



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
F

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

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

ORIGINE E MISSIONE

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

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

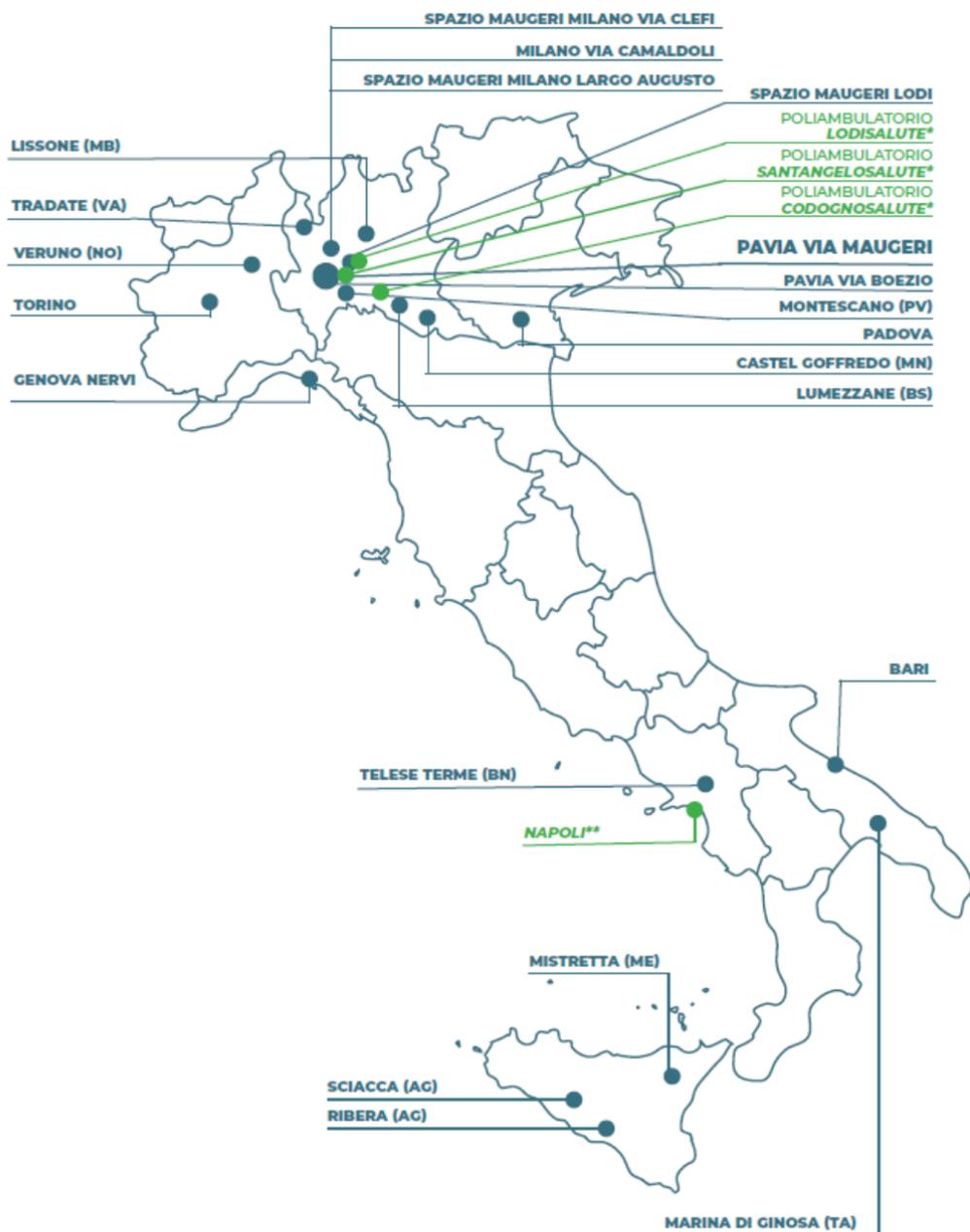
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra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

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

DOVE SI TROVA

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

LE NOSTRE SEDI



*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.



PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto di Riabilitazione di Milano è ubicato in via Camaldoli al civico 64 e comprende 200 posti letto in regime di ricovero ordinario, 20 posti letto tecnici per MAC (Macroattività Ambulatoriali Complesse).

L'Istituto eroga prestazioni di ricovero e prestazioni ambulatoriali semplici e complesse per il Servizio Sanitario Nazionale e in regime di solvenza. Le attività cliniche relative alle patologie cardiologiche, neurologiche, pneumologiche, internistiche, reumatologiche, ortopediche seguono le linee guida nazionali applicando percorsi diagnostico-terapeutici multidisciplinari periodicamente aggiornati. L'IRCCS ha come principale mission la medicina preventiva e riabilitativa. L'attività multidisciplinare si svolge attraverso la presenza di diverse figure professionali mediche e non mediche.

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

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

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

In auto

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

In metrò

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

SEGNALETICA

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 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 8.00-16.50	● 02-50725283
Centro Unico Prenotazione CUP	Da lunedì al venerdì 9.30-15.00	● 02-50725283
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 rivolgendosi al Bed Manager attraverso mail: ricoveri.camaldoli@icsmaugeri.it o attraverso contatto telefonico al 3459736080.

... Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

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

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

Le agende di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative. L'interessato/a può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa scrivendo a mail: ricoveri.camaldoli@icsmaugeri.it.

...Chiedere informazioni sanitarie

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero.

L'orario di ricevimento è indicato nei Fogli di accoglienza dei Reparti.

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

...Richiedere copia cartella clinica

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

- diretto interessato;
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina);
- eredi legittimi (allegando documentazione);
- familiare del/lla paziente mediante delega scritta (contenente nome e cognome del delegato ed estremi di un suo documento di riconoscimento) accompagnata da fotocopia di un documento di identificazione del delegante.

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

La cartella clinica può essere richiesta compilando l'apposito modulo presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.50 orario continuato) e ritirata presso il nostro Istituto oppure attraverso bonifico bancario.

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

compilazione di idonea autocertificazione attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità di inoltrare una richiesta in tal senso e invio di documenti rilevanti tale status (diretto interessato, Decreto di nomina del giudice tutelare quale Tutore o Amministratore di sostegno, certificato di morte e accettazione dell'eredità, certificato che attesti la potestà genitoriale);

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

L'Invio dei documenti avviene esclusivamente tramite PEC al seguente indirizzo: direzione.camaldoli@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 del richiedente.

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



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'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:

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

MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA (MAC)

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

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

Modalità di prenotazione

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

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

Le informazioni sulle tempistiche di accesso possono essere chieste al Case Manager MAC al n° telefonico 3666607268 dalle ore 13:30 alle ore 16:00.

I documenti necessari per l'accesso sono:

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

Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

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

Modalità di ritiro refertazione

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

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 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.
- Fondi sanitari integrati.

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.

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

Modalità di pagamento

Regime 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 e insieme a un anticipo. Alla dimissione si emette fattura di conguaglio.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Definizione della tipologia delle prestazioni

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

Modalità di accesso

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

Documenti necessari per l'accesso

I documenti necessari per l'accesso sono:

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

Modalità di prenotazione

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

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

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

Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

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

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

Modalità di ritiro referti

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

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

I referti verranno consegnati in busta chiusa allo sportello dell'ufficio accettazione solo all'utente o a suo delegato.

L'indicazione scritta di eventuale delega al ritiro del referto deve essere consegnata a cura dell'interessato nell'apposito modulo.

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

Il referto degli esami può essere visionato online attraverso il fascicolo sanitario personale o attraverso il nostro servizio con le seguenti modalità: è necessario richiedere il servizio in sede di accettazione della prestazione, firmando il relativo consenso. A partire dalle date indicate sul foglio di accettazione è necessario andare sul sito icsmaugeri.it e accedere all'area referti online, dopo aver effettuato la registrazione e attivato il servizio, inserendo il codice referti online presente sul foglio accettazione sarà possibile visionare, scaricare e stampare il referto in formato PDF.

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

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

▮ Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza

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

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

▮ Tariffe e modalità di pagamento

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

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

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Visite specialistiche e prestazioni diagnostiche

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



UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

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

DIPARTIMENTO MEDICO-RIABILITATIVO

Direttore: Dr.ssa Francesca Perego

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI

PRIMARIO/RESPONSABILE

Medicina Generale a indirizzo geriatrico

Dr.ssa Francesca Perego

10 posti letto

PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

Le condizioni cliniche più frequentemente

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

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI

PRIMARIO/RESPONSABILE

Neurologia riabilitativa/SLA

Dr. Christian Lunetta

40 posti letto

PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

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

Inquadramento neurofisiologico, radiologico, neuropsicologico.

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

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

Supporto psicologico.

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI**PRIMARIO/RESPONSABILE****Cardiologia Riabilitativa****Dr Maurizio Bussotti**

Dispone di 20 posti letto

PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

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

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI**PRIMARIO/RESPONSABILE****Pneumologia Riabilitativa****Dr.ssa Perego Francesca (ff)**

Dispone di 10 posti letto

PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

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

Cure Sub-Acute**Prof. Marco Foldi**

Dispone di 120 posti letto

PRINCIPALI ATTIVITA' CLINICHE:

In accordo con la DGR_IX_1479 del 31 marzo 2011, l'attività di Cure Subacute consiste nella "presa in carico, di pazienti affetti da postumi di un evento acuto o da scompenso clinicamente non complesso di una patologia cronica. E' quindi un trattamento finalizzato ad ottenere specifici obiettivi sanitari, erogato senza soluzione di continuo dopo un ricovero in acuto o in alternativa allo stesso, per trattare uno o più problemi clinici in fase attiva relativi a pazienti prevalentemente anziani ed affetti da patologie croniche".

Cure Sub-Acute ad indirizzo Cardiologico

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

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

Cure Sub-Acute ad indirizzo Internistico

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

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

PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA

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

- Laboratorio di bioingegneria: analisi integrata del sistema cardiorespiratorio e del sistema nervoso autonomo.
- Laboratorio di Ricerca sui Biomarcatori Neurologici (LaBioN).
- Healthy Ageing Lab (HAL).
- BRIL

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

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

Psicologia Clinica e Assistenza sociale

L'attività di psicologia 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 di psicologia clinica vengono svolte a favore di pazienti in regime di ricovero con patologia cardiovascolare, respiratoria, e neurologica:

- 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

Attività di assistenza sociale

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

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

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI **PRIMARIO/RESPONSABILE**

Poliambulatorio

Dr.ssa Stefania Iacono

Principali prestazioni ambulatoriali complesse:

- Palestre:

Recupero e rieducazione funzionale neuromotoria

Terapia occupazionale

Logopedia

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

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

- Ambulatori medicina riabilitativa neuromotoria:
 - Neurologia
 - Fisiatria
 - Malattie Neuromuscolari e del Motoneurone
 - Neurofisiologia Clinica
 - Disturbi del movimento
 - Cefalee
 - Epilessia
-

- Ambulatori Pneumologia
 - Pneumologia
 - Fisiopatologia respiratoria
-

- Ambulatori Pneumologia
 - Ergospirometria
 - Pneumologia
 - Fisiopatologia respiratoria
 - Asma Bronchiale
-

Ambulatorio medicina interna

- Allergologia
- Dislipidemie
- Diabetologia Geriatria
- Malattie rare- Angioedema

Servizio di Diagnostica per Immagini

L'Unità Operativa di Radiologia gestisce ed espleta l'intero processo di Diagnostica per Immagini utilizzando metodiche e strumentazioni che utilizzano le radiazioni ionizzanti (Raggi X in radiologia convenzionale e TC) e gli 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 favorito da:

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

Il prodotto finale di tale processo è costituito da:

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

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

E' indispensabile portare con sè tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali, indicazioni chiare relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica e il necessario per l'igiene personale.

Si informa che gli Istituti Clinici Scientifici Maugeri non sono direttamente responsabili della custodia di valori personali e si consiglia quindi di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

▫ Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il/la Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 7.30 alle ore 18.50 e il venerdì dalle 7.30 alle 16.50 per regolarizzare le pratiche burocratiche.

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

Al paziente verranno consegnati:

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



Orario visite

Le visite sono consentite 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 caregiver dei pazienti più fragili che hanno necessità di accesso al di fuori degli orari di visita saranno autorizzati dal Coordinatore infermieristico della UO.

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

- Effettuare l'igiene delle mani con gel idroalcolico all'ingresso e all'uscita del reparto/ambulatorio/servizio.
- Evitare di sedersi e appoggiare oggetti sul letto, di scambiarsi il cellulare e di usare la toilette della stanza di degenza.

Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. Le modalità operative relative ai colloqui con i familiari dei pazienti ricoverati sono indicate nei Fogli di accoglienza dei Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie telefoniche nel rispetto della normativa.

Assistenza offerta

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

Coordinatore: divisa bianca con fascia verde (casacca e pantalone); Infermiere: divisa bianca con fascia azzurra (casacca e pantalone) Operatore socio sanitario (OSS): divisa bianca con fascia bordeaux (casacca e pantalone); Terapista della riabilitazione: pantaloni bianchi e polo blu.

Modalità di dimissione

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

COMFORT

Le camere di degenza

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

Ogni camera è provvista di dispositivo di chiamata sonoro e luminoso che si riproduce a livello dell'infermeria di piano. L'Istituto dispone di una sala televisione comune e in ogni camera di degenza è presente il televisore. È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

Il servizio alberghiero

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

I pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: dalle ore 7.30 alle ore 8.30 (prima colazione), h 12.30 circa (pranzo) e h 18.30 circa (cena). I pazienti autosufficienti possono consumare i pasti presso la sala da pranzo. Ad ogni degente è consegnato un menù nel quale è riportata l'offerta delle pietanze.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

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

SERVIZI ACCESSORI

Bar

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

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

Barbiere/Parrucchiere

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

Custodia dei beni personali

In ogni camera di degenza sono disponibili armadietti personali. L'Istituto non si assume alcuna responsabilità sugli oggetti personali e sui beni depositati.

SICUREZZA

L'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

- portierato diurno e servizio di guardia notturna
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate 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 ore 10.00 alle ore 12.00 (Tel. 02/50725272, mail urp.camaldoli@icsmaugeri.it).



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

