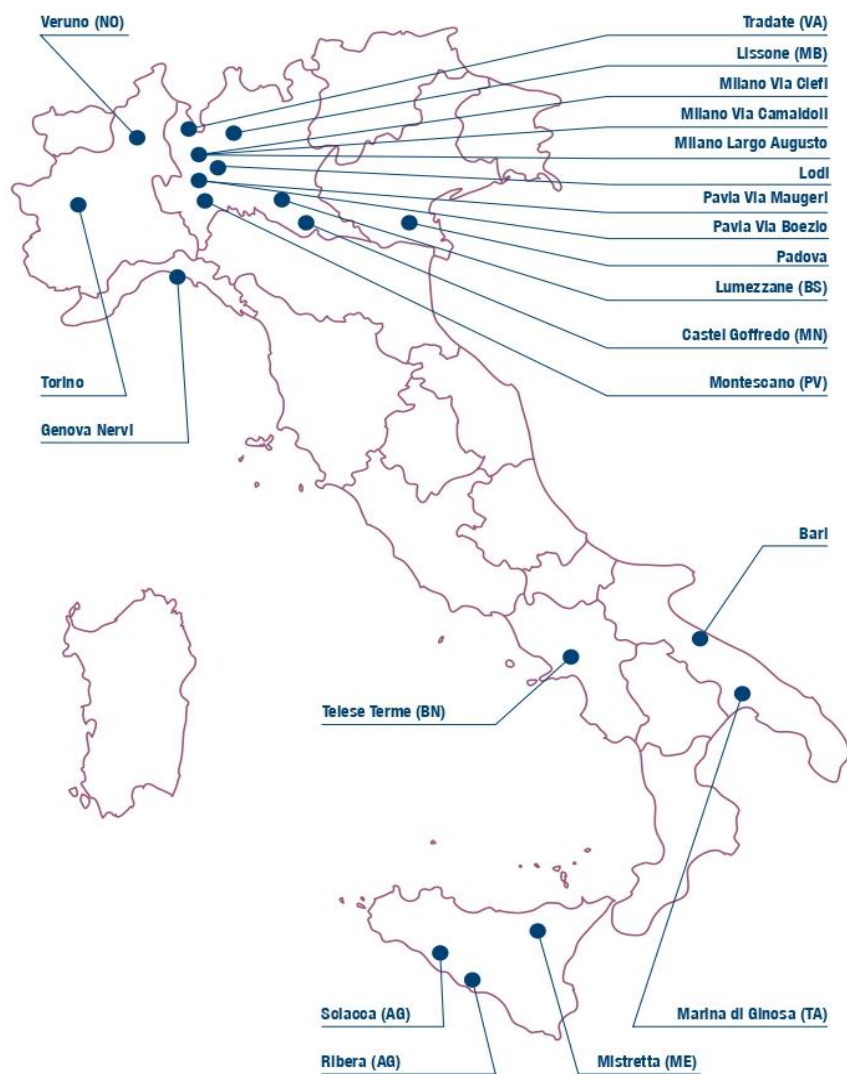
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra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

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

DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), Lumezzane (BS), Lissone (MB), Lodi (LO), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, in via Camaldoli e Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), 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.

LE SEDI DELLA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI 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 familiari, 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.



PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto di Riabilitazione di Milano è ubicato in una sede di nuova costruzione sita in via Camaldoli al civico 64 e comprende 200 posti letto in regime di ricovero ordinario, con l'aggiunta di 3 posti letto in regime di ricovero diurno e 14 posti letto tecnici per MAC (Macroattività Ambulatoriali Complesse).

L'Istituto eroga prestazioni di ricovero (ordinario e diurno) e prestazioni ambulatoriali per il Servizio Sanitario Nazionale ed in regime di solvenza nell'ambito della Medicina Riabilitativa intesa come diagnosi, valutazione funzionale, cura e riabilitazione di Pazienti, affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti, mediche e chirurgiche, di natura cardiovascolare e neuromotoria. La suddetta attività si riferisce a protocolli diagnostici e terapeutici che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi di carattere pluri-specialistico, multidisciplinare e multi-professionale che comprendono:

- Visite mediche specialistiche.
- Ogni atto o procedura diagnostica e funzionale, di riabilitazione, di educazione sanitaria, di terapia occupazionale, di prevenzione secondaria e di reinserimento al lavoro diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del paziente e al mantenimento dell'autosufficienza.
- Assistenza infermieristica.
- Assistenza psicologica.
- Assistenza sociale

Completano l'assetto assistenziale attività di diagnosi strumentale e di ricerca biomedica.

L'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico 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 e specialisti 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 e della prevenzione secondaria.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

In auto

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

In metrò

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

SEGNALETICA

Al 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 utenti dell'Istituto sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

<i>PUNTI DI INFORMAZIONE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
Centralino	Attivo 24 ore su 24	● 02-507259
Ufficio Cartelle Cliniche RITIRO ESAMI	Da lunedì al venerdì 10.00-16.00	● 02-50725283
Centro Unico Prenotazione CUP	Da lunedì al venerdì 9.30.00-14.55	● 02-50725283 - 226
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Da Lunedì a Venerdì 10.00-12.00	● 02-50725272
Ufficio Segreteria Direzione	Da Lunedì a Venerdì 09.00-16.30	● 02-50725127

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 telefonando direttamente al coordinatore infermieristico di ciascun reparto ai recapiti telefonici descritti nelle specifiche Guide di Unità Operativa o sul sito www.icsmaugeri.it.

... 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 peracuti).

Le agende di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative. L'interessato può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al Coordinatore Infermieristico.

...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 dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

...Richiedere copia cartella clinica

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

- diretto interessato;
- genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia);
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina);
- eredi legittimi (allegando documentazione);
- 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.

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

La richiesta di cartella clinica può essere fatta compilando l'apposito modulo consegnato al momento del ricovero o comunque disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto.

Nel caso si richieda l'invio postale presso l'indirizzo del titolare della cartella, al costo stabilito vanno aggiunte le spese di spedizione.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16.55 orario continuato) per ogni copia richiesta e ritirata presso il nostro Istituto, oppure in contrassegno al ricevimento della Cartella stessa.

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta al Servizio di Radiologia.



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Milano via Camaldoli 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'istituto di Milano via Camaldoli 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:

- richiesta di ricovero (impegnativa);
- documento di riconoscimento in corso di validità;
- codice fiscale / tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA (MAC)

La Regione Lombardia ha istituito nel Marzo 2011 la Macroattività ambulatoriale complessa (MAC) per l'erogazione di servizi che possono essere effettuati in un regime di tipo ambulatoriale. L'Istituto eroga "pacchetti riabilitativi" a valenza specialistica neurologica, cardiologica e pneumologica. L'accesso alle prestazioni riabilitative ambulatoriali avviene attraverso una visita preventiva presso gli ambulatori divisionali da prenotare telefonicamente presso il CUP.

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.

● Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene o attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) o attraverso i singoli medici.

● Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di rivolgersi agli Ambulatori/Palestre, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni quali: rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket se dovuto. Gli operatori dei rispettivi Uffici forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori/Palestre.

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.

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

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.

● **Modalità di prenotazione**

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

● **Modalità di pagamento**

Regime a trattamento alberghiero differenziato:

Il paziente ha diritto alla degenza in camera singola a pagamento e sottoscrive appositi moduli di impegno al pagamento presso l'ufficio accettazione. Alla dimissione si emette fattura di cassa con allegato il prospetto riepilogativo con importo calcolato sulla base dei giorni effettivi.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

● **Definizione della tipologia delle prestazioni**

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 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**

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con riportato il codice di esenzione per gli aventi diritto).
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale

● **Prestazioni “urgenti differibili entro 72 ore”**

L'Istituto di Milano via Camaldoli garantisce le prestazioni “urgenti- differibili” (definite tali ai sensi della DGR 38571 del 25.09.98) entro 72 ore dalla richiesta. Gli utenti si presenteranno allo sportello del CUP con l'impegnativa corredata di “Bollino verde” della Regione Lombardia fornito dal Medico di Medicina Generale. Qualora la prestazione non fosse erogabile, verranno fornite all'utente indicazioni rispetto alla struttura alla quale rivolgersi.

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

Prima di rivolgersi agli Ambulatori/Palestre, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni quali: rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket se dovuto. Gli operatori dei rispettivi Uffici forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori/Palestre.

● **Modalità di ritiro referti**

Il ritiro del referto può avvenire direttamente utilizzando l'apposito link "referto on line" presente sul sito web ics.maugeri.it. Per I pazienti che lo richiederanno la consegna potrà avvenire in format cartaceo presso l'ufficio Accettazione.

Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione dell'Ambulatorio e/o della prestazione erogata, pertanto vengono comunicati direttamente al Paziente, su richiesta, in fase di prenotazione oppure regolarmente in fase di accettazione o direttamente presso l'Ambulatorio.

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

Il dettaglio delle prestazioni è consultabile sul sito: www.icsmaugeri.it nella pagina descrittiva degli Istituti di Milano sedi di via Camaldoli.

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

● **Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza**

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

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Visite specialistiche e prestazioni diagnostiche

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



DIVISIONI DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

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

DIVISIONI DI RICOVERO

PRIMARIO/RESPONSABILE

Neurologia Riabilitativa

Dr. Eugenio Parati

Prestazioni ambulatoriali semplici e multidisciplinari, ricovero in regime di degenza o Day Hospital.

- **Palestre:**
 - Recupero e rieducazione funzionale neuromotoria
 - Terapia occupazionale
 - Logopedia
- **Ambulatori:**
 - Neurologia
 - Fisiatria
 - Malattie Neuromuscolari e del Motoneurone
 - Neurofisiologia Clinica
 - Disturbi del movimento
 - Cefalee

PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

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

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 e
Pneumologia Riabilitativa**

**Dr. Maurizio Bussotti e
Dr. Luigino Rizzello**

Prestazioni ambulatoriali complesse e di ricovero e cura

- Palestre:
 - Fisiocinesi terapia cardiologica
 - Recupero e rieducazione funzionale
 - Fisiocinesi terapia respiratoria
 - Training fisico

- Ambulatori:
 - Cardiologia
 - Insufficienza Cardiaca
 - Cardiopatia Ischemica
 - Ipertensione Arteriosa
 - Ecocardiografia
 - Elettrocardiografia ed ECG dinamico
 - Ergometria
 - Ergospirometria
 - Pneumologia
 - Fisiopatologia respiratoria
 - Asma Bronchiale
 - Insufficienza Respiratoria
 - Bronco pneumopatia Cronica Ostruttiva

PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

1. Valutazione clinica e diagnostico-funzionale associata al trattamento riabilitativo del paziente affetto da:

- Cardiopatía ischemica cronica.
- Ipertensione polmonare.
- Scompenso cardiaco cronico.
- Esiti di recente intervento cardiocirurgico.
- Medicazioni degli esiti di interventi di chirurgia cardiovascolare.
- Patologia Respiratoria Cronica in fase di stabilità clinica o di riacutizzazione.
- Riabilitazione funzionale finalizzata alla disostruzione bronchiale.
- Riallineamento allo sforzo fisico.
- Percorso di svezzamento dalla ventilazione meccanica invasiva e tracheostomia.
- Training del paziente e del familiare alla ventilazione meccanica invasiva e non.
- Insufficienza respiratoria secondaria a patologie neuromuscolari.
- Valutazione clinica e funzionale associata al trattamento riabilitativo.

Medicina Generale e Geriatria**Prof. Matteo Cesari****PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:****DEGENZA ORDINARIA****PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:**

L'Unità Operativa di Medicina Interna ad Indirizzo Geriatrico è costituita da 10 letti dedicati all'inquadramento e gestione del paziente anziano con sindromi geriatriche. Le attività dell'unità si fondano sui principi della valutazione multidimensionale geriatrica, cioè il processo diagnostico e terapeutico che permette la definizione di piani di intervento personalizzati disegnati sulle riserve biologiche, cliniche e funzionali della persona. Le strategie di intervento si basano sui criteri della multidimensionalità e della multidisciplinarietà.

Le condizioni cliniche più frequentemente affrontate sono quelle che si presentano caratteristicamente in maniera sindromica nella persona anziana con ridotte riserve fisiologiche. In particolare, si segnalano la decompensazione cardiaca, lo scompenso metabolico, le patologie infettive respiratorie (es. riacutizzazioni di patologie respiratorie croniche) ed

urinarie, il delirium e l'anemizzazione.

L'unità ammette principalmente pazienti provenienti dai differenti servizi di Pronto Soccorso dislocati sul territorio milanese. Le attività di ricovero si aprono, tuttavia, anche al territorio, accettando pazienti anziani con acuzie provenienti da: servizi ambulatoriali degli Istituti Clinici Scientifici Maugeri; strutture di cure subacute, intermedie e lungodegenza dietro segnalazione del medico di reparto; comunità dietro segnalazione del Medico di Medicina Generale. In questo contesto, è importante sottolineare come l'Unità sia predisposta a facilitare la continuità e l'integrazione delle cure fra ospedale e territorio, in maniera bidirezionale.

L'Unità Operativa di Medicina Interna ad Indirizzo Geriatrico è sede della Scuola di Specializzazione di Geriatria dell'Università degli Studi di Milano. È, inoltre, centro di attività di ricerca geriatrica e gerontologica, partecipando a numerosi progetti di ricerca nazionali ed internazionali.

Degenza ordinaria.

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

Valutazione multidimensionale clinica e diagnostica, applicazione linee guida terapeutiche, 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

• Valutazione multidimensionale clinica e diagnostica, applicazione linee guida terapeutiche, 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

• Valutazione multidimensionale clinica e diagnostica, applicazione linee guida terapeutiche, vulnologia, terapia nutrizionale, recupero funzionale, supporto al caregiver e 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

PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA

- 1 Valutazione del sistema nervoso autonomo
- 2 Scompenso cardiocircolatorio

Lo Psicologo in riabilitazione si dedica al supporto assistenziale della persona, al fine di prevenire e gestire il disagio conseguente alla malattia ed ai suoi trattamenti e promuovere stili di vita adeguati al mantenimento della salute. Si dedica inoltre ad alleviare la sofferenza psicologica del nucleo familiare in presenza di malattia grave e invalidante.

Attività di Psicologia Clinica

Le principali attività cliniche che il Servizio svolge in pazienti in regime di ricovero sono diagnostica psicologica ed intervento psicologico in pazienti con patologia cardiovascolare e respiratoria, pazienti con patologia neuromotoria, pazienti afferenti alle cure sub-acute:

- accoglienza
- valutazione psicologica
- valutazione neuropsicologica di screening e approfondimento
- counseling individuale
- interventi in gruppo di educazione alla salute informativi e/o terapeutici per pazienti e famigliari
- supporto al famigliare e/o al caregiver
- psicoterapia

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.

Attività di supporto sociale

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

Diagnostica per Immagini

L'Unità Operativa di Radiologia è un Reparto/Servizio Ospedaliero che costituisce parte integrante dell'Istituto di Milano Camaldoli, dotata di un proprio organico medico e tecnico con peculiari e specifiche competenze professionali.

L'Unità Operativa di Radiologia gestisce ed espleta l'intero processo di Diagnostica per Immagini utilizzando metodiche e strumentazioni che comportano l'utilizzo di radiazioni ionizzanti (Raggi X in radiologia convenzionale e TC) e di ultrasuoni (Ecografia).

Il processo di Diagnostica per Immagini è costituito da una serie di indagini strumentali che, attraverso la produzione di un dato iconografico, permette di formulare ipotesi diagnostiche. Ciò è consentito da:

- una realizzazione qualitativa ottimale delle immagini stesse da parte del personale tecnico;
- da una interpretazione rigorosa da parte del personale Medico della semeiotica radiologica, RM ed ecografica, costantemente aggiornata e coerente con le conoscenze scientifiche allo stato dell'arte.

Il prodotto finale di tale processo è costituito dal:

- dato iconografico registrato su supporti differenti capaci di garantirne la fruibilità senza alterazioni nel tempo, per un minimo di 10 (dieci) anni;
- referto medico che analizza e descrive compiutamente il significato delle immagini dal punto di vista diagnostico.

Sono inoltre attivabili presso l'Istituto, consulenze di specialisti di varie discipline secondo le esigenze riscontrate dal Medico curante.

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti e Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.
- **I Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.
- **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

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

● Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.55 per il disbrigo delle pratiche burocratiche. All'arrivo nell'Unità Operativa di destinazione il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo a lui ed ai familiari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto. Al paziente verranno consegnati:

- Il foglio di accoglienza al Reparto.
- La Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami.
- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.
- I moduli di consenso informato per la tutela della privacy (EX ART. 13 Reg. UE 679/2016).



● Orario visite

Le visite sono consentite dal **lunedì-sabato dalle 16.00 alle 19.00** e la **domenica dalle 12.00 alle 19.00**, i parenti possono entrare nel numero di max 1 per paziente.

● **I nominativi dei pazienti che necessitano della presenza del caregiver al di fuori degli orari di visita saranno comunicati dalle Caposala al personale della reception.**

● Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

● Assistenza offerta

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

Caposala: camice bianco; Infermiere professionale: divisa bianca con fascia azzurra (casacca e pantalone) *Operatore sanitario specializzato (OSS)*: divisa bianca (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

I Reparti sono dotati di camere di degenza a due letti tutte con servizi igienici (completi di lavabo, W.C., bidet e doccia).

Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata. Per quanto riguarda le apparecchiature TV, l'Istituto dispone di una sala televisione comune e ciascuna camera di degenza è fornita di televisore. È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

● Il servizio alberghiero

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

● I pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: dalle h 7.30 alle h 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. Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera, viene proposto dalla dietista a giorni alterni. Il menù settimanale è esposto in reparto.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica è presente una Cappella in Istituto sita al piano terra della palazzina A. I Degenti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al sacerdote o richiederne la presenza ai Caposala ed all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

SERVIZI ACCESSORI

● Bar

Presso l'Istituto è a disposizione degli Utenti al piano terra un punto di ristoro, a cui ci si può rivolgere anche per l'acquisto di generi alimentari di immediata necessità. Il Bar è aperto nei giorni feriali e il sabato dalle h 7.00 alle h 15.00. Sono, inoltre, disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde sia nelle aree comuni che nei vari reparti.

● Posta

Presso l'Istituto è possibile spedire corrispondenza, consegnandola per l'inoltro all'Ufficio Accettazione.

La posta in arrivo viene consegnata al Paziente stesso.

● Barbiere/Parrucchiere

All'interno dell'Istituto è in corso di attivazione un servizio di parrucchiere per uomo e donna un giorno alla settimana.

SICUREZZA

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

Antincendio

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

Elettricità e rischi connessi

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

Igiene

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

Sorveglianza

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

STANDARD DI QUALITÀ

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

- informazione;
- personalizzazione, umanizzazione;
- accessibilità a strutture, documenti e prestazioni;
- comfort;
- partecipazione, tutela e verifica;
- rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

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

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Direzione Sanitaria dal lunedì al venerdì dalle h 10.00 alle h 12.00 (Tel. 02/50725272).



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 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 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 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

