



## CARTA DEI SERVIZI

2022



### **AMBROSIANA MEDICAL CENTER SRL**

Via G. Frua, 22 – 20146 Milano

Tel. 02/4692205 – 02/48001713

Fax 02/48014715

E-Mail: [amc@ambrosiana-mc.com](mailto:amc@ambrosiana-mc.com)

[ambrosianamedicalcenter@legalmail.it](mailto:ambrosianamedicalcenter@legalmail.it)

**Direttore Sanitario: Dr. Mario Benazzi**  
**Direttore Centro : Dr. hc M. Nella Recalcati**

# Ambrosiana Medical Center Srl

La “Carta dei Servizi” dell’Ambrosiana Medical Center è alla sua trentaseiesima revisione, in quanto, il documento è soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni .  
Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate al 02 maggio 2022.

A seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19, sono state introdotte modalità di accesso alla struttura oltre informazioni utili sulla sicurezza .

## CONTROLLI ALL'INGRESSO PER LA TUTELA DELLA SALUTE DI TUTTI

In caso di febbre o altri sintomi sospetti non è consentito l'accesso.

È fatto obbligo con l'ultima normativa del 1/5/22 di indossare ancora i dispositivi di protezione delle vie respiratorie sia per operatori, utenti e visitatori della struttura, non hanno l'obbligo di indossare il dispositivo di protezione delle vie respiratorie:

i bambini di età inferiore ai sei anni

le persone con patologie o disabilità incompatibili con l'uso della mascherina;

per appuntamenti: solo accompagnati minori, persone con disabilità o che necessitano di assistenza.

Rispettare il distanziamento fisico e igienizzare le mani con gel alcolico

È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche , telefonando ai numeri del centro indicati nella presente carta dei servizi, si potranno ricevere conferme sui servizi ,orari e normative vigenti.

**Il personale che svolge l'attività lavorativa nella struttura è in possesso del Green Pass Rafforzato .**

Il personale sanitario, che per la propria attività può avere contatti ravvicinati con i pazienti si protegge indossando mascherine FFP2 e guanti.

Ambrosiana Medical Center sensibilizza le persone verso un adeguato e frequente lavaggio delle mani. Per ogni evenienza, all'ingresso, nelle aree comuni e negli studi medici sono presenti dispenser di gel alcolico.

L'attenzione del personale della struttura verso il distanziamento e l'utilizzo dei dispositivi di protezione, è a sua volta un'efficace modalità di protezione nei confronti dei nostri pazienti. Sono sempre intensificate le operazioni di pulizia e disinfezione negli spazi comuni: bagni, attese e al bancone dell'accettazione. Consigliamo pagamento elettronico anche per i Tiket.

Gli studi medici vengono sanificati. Il personale, è sensibilizzato a muoversi il meno possibile all'interno della struttura.

Nella Fisioterapia tutte le misure di prevenzione sono volte a ridurre il rischio di trasmissione:

dal fisioterapista al paziente; dal paziente al fisioterapista; tra un paziente e l'altro attraverso:

la riduzione della dispersione di droplets nell'aria (mascherine chirurgiche. igiene respiratoria);

la riduzione della persistenza di droplets su superfici e oggetti (sanificazione);

la riduzione della persistenza di droplets sulle mani (igiene delle mani) per evitare di portarli a contatto con occhi/naso/bocca.

Al fine di ridurre la diffusione di eventuali agenti infettivi seguiamo alcune specifiche raccomandazioni all'interno, quali:

contatto telefonico, nei giorni precedenti il consulto, al fine di informare il paziente sulle modalità d'accesso, verificando nel contempo che non siano presenti sintomi d'allarme. In tal caso rinviando e/o sospendiamo i trattamenti, consigliando al paziente di contattare il proprio medico di fiducia.

# Ambrosiana Medical Center Srl

Il lavaggio delle mani è raccomandato appena il paziente entra all'interno, ripetendo la stessa operazione prima dell'uscita.

In sala d'attesa e nei luoghi comuni è disposta l'osservazione del distanziamento sociale

Prevediamo tra un paziente e l'altro un'adeguata tempistica operativa, utile per attuare le misure di pulizia e disinfezione. Per non avere la compresenza di più pazienti in sala d'attesa fissiamo gli appuntamenti giornalieri osservando alcuni minuti di intervallo tra un appuntamento e l'altro. In caso di più professionisti che operino all'interno della palestra organizziamo in comune le agende degli appuntamenti, al fine di ridurre il più possibile l'attività in compresenza.

Limitiamo la presenza di accompagnatori e solo in casi specifici è consentita la presenza, L'eventuale accompagnatore dovrà seguire tutte le disposizioni così come indicate per il paziente.

## 1. PRESENTAZIONE

### **Principi, fini istituzionali e politica della nostra struttura**

Un centro qualificato in terapia fisica e riabilitativa costituisce, per chi opera in questo settore specialistico, motivo di grande soddisfazione.

Esso contribuisce ad accrescere il ruolo di una branca medica considerata per troppo tempo la parente povera dell'ortopedia.

Chi ha subito patologie di tipo traumatico a carico dell'apparato locomotore o chi è stato sottoposto a interventi chirurgici ortopedici sa bene quale importanza occupi la rieducazione nel restituire la funzionalità compromessa dell'evento traumatico e i famosi "miracoli" cui la gente assiste nel mondo dello sport altro non sono che la corretta e intensiva applicazione della pratica fisiokinesi terapia, dove l'attività riabilitativa trova la sua massima espressione applicativa, possiamo senz'altro affermare che la medicina riabilitativa, anche se antica pratica, risulta certamente proiettata in un ruolo di primo piano nel futuro assetto delle branche medico specialistiche per il gruppo intrinseco terapeutico oltre che preventivo; non tralasciando un importante campo quale la neurologia.

La politica dell'Ambrosiana Medical Center, nasce dall'idea di estendere ad un più vasto pubblico di potenziali utenti i risultati ai quali è giunta la terapia fisica e riabilitativa tramite la sperimentazione sportiva che ha consentito a questa branca medica di assumere piena dignità.

Offrire agli utenti che praticano attività sportiva, al reduce di un infortunio o alla persona anziana bisognosa di terapie riabilitative l'opportunità di accedere al patrimonio di conoscenze e di esperienze maturate da specialisti del settore, ci sembra opera socialmente importante non solo dal punto di vista dell'effettivo recupero del paziente, ma anche da quello psicologico per la consapevolezza di essersi affidato a chi è capace di curare il suo ginocchio o il suo strappo muscolare, ecc. , alla stregua di quelli dei più celebrati campioni.

L'Ambrosiana Medical Center cerca di renderlo possibile in un ambiente confortevole, rilassante e in una atmosfera di rigorosa scientificità e al tempo stesso di cordialità e amicizia.

L'utente costituisce per l'Ambrosiana Medical Center il centro di attenzione, a cui ci siamo prefissati di offrire un servizio di elevato standard sia organizzativo che professionale, rendendo quanto più possibile, brevi i tempi di attesa e quanto più qualificate le figure professionali e le attrezzature di cui ci avvaliamo, sempre nel pieno rispetto delle normative vigenti. Per questo motivo è punto cardine per noi la sensibilizzazione del personale alla soddisfazione dell'utente, mediante il corretto recepimento delle richieste e delle aspettative, espresse e non, al fine di raggiungere l'obiettivo di miglioramento dei processi e servizi offerti dalla nostra struttura.

A tal fine abbiamo rivolto maggiore attenzione verso le fondamentali attività di supporto, quali l'addestramento e la formazione del personale, la valutazione costante dei collaboratori interni ed esterni e la rilevazione della soddisfazione dell'utente. Il Centro, autorizzato ed accreditato con la Regione Lombardia, opera sotto la sorveglianza dell'ATS di Milano .

# Ambrosiana Medical Center Srl

## 2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

### 2.1 Riabilitazione

Nel Centro sono preposti un Direttore Sanitario, un Coordinatore, un Responsabile Qualità, che pianificano la disponibilità delle sale di terapia fisica e del personale.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente; al momento della presentazione per la visita o per le terapie riabilitative viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali ai sensi del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali e per i dati sanitari tramite il modulo informativo e consenso informato .

Le sedute di fisioterapia, si rivolgono a tutte le fasce di età ,hanno una durata in relazione alla fascia di appartenenza /patologia , sedute effettuate individuali o in gruppo seguendo e rispettando quanto concordato e prescritto dal proprio medico specialista o dal medico specialistico della struttura .

### 2.2 Modalità d'accesso e prenotazione

#### 2.2.1 Accesso tramite servizio sanitario regionale (Lombardia)

Impegnativa del Medico di Medicina generale o del Pediatra di Libera scelta (**Ricettario Unico del S.S.N.** prescrizione VISITA SPECIALISTICA fisiatrica di presa in carico riabilitativa indicando patologia o la diagnosi principale dell'utente) .

In fase di visita medica ( fisiatrica) viene effettuato un percorso diagnostico, al termine del quale si conferma o meno la presa in carico del paziente e lo specialista sviluppa il Progetto e un Programma Riabilitativo Individuale (PRI e pri) che condivide con il Paziente ; la visita erogata è soggetta al pagamento del Tiket salvo eventuale esenzione

Se la patologia/diagnosi sarà confermata ed idonea, lo specialista del centro emetterà un ulteriore prescrizione su ricettario del SSN, necessaria per attuare le terapie riabilitative e applicare la fascia di impiego

Le prestazioni riabilitative erogate in convenzione sono soggette al pagamento del Tiket salvo eventuale esenzione .

Prenotare le sedute secondo le modalità indicate al punto 2.2.4.

#### 2.2.2 Prenotazioni a pagamento

Per accedere privatamente alle prestazioni del nostro centro è necessario avere l'impegnativa del Medico di Medicina generale o del Pediatra di Libera scelta oppure dallo Specialista di fiducia che prescrive le terapie da eseguirsi .

Prenotare le sedute secondo le modalità sotto indicate.

I prezzi delle singole prestazioni sono indicati nel par. 3

#### 2.2.3 Prenotazioni

Le prenotazioni devono essere effettuate secondo le seguenti modalità:

##### Prenotazioni a pagamento

Per prenotare visite specialistiche, chiamare il seguente numero 02/48013231 , dalle ore 9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 ore 19.30, oppure effettuare la prenotazione direttamente presso la reception del centro .

- Per prenotare la prima seduta di fisioterapia privatamente, chiamare il numero 02/48013231 dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 19.30 oppure, prenotare direttamente presso il centro (consigliato), le sedute successive vanno prenotate esclusivamente presso la reception.
- È possibile prenotare anche online attraverso il sito [www.ambrosiana-mc.com](http://www.ambrosiana-mc.com).
- Prima di iniziare una qualsiasi terapia andrà sempre presentata la prescrizione medica rilasciata dal Medico di Medicina generale o dallo Specialista, più copia del proprio codice fiscale e di un documento identificativo. Al fine di garantire un servizio migliore agli utenti, si richiede la cortesia di disdire l'appuntamento programmato con almeno 24 ore d'anticipo agli stessi numeri telefonici al quale si è prenotato oppure, tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: [amc@ambrosiana-mc.com](mailto:amc@ambrosiana-mc.com). Qualora non ci si presenti ad uno o a più appuntamenti non

# Ambrosiana Medical Center Srl

preventivamente comunicati o non adeguatamente giustificati, il centro non potrà garantire la terapia con il medesimo terapeuta e negli stessi orari.

## 2.2.4 Prenotazione tramite servizio sanitario regionale (Lombardia)

Per prenotare la visita dallo Specialista della struttura (Fisiatra) per l' emissione del P.R.I., presentarsi direttamente presso il centro, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 oppure, telefonare al numero 02/48013231, sempre dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

Il Paziente residente in Lombardia, dovrà presentare l'impegnativa rilasciata dal Medico di Medicina generale o dal Pediatra di libera scelta , la documentazione diagnostica e/o la certificazione medica inerente la patologia , la tessera sanitaria , codice fiscale e un documento identificativo + eventuale esenzione o attestato di esenzione dal pagamento del Tiket.

### Pazienti dimessi da struttura Ospedaliera

Qualora il medico ospedaliero abbia la possibilità di emettere direttamente l'impegnativa, si accede direttamente per la prenotazione della visita fisiatrica. Il Paziente dovrà presentare la documentazione diagnostica inerente la patologia, la tessera sanitaria e un documento identificativo + eventuale esenzione /attestato di esenzione dal pagamento del Tiket

Per pianificare le sedute fisioterapiche inerenti al PRI emesso e condiviso , presentarsi direttamente presso la reception del centro sempre dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30, presentando sia l'impegnativa rilasciata dal Medico di Medicina generale, che l'impegnativa del fisiatra., il codice fiscale , tessera sanitaria e un documento identificativo.

Se il PRI è stato messo da altra struttura lo Specialista del centro effettua una valutazione del paziente prima di iniziare le sedute riabilitative.

### Impegno terapeutico

Per gli adulti sono previste le seguenti fasce d'impiego secondo la gravità (a giudizio del medico): fascia 1 max 30 sedute (30/40 minuti) -fascia2 max 40 sedute(50/70 minuti) - fascia 3 max 60 sedute (80/90 minuti).

Per minori/Età Evolutiva è possibile erogare un massimo di 180 sedute (45 minuti).

Qualora, gravi motivi impedissero di presentarsi a uno o più appuntamenti con il terapeuta è necessario comunicarlo immediatamente alla reception o al seguente numero telefonico 02/48001713 dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.30 , oppure tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: [amc@ambrosiana-mc.com](mailto:amc@ambrosiana-mc.com) così, consentire di chiamare in seduta un altro paziente; le assenze vanno giustificate in modo documentato.

## 2.3 Tempi d'attesa

Uno degli obiettivi della Direzione della struttura è dare un servizio di qualità nei tempi più brevi possibili . La lista di attesa per l'inizio della terapia nella ns. struttura non supera i 5 giorni lavorativi per l' avvio del trattamento riabilitativo, il rifiuto del giorno e/o dell'orario proposto può comportare il reinserimento in lista d'attesa a partire dalla data proposta .

## 3 PRESTAZIONI E TARIFFE

Per le prestazioni ambulatoriali l'accesso è consentito a pazienti ambulatori, facilmente trasportabili, che necessitano di recupero e/o di prevenire la perdita delle abilità acquisite.

Le prestazioni in convenzione sono per coloro affetti da menomazioni e disabilità importanti (ex art.26).

### 3.1Tiket

Prima visita specialista (fisiatra) per l'emissione del "PRI" "pri" Euro 22,50, la relativa fattura verrà rilasciata direttamente dalla struttura, (salvo esenzioni per età o per disabilità).

Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali e di piccolo gruppo, Euro 36,00 verrà rilasciata direttamente dalla struttura la relativa fattura, (salvo esenzioni per età o per disabilità).



# Ambrosiana Medical Center Srl

## 3.2 Esenzioni:

patologia cronica o rara  
invalidita'(totale o parziale)  
eta' e reddito

Nel 2020 a seguito dell'approvazione della legge regionale n. 24 del 30 dicembre 2019 "Legge di stabilità 2020 - 2022", e successiva delibera, Regione Lombardia ne ha infatti previsto il taglio con un anticipo di 6 mesi rispetto a quanto previsto dalla "Legge di bilancio 2020-2022" a livello nazionale. A partire dalla stessa data verrà meno l'esenzione con codice E15, che esentava dal pagamento del superticket i cittadini con un reddito familiare fiscale annuale non superiore a 18.000 euro e i loro familiari a carico.

Si ricorda inoltre che: l'attestato di esenzione ha validità fino all'eventuale variazione dello stato di diritto e comunque non oltre un anno .

## 3.3 A pagamento

L'utente privato verrà informato delle tariffe applicate dalla struttura mediante il tariffario relativo alla terapia (modello RICO/1, RICO/2 o RICO/3) che, verrà consegnato allo stesso al momento del primo contatto col nostro Centro.

Le sedute vanno saldate all'atto della prenotazione delle stesse . In caso di impedimento, le sedute devono essere disdette entro la giornata lavorativa antecedente , diversamente verranno addebitate salvo, a discrezione della direzione, nei casi sia possibile sostituire un' appuntamento .

## 4 I NOSTRI SERVIZI

L'Ambrosiana Medical Center è oggi in grado di offrire ai propri utenti i seguenti servizi:

- **Test e riabilitazione**, utilizzati per valutare la forza e la resistenza dei gruppi muscolari motori di un'articolazione, in modo da poter programmare in maniera più specifica il lavoro di recupero e potenziamento dei gruppi muscolari stessi.
  
- **Terapia fisica**, quale:
  - **Fisiokinesiterapia:** esercizi preposti a scopo terapeutico sia per la prevenzione di patologie specifiche (rigidità articolari, ...), sia per la riabilitazione degli esiti di
  - patologie che interessano organi implicati nel movimento (paralisi, traumi osteo-articolari) o anche alcuni organi vitali (infarto del miocardio, ...).
  - **Ionoforesi:** utilizzo di una corrente elettrica allo scopo di fare penetrare all'interno del corpo un farmaco antinfiammatorio per eliminare dolori di varia origine.
  - **Magnetoterapia:** i campi elettromagnetici pulsati a bassa frequenza vengono utilizzati con successo in vari settori e in particolare nelle patologie dolorose di tipo ortopedico, traumatologico e reumatologico e nelle malattie vascolari a carico degli arti inferiori. La presenza di un particolare dispositivo elettronico consente di personalizzare il trattamento, adeguandolo alle caratteristiche del paziente.
  - **Rieducazione motoria e posttraumatica:** comprende tutte le tecniche messe in atto per ottenere il ripristino delle normali funzioni neuromotorie alterate da vari processi morbosi o traumi.
  - **Rieducazione vestibolare:** vengono impostati programmi rieducativi al fine di ri-allenare una corretta interazione tra vista, movimenti della testa, movimenti del corpo nello spazio e variazioni posturali graduali.
  - **Massoterapia cervicale e lombare:** terapia che consente, grazie ad una precisa sequenza di manualità, di rilassare la muscolatura eliminando le contratture e di dare sollievo all'intero organismo.
  - **Laser terapia :** terapia dotata di un notevole effetto analgesico e antinfiammatorio, che viene utilizzata nelle forme dolorose sia posttraumatiche che degenerative a

# Ambrosiana Medical Center Srl

localizzazione ossea, tendinea e muscolare e nel trattamento di ulcere e lesioni cutanee.

- **Ultrasuono terapia** è caratterizzata dall'emissione di onde sonore all'interno dell'organismo tramite l'utilizzo di una testina e di un gel per la risoluzione degli stati infiammatori anche di origine traumatologica.
- **Elettroterapia stimolazione (Unità di stimolazione compex):** la stimolazione elettrica transcutanea stimola i nervi periferici, riducendo l'intensità del dolore. E' particolarmente indicata nei dolori di tipo cronico.
- **Correnti antalgiche dyadinamiche:** correnti ondulatorie che agiscono sul dolore acuto, soprattutto se accompagnato da reazione infiammatoria; sono particolarmente indicate nelle algie radicolari.
- **Trazioni vertebrali su lettino computerizzato:** l'apparecchiatura permette l'esecuzione di trattamenti di trazione vertebrale, lombare e cervicale. Un moderno sistema di controllo a microprocessori garantisce la massima sicurezza e precisione di carico, trova applicazione nelle ernie discali e nei dolori vertebrali anche artrosici, non che nelle contratture muscolari.
- **Tecarterapia:** è una tecnica del tutto innovativa che stimola energia dall'interno dei tessuti, attivando naturali processi riparativi riducendo il dolore e abbreviando i tempi di recupero riabilitativi.
- **Onde d'urto:** Il trattamento con onde d'urto focali è una metodica non invasiva, ambulatoriale, di comprovata efficacia , sotto costante e diretto controllo medico e sono assolutamente ben tollerate e non invasive , ne dolorose ne pericolose ma efficaci nella cura di molte patologie a carico delle ossa e dei tessuti molli .
- 

- **Ginnastica**, differenziata in

- **Preventiva:** attività motoria rivolta sia al potenziamento che all'elasticità muscolare
- **Correttiva:** insieme di posture ed esercizi che cercano di correggere sia i paramorfismi che i dismorfismi
- **Preparazione pre-operatoria:** insieme di esercizi di potenziamento rivolti al rafforzamento di alcuni gruppi muscolari che verranno ad essere penalizzati dopo un intervento chirurgico
- **Potenziamento post-operatorio:** insieme di esercizi di potenziamento rivolti al rafforzamento di alcuni gruppi muscolari che sono stati penalizzati dopo un intervento chirurgico
- **Potenziamento sportivo:** potenziamento generale di tutta la muscolatura del corpo e, in modo particolare, a seconda dello sport, di alcuni gruppi muscolari



# Ambrosiana Medical Center Srl

Tunnel di collegamento e sala riabilitazione



Sala di riabilitazione

Offriamo inoltre la possibilità di effettuare direttamente presso il nostro centro visite specialistiche private nei seguenti campi:

- **Fisiatria**, per il recupero funzionale motorio dei deficit legati all'apparato muscolo scheletrico di natura traumatica, degenerativa, infiammatoria o posturale.
- **Ortopedia – Traumatologia**, per la diagnosi e la cura di patologie delle ossa e delle articolazioni, con particolare riguardo alla chirurgia del ginocchio, dei traumi (contusioni e distorsioni) e delle fratture.
- **Ortopedia pediatrica (e dell'età evolutiva)**, rivolta allo studio e al trattamento delle patologie congenite e acquisite del bambino e dell'adolescente.
- **Medicina delle sport**, che si occupa delle lesioni dell'apparato scheletrico e muscolo-tendineo da attività fisico-attletica e sportiva (studio, prevenzione e cura) e delle condizioni cardio-circolatorie dello sportivo.
- **Chiropratica**, scienza che studia e tratta la meccanica, la statica e la dinamica del corpo umano basandosi sul corretto allineamento e funzionamento dei segmenti vertebrali. Le correzioni avvengono per mezzo di manipolazioni dolci applicate alle articolazioni osteo-articolare.
- **Neurologia**, che cura le malattie del sistema nervoso centrale e periferico (cervello, midollo spinale, nervi, muscoli e organi di senso).
- **Otorinolaringoiatria**, scienza che studia le malattie di orecchio, naso e gola e delle relative funzioni.
- **Medicina legale delle assicurazioni**, branca della medicina legale che si occupa della valutazione del danno nel campo delle polizze private infortuni e malattia, in quello della responsabilità civile (danno da fatto illecito altrui) e in quello delle assicurazioni sociali (infortuni sul lavoro e malattie professionali, pensioni di invalidità civile, pensioni di guerra).

## **4.1 Nota importante**

La terapia fisica e la ginnastica, di qualsiasi genere, praticate in questo Centro sono condotte con apparecchiature e tecniche molto avanzate e aggiornate.

Le informazioni in merito alle caratteristiche della terapia scelta o agli esercizi fisici programmati Vi saranno fornite dal Vostro consulente medico; sugli attrezzi e sulle apparecchiature utilizzati potrete assumere informazioni anche dal personale tecnico del Centro, personale particolarmente qualificato.



# Ambrosiana Medical Center Srl

Tutte le terapie e le forme di ginnastica condotte nel Centro sono solo molto raramente pericolose per la Vostra salute.

Eccezionali sono gli incidenti che possono verificarsi e, per le ragioni più disparate, non prevedibili né prevenibili.

Comunque, si tratta di incidenti causativi di lesioni non clinicamente importanti e che vengono a guarigione senza reliquati.

Ovviamente il Vostro specialista di fiducia Vi informerà adeguatamente qualora ravvisasse un qualche pericolo nell'esecuzione della terapia o ginnastica prescelta.

Le terapie e la ginnastica effettuate nel Centro non sempre potranno garantirvi i risultati auspicati nei tempi previsti.

Sappiate, allora, che i risultati non dipendono solo dalla qualità delle prestazioni fornite, ma anche da molteplici fattori, tra i quali naturalmente le vostre stesse capacità fisiologiche di risposta.

## 4.2 OPERATORI RESPONSABILI DELLE PRESTAZIONI

La Direzione della Struttura ha assegnato incarichi e responsabilità rispetto a quanto richiesto di legge e dai requisiti di accreditamento. La distribuzione delle funzioni e l'indicazione degli operatori responsabili delle prestazioni è descritta nell'organigramma del centro OGPAZ. Tutti i nostri operatori sono dotati di cartellino identificativo e sono tutti tenuti alla conoscenza e al rispetto delle leggi e dei Codici Deontologici attinenti alla propria professione nella misura applicabile al loro operato per perseguire l'eccellenza nell'erogazione dei servizi forniti, consentendo agli stessi destinatari l'assunzione di decisioni consapevoli (consenso informato) così, perseguire la massima soddisfazione degli utenti..

## 4.3 STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

Nel definire i nostri standard qualitativi abbiamo cercato di immedesimarci nei panni del nostro utente medio, cercando di individuare quali possono essere le sue aspettative e i suoi timori in un approccio con una struttura come la nostra e determinando quindi i seguenti punti di attenzione ai quali abbiamo fornito delle risposte di tipo procedurale, che costituiscono per noi un impegno la cui osservanza andrà misurata per verificare il raggiungimento degli obiettivi di efficienza che ci siamo prefissati.

Per ciascuno dei punti sotto elencati andremo quindi a definire degli standard minimi che potranno essere oggetto di revisione in chiave di miglioramento.

**-Semplicità del metodo di prenotazione delle sedute fisioterapiche o delle visite specialistiche:** il nostro centro si avvale di un centralino telefonico attivo durante gli orari sopra indicati così, prenotare direttamente da casa le visite mediche specialistiche e la prima seduta della fisioterapia.

**-Tempestività di prenotazione della seduta fisioterapica:** si garantisce agli utenti che, dal momento della prenotazione a quello dello svolgimento della seduta fisioterapica, passeranno al massimo 1 settimana, salvo particolari richieste e necessità da parte dell'utente stesso.

**-Puntualità dell'esecuzione della seduta fisioterapica:** L'erogazione delle prestazioni sono garantite con carattere di continuità senza interruzioni sia che siano in regime privato che convenzionato.

Nel caso non sia possibile effettuare tale prestazione nella data stabilita, il Paziente sarà preventivamente informato (due giorni prima), ad esclusione di casi di emergenza e di urgenza non programmabili. Gli appuntamenti successivi alla prima seduta verranno fissati con intervalli regolari ed opportuni per garantire la massima efficacia e puntualità della terapia.

**-Regolarità delle sedute fisioterapiche:** poiché uno degli aspetti determinanti per la riuscita delle terapie è la regolarità delle sedute la prenotazione è consigliata per la programmazione delle sedute direttamente presso il Centro così, sarà possibile sulla base ed indicazioni dello specialista della struttura o del proprio medico curante, stendere con il fisioterapista assegnato un programma di lavoro continuo e regolare negli incontri.

### **-Continuità all'assistenza**

Il Centro garantisce la continuità dell'assistenza in caso di urgenze o eventi previsti/imprevisti clinici, organizzativi, tecnologici.

Qualora le condizioni clinico-assistenziale lo richiedano il medico referente contatta le strutture ospedaliere e/o riabilitative per agevolare la presa in carico del paziente. Nel caso che nel corso

# Ambrosiana Medical Center Srl

dei trattamenti o al termine degli stessi emergessero bisogni clinico assistenziali in regime di ricovero, residenzialità o al proprio domicilio, la struttura si farà carico di contattare gli enti interessati fornendo i supporti e le informazioni necessarie alla continuità dell'assistenza in relazione alla patologia.

La lettera di dimissioni viene rilasciata circa 10 giorni dopo la conclusione del ciclo riabilitativo ed eventuali pagine del diario clinico che si rendano clinicamente rilevanti (invio a specialisti) qualora occorrono verranno consegnate prontamente.

**-Confort, pulizia e facilità di accesso a tutti gli ambienti del Centro:** si garantisce ai nostri utenti il massimo confort per tutta la permanenza nel nostro Centro; a tal fine nella sala d'aspetto saranno sempre presenti divanetti e poltroncine che offriranno la massima comodità agli utenti in attesa.

Tutti gli ambienti del Centro vengono puliti più volte e disinfettati tutti i giorni, al fine di garantire la massima pulizia e igiene. Analoga accortezza viene garantita per quanto attiene attrezzature e accessori utilizzati nelle singole prestazioni. Tutta la strumentazione in uso è di ottima qualità e conforme secondo normativa CE.

Gli interventi di manutenzione vengono programmati con cadenza atta a preservare da situazioni di improvviso fermo.

Si assicura all'utente che, una volta all'interno del Centro troverà tutte le segnaletiche necessarie per un corretto orientamento, fermo restando per qualunque chiarimento, la piena disponibilità del nostro personale, identificabile dal cartellino di riconoscimento.

**-Personale qualificato e disponibile:** Il personale sanitario che opera nella struttura assicura alta professionalità e competenza. Si garantisce agli utenti che inizieranno la loro terapia che, saranno sempre seguiti da terapisti qualificati e disponibili.

A tal fine ogni nostro collaboratore è valutato internamente per assicurare la sua idoneità sia in termini professionali che in termini umani (capacità di ascoltare i pazienti, di relazionarsi con le persone, disponibilità, pazienza, cortesia, rispetto,...).

## 5 MECCANISMI DI TUTELA –VERIFICA –QUALITA' E SICUREZZA

### 5.1 Riservatezza (GDPR Regolamento Europeo 2016/679 – NORMATIVA SULLA PRIVACY)

Agli Utenti si garantisce la massima attenzione nella conservazione di ogni documento contenente aspetti di carattere personale; tali documenti saranno custoditi e resi accessibili solo al personale interno ed autorizzato in funzione delle attività da svolgere, al personale sanitario che collabora e in caso di necessità al medico curante o altro personale sanitario.

Il nome del responsabile del trattamento dei dati è reso noto agli utenti, al momento in cui iniziano ad utilizzare i servizi del Centro.

Su richiesta scritta dell'utente, al costo di Euro 10.00, viene rilasciata entro 15 giorni copia della propria documentazione sanitaria.

### 5.2 Reclami

Per qualsiasi reclamo gli utenti possono rivolgersi presso la reception dove, sarà disponibile apposito modulo per l'esposizione dei problemi (modulo REC/1) oppure, potranno utilizzare il modulo presente nella sala d'attesa del reparto fisioterapico (modulo STAT/1) tramite il quale, sarà possibile esprimere il proprio giudizio riguardo a tutti gli aspetti del nostro Centro.

Copia del modulo REC/1, dopo accurata analisi, verrà restituita al reclamante con la risposta fornita da parte del Direttore amministrativo del Centro.

Si garantisce che, tutti i reclami verranno registrati e analizzati con la massima attenzione, al fine di individuare le carenze personali o organizzative fornendo adeguate risposte entro una settimana adoperandoci per un miglioramento di tipo globale.

### 5.3 Soddisfazione dell'utente

L'obiettivo fondamentale è quello dell'autonomia motoria e/o relazionale, rendendo le persone capaci di partecipare alle attività della loro vita quotidiana, attivamente coinvolte nel processo

# Ambrosiana Medical Center Srl

terapeutico . I risultati sono misurati in termini di partecipazione e della soddisfazione che ne deriva. Ad ogni utente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto è disponibile nelle sale di attesa il questionario di gradimento.

La soddisfazione dell'utente della struttura, viene anche monitorata ad un campione casuale di utenti attraverso il proprio terapeuta della riabilitazione con la somministrazione di un questionario (modulo STAT/1). Le risposte ottenute sono analizzate appena terminato il periodo di rilevazione fissato in 7 giorni, i risultati saranno riprodotti sotto forma di grafico ed una copia (modulo STAT/2) sarà consegnata ad ogni utente che abbia partecipato alla rilevazione.

## Risultati riguardante anno 2021

I risultati sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli del 2020.

Non si evidenziano aree in calo .

## **6 PIANO QUALITA' E SICUREZZA**

Se si vuole garantire qualità, innovazione ed eccellenza nella cura, è importante avere persone motivate a mettere le loro competenze a disposizione dell'organizzazione.

Il nostro percorso di qualità e sicurezza parte dal concetto di mettere al centro il paziente.

Abbiamo assunto il compito di alimentare sempre la qualità in linea con le esigenze del nostro pubblico e con l'evoluzione delle metodologie di cura .

Per raggiungere una vera centralità del paziente abbiamo rivisitato i processi operativi legati al percorso del paziente, quali ad esempio :

Informazione al paziente e acquisizione del consenso informato, coinvolgimento del Paziente nel piano di cura , sicurezza degli ambienti, analisi della customer satisfaction.

Tutto questo perché, si vuole garantire ai pazienti la più idonea informazione e la migliore assistenza, secondo le più recenti conoscenze scientifiche e secondo le più efficienti soluzioni organizzative analizzando tutti i processi , gli stessi tenuti costantemente monitorati e migliorati, oltre garantire di non utilizzare strumenti di persuasione in modo da garantire al paziente la maggiore sicurezza possibile in tutte le fasi del suo percorso all'interno del nostro centro.

## **7 COME ARRIVARE DA NOI**

E' possibile raggiungere il nostro Centro anche mediante:

- Metropolitana, linea rossa, fermata: Piazza De Angeli
- bus, linea 90, fermata : Viale Bezzi
- Vi riportiamo qui sotto la piantina, al fine di fornirvi un aiuto più preciso.

