

STATIC di MILANO S.p.A.

Via Domodossola, 9/A 20145 MILANO

Telefono 02 33.60.80.60 Telefax 02 331.16.04

staticmilano@staticmilano.it

www.staticmilano.it

CARTA DEI SERVIZI

SCOPI della CARTA dei SERVIZI

La carta dei servizi sanitari ha lo scopo di fornire tutte le informazioni sui servizi offerti e costituisce uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti, ai quali viene attribuito un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La carta dei servizi è un documento adottato da questo Centro per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standards di qualità dei servizi ed elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli operatori devono attenersi.

La carta dei servizi è esposta al pubblico che può richiederne copia nonché su richiesta all'ASL competente territorialmente, ai medici di base e a tutti coloro che possono esserne interessati.

La carta dei servizi è un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto quindi a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni da parte di un nucleo permanente di operatori e si inserisce nel più ampio quadro della documentazione del Sistema Qualità del centro (UNI EN ISO 9000).

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA

La struttura sanitaria:

Static di Milano S.p.A.
ha sede in Milano, Via Domodossola 9/a
Telefono 02 33.60.80.60
www.staticmilano.it

È accreditata dalla Regione Lombardia per l'erogazione di prestazioni relative alle branche specialistiche di diagnostica per immagini, terapia fisica e riabilitazione, ortopedia, cardiologia, chirurgia vascolare-angiologia, oculistica, otorinolaringoiatria, dermatologia, neurologia, urologia, ostetricia - ginecologia, pneumologia, neurochirurgia, chirurgia generale, endocrinologia e gastroenterologia. La struttura opera nell'ambito territoriale dell'

ASL Città di Milano – Distretto n.2
Via Ippocrate n.45 MILANO

Il Centro Static può essere raggiunto con i seguenti mezzi pubblici: Ferrovie nord – Stazione Domodossola-Fiera, Metropolitana, M5 Lilla Fermata Domodossola FN, Tram 1, 19, 27 – Autobus 37, 43 e 57 che transitano nelle immediate vicinanze.

Responsabile del Centro è un **Amministratore Unico** coadiuvato da un Direttore Amministrativo cui fa capo il personale d'ordine.

Responsabile sanitario del Centro è il **Direttore Sanitario** che è un Medico chirurgo specialista in Ortopedia.

Il centro dispone delle Unità Operative di:

- **Fisiochinesiterapia e Riabilitazione** ove collaborano Medici chirurghi, specialisti in Medicina Fisica e Riabilitazione coadiuvati da Fisioterapisti, Terapisti della Riabilitazione, Massofisioterapisti, Podologi e Ortottisti.
- **Diagnostica per immagini (Radiologia, Ecografia, Mammografia, Densitometria-Moc, RMN articolare)** ove collaborano Medici chirurghi specialisti in Radiologia coadiuvati da tecnici di radiologia.
- **Ortopedia** ove collaborano Medici chirurghi, specialisti in Ortopedia e Traumatologia.
- **Poliambulatorio** all'interno del quale vengono erogate, da medici specialisti coadiuvati da personale infermieristico, prestazioni delle branche di **Cardiologia, Chirurgia vascolare – angiologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Dermosifilopatia ed allergologia, Neurologia, Urologia.**

Tutte le branche sopra menzionate sono accreditate con il S.S.N. ed a contratto mentre le branche di **Ostetricia e Ginecologia** di **Pneumologia**, di **Neurochirurgia**, di **Chirurgia Generale (Senologia)** sono accreditate ma non a contratto e pertanto le prestazioni di dette branche sono erogate in regime privatistico. Nel corso del 2011 sono state autorizzate anche le branche di **Endocrinologia** e **Gastroenterologia** le cui prestazioni sono erogate in regime privatistico.

È presente un ambulatorio di **Psicoterapia** (i colloqui e le sedute di psicoterapia sono erogati in regime privatistico) e uno di **Agopuntura** (la visita e le sedute di agopuntura erogate da medico fisiatra agopuntore sono erogate in regime privatistico).

È presente un servizio di **Podologia** i cui trattamenti sono erogati in regime privatistico.

Il personale medico, infermieristico e sanitario è dotato dei titoli di studio specifici richiesti per legge ed è iscritto al relativo Ordine o Collegio professionale.

A partire dal 1 maggio 2015 l'orario di apertura del centro sarà dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18. Il lunedì e il giovedì l'orario è prolungato fino alle 18,30.

Il centro è privo di barriere architettoniche che possano limitare l'accesso ai portatori di handicap: per facilitare l'accesso a pazienti anziani o con difficoltà motorie è messa a disposizione degli utenti una sedia a rotelle e, se richiesto e necessario, il personale incaricato può aiutare il paziente negli spostamenti all'interno del Centro e nel disbrigo delle formalità amministrative necessarie.

PRINCIPI ISPIRATORI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ispiratori della attività svolta nel Centro sono:

- **RISPETTO DELL'UTENTE** inteso anche come rispetto della dignità umana. Rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno del Centro.
- **RISPETTO DELLA PRIVACY.** Al Paziente che si rivolge al Centro vengono fornite informazioni sul suo stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy. In alcun modo verranno diffusi all'esterno dati relativi il Paziente senza il consenso dello stesso. Il trattamento dei dati personali e sensibili dei Pazienti viene effettuato secondo quanto disposto dal Decreto legislativo 196/03 e seguenti modificazioni.
- **EGUAGLIANZA.** Le regole riguardanti i rapporti tra il Paziente e il Centro sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati a sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni ma anche il divieto di ogni discriminazione nell'erogazione dei servizi. Ogni Paziente ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura e di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza.
- **PARTECIPAZIONE** intesa non solo come diritto del Paziente ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 24/1990 ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio nonché tutela del Paziente. Ogni Paziente ha il diritto di ottenere dal personale del Centro tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso. Il Paziente ha il diritto di ottenere dal personale sanitario le informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e all'eventuale terapia prescritta. Il Paziente ha inoltre il diritto di essere informato sulle possibilità di indagini diagnostiche e terapie alternative anche se eseguibili in altre strutture.
- **EFFICIENZA** intesa come costante impegno del Centro ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

- **DOVERI DELL'UTENTE.** Il Paziente che accede al Centro Static:
 1. ha l'obbligo di adeguarsi alle regole e alle disposizioni vigenti nel Centro al fine di rendere più efficace l'attività del personale adibito alla Sua cura e più confortevole la Sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la Sua esperienza di Paziente;
 2. deve informare il personale del Centro in modo completo circa il proprio stato di salute;
 3. non può utilizzare, per disposizioni dell'Istituto Superiore di Sanità, i telefoni cellulari allo scopo di evitare interferenze con le apparecchiature elettromedicali;
 4. non può fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita;
 5. deve rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nel Centro.

- **CONTROLLO DA PARTE DEL PAZIENTE:** all'accettazione, al desk dei fisioterapisti ed in radiologia sono a disposizione dei Pazienti dei moduli per l'inoltro di osservazioni, reclami e suggerimenti che, a tutela della privacy dal Paziente, devono essere imbucati nelle apposite cassette adiacenti o consegnate a mano al personale. Due volte all'anno vengono distribuiti ai pazienti dei questionari ASL per la valutazione del grado di soddisfazione del Paziente relativamente alla struttura.
- **CODICE ETICO:** Static di Milano ha deciso di dotarsi di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e di un Codice Etico previsti dal D. Lgs. 231/2001. Il codice etico è consultabile sul sito: www.staticmilano.it.

FINALITA' DEL CENTRO

La Static di Milano S.p.a. si pone come centro polifunzionale:

- di diagnosi attraverso visite specialistiche, indagini radiografiche (tra cui anche la mammografia, la Moc e la risonanza magnetica), ecografiche ed esami strumentali e non (quali ecolordoppler, elettrocardiogramma, ecocardiogramma, holter, Monitoraggio pressorio delle 24h, test epicutanei, pap test, duo pap, tampone vaginale, uroflussimetria, OCT ecc...)
- di terapia fisica utilizzando le varie metodiche fisiochinesiterapiche ed in particolare le manipolazioni vertebrali e l'erogazione delle prestazioni di onde d'urto focali, laser terapeutico CO2, ultrasuoni, jonoforesi, radar, elettroterapia (correnti diadinamiche, faradiche, galvaniche, ultrareiz, tens), magnetoterapia e elettromagnetoterapia, trazioni, meccanoterapia e taping.
- di riabilitazione erogando prestazioni di rieducazione motoria di gruppo ed individuali, massaggi, linfodrenaggio, tecarterapia, podologia e rieducazione ortottica.

La missione del Centro Static consiste nel fornire prestazioni delle branche specialistiche accreditate alla popolazione residente in Milano e nei Comuni limitrofi, in particolare nella fascia di età compresa tra i 30 e i 75 anni nella quale si concentrano i danni fisici connessi all'attività lavorativa. L'obiettivo è quello di fornire all'utenza un servizio ad ampio spettro capace di analizzare e risolvere una vasta gamma di patologie evitando perdite di tempo da

parte del paziente ed attraverso l'ottimizzazione delle risposte ai quesiti diagnostici ottenuta con il coinvolgimento di un'affiatata equipe di medici specialisti.

PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

Le prestazioni erogate dal Centro sono:

- visite specialistiche nelle branche di: ortopedia, fisioterapia, cardiologia (**anche domiciliare**), chirurgia vascolare-angiologia, oculistica, otorinolaringoiatria, dermatologia - allergologia, neurologia, urologia e, unicamente in regime privatistico, ostetricia e ginecologia, pneumologia, neurochirurgia, chirurgia generale- senologia, endocrinologia e gastroenterologia.
- diagnostica per immagini: tutte le prestazioni di radiologia tradizionale (escluso esami con mezzi di contrasto), mammografia, ortopantomografia, Moc, Risonanza Magnetica ed ecografia;
- terapia fisica: manipolazioni vertebrali, onde d'urto focali, laserterapia, ultrasuoni, elettroterapia (tens) e, unicamente in regime privatistico, ossigeno-ozono terapia, agopuntura, mesoterapia trazioni, meccanoterapia, jonoforesi, radar, diadinamiche, magnetoterapia ed elettromagnetoterapia,
- riabilitazione: rieducazione motoria di gruppo (in convenzione con SSN solo un ciclo all'anno) ed individuale, massoterapia, tecarterapia, rieducazione ortottica, trattamenti podologici, taping (solo privati),
- strumentali (quali elettrocardiogramma, ecocardiogramma, campo visivo, uroflussimetria, OCT, holter e monitoraggio pressorio delle 24h, ecc.) e non (test epicutanei), onde d'urto peniene e ionoforesi peniena (solo private)

Le modalità di accesso sono le seguenti:

- È obbligatorio fissare l'appuntamento per qualsiasi prestazione e rispettare l'orario fissato.
- Per le prestazioni di terapia fisica e riabilitazione in regime mutuato, qualora il paziente non si presenti all'appuntamento, non è possibile recuperare la prestazione.
- La prenotazione, fatta eccezione per le prestazioni di fisiochinesiterapia, può essere effettuata anche telefonicamente fino a 15 minuti prima dell'orario di chiusura del Centro.
- Per accedere a qualsiasi prestazione in regime di accreditamento a contratto con il S.S.R. il Paziente deve presentarsi munito di:
 - Documento d'identità
 - Carta regionale dei servizi CRS SISS
 - Impegnativa redatta dal medico di medicina generale o dallo specialista Static di Milano su ricettario regionale conformemente al nomenclatore tariffario e ai limiti di prescrivibilità previsti dalla normativa vigente. Sulla impegnativa deve essere obbligatoriamente riportato il quesito diagnostico dal medico proscrittore.
 - Eventuale attestazione di esenzione (rilasciata dalla Regione con indicazione della Asl di appartenenza) sia per patologia che per reddito.
 - Progetto riabilitativo redatto da medico fisiatra o ortopedico per le prestazioni indicate nella delibera regionale n. 3111/2006 e successive modifiche.
- La quota di partecipazione alla spesa (ticket) nonché la quota fissa dovuta dal Paziente, in base alle leggi vigenti, deve essere pagata al più tardi nel giorno in cui viene effettuata la prestazione, fatta eccezione per le prestazioni di fisiochinesiterapia

per le quali il pagamento della quota di partecipazione avviene al momento della prenotazione. Contestualmente al pagamento del ticket a partire dal 1 agosto 2011 al paziente viene richiesto di pagare una quota fissa commisurata all'importo globale delle prestazioni indicate sull'impegnativa (tra Euro 1,50 fino a Euro 30); il personale addetto alla riscossione provvederà al rilascio della relativa fattura. È possibile pagare in contanti, con assegno, con Bancomat e Carta di Credito.

- Si rammenta che dal 15 settembre 2011 non è più possibile autocertificare le esenzioni per reddito.
- Per poter accedere alle prestazioni in regime privatistico il paziente deve presentarsi munito di:
 - 1) Documento d'identità
 - 2) Prescrizione del medico curante
- I referti relativi ad esami diagnostici vengono consegnati immediatamente o, al più tardi, entro tre giorni lavorativi dalla data di effettuazione dell'esame: qualora il Paziente non potesse ritirare personalmente il referto potrà delegare per iscritto un terzo allegando alla delega la fotocopia di un proprio documento d'identità.
- È possibile ottenere fotocopia della scheda clinica richiedendolo per iscritto: la scheda clinica potrà essere rilasciata solo al Paziente o ad una persona dallo stesso delegata munita di delega e di fotocopia di un documento di identità del delegante.
- I tempi di attesa per tutte le prestazioni sono entro i tempi obiettivo previsti dalla regione Lombardia e vengono rilevati settimanalmente e controllati mensilmente dal RQ; per conoscere i tempi di attesa è possibile consultare il sito della Asl Città Milano.

I tempi di consegna dei referti vengono monitorati una settimana al mese.

STANDARD DI QUALITA', STRUMENTI DI VERIFICA E FREQUENZA

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' | STANDARD DI QUALITA' | RESPONSABILE DELLA VERIFICA | STRUMENTI DI VERIFICA & FREQUENZA |
|--|--|---|-----------------------------|---|
| Continuità del trattamento fisioterapico | Numero di cicli interrotti per cause imputabili al Centro | < al 0,5% | RQ | Monitoraggio semestrale dei cicli interrotti con quelli pianificati |
| Tempestività erogazione prestazione | Intervallo di tempo tra la prenotazione e l'erogazione della prestazione | Rispetto dei tempi obiettivo definiti dalla Regione Lombardia | RQ | Monitoraggio mensile delle liste dei tempi di attesa rilevati settimanalmente |
| Tempistica consegna referti | Tempo tra l'erogazione della prestazione e la consegna dei referti | 100% dei referti consegnati entro 3 giorni lavorativi | RQ | Monitoraggio eseguito sul 100% dei referti consegnati – periodo preso in esame: 1 settimana al mese |

| | | | | |
|----------------------|---|---------|----|--|
| Radiografie ripetute | Numero di radiografie rifatte perché non adeguate | < al 1% | RQ | Semestrale – numero di radiografie scartate sul numero di radiografie effettuate |
|----------------------|---|---------|----|--|

Milano, 31 marzo 2015