



Istituti  
Clinici  
Scientifici  
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

# Carta dei Servizi

## Spazio Maugeri Lodi

Spazio Maugeri Lodi  
Via San Giacomo 15/a, 26900 (Lo)  
Tel. 0371/09890  
[Info.lodi@spaziomaugeri.it](mailto:Info.lodi@spaziomaugeri.it)



## ***La Istituti Clinici Scientifici Maugeri***

- Origine e missione
- Dove si trova
- Le sedi
- Principi fondamentali
- L'informazione

## ***Spazio Maugeri Lodi***

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

## ***Informazione sulle strutture e servizi forniti***

- Assistenza specialistica ambulatoriale
- Definizione della tipologia dei percorsi riabilitativi
- Servizi ambulatoriali
- Sicurezza

## ***Standard di qualità, impegni e programmi***

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

## ***Meccanismi di tutela e verifica***

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

---

***LA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI E'  
CERTIFICATA SECONDO LA UNI EN ISO  
9001:2015 DA BUREAU VERITAS ITALIA SPA***

## **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 in sei regioni italiane, forte di un capitale umano di 3.600 di addetti, di cui 650 medici, è il gruppo leader nella Medicina riabilitativa e delle cure correlate nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 11 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

## **DOVE SI TROVA**

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale.

Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), Lumezzane (BS), Lissone (MB), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi e in via Camaldoli, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telesse Terme (BN), Veruno (NO), Lodi(LO).

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://www.icsmaugeri.it).

# 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 familiari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.

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

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

## L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

- guide informative sulle prestazioni erogate e fogli di accoglienza per i degenti
- indicazioni sul personale e sull'organizzazione
- indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie
- elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.
- informazioni sulla dispensazione diretta di alcuni farmaci.



## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

*Direttore di Istituto – Dott. Gianluca Carenzo*

*Direttore Sanitario – Dott. Gaetano Savarè*

*Responsabile Amministrativo – Dott.ssa Vanessa Vigorelli*

Spazio Maugeri è un insieme di poliambulatori che nasce per mettere l'esperienza dei 18 Istituti Maugeri distribuiti su tutto il territorio nazionale a disposizione di chi deve affrontare un percorso di riabilitazione. Grazie ai migliori specialisti e a una offerta d'eccellenza, Spazio Maugeri, con i suoi moderni centri fisioterapici e medici, rende concreta per ciascun paziente una presa in carico integrata e continua.

Lo Spazio Maugeri di Lodi è il secondo poliambulatorio fisioterapico Maugeri dedicato alla medicina riabilitativa d'eccellenza. Gli Spazi Maugeri nascono con lo scopo di creare una nuova linea di assistenza e cura, personalizzata e tagliata sulle esigenze del singolo paziente.

## COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

### Auto.

- Parcheggio a pagamento nelle immediate vicinanze.

### Bus.

- Numero 1 Ospedale fermata Via San Giacomo di fronte al poliambulatorio.

## PUNTO DI INFORMAZIONE E NUMERO TELEFONICO

### Prenotazione

Da Lunedì a Venerdì 09.00-20.00      telefono 0371/09890

### Accettazione Prestazioni Ambulatoriali

Da Lunedì a Venerdì 12.00-20.00

---

# ***Informazione sulle strutture e sui servizi forniti***

## **ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALI**

### ● **Definizione della tipologia dei percorsi riabilitativi**

ORTOPEDIA E MEDICINA DELLO SPORT:

E' possibile costruire un percorso personalizzato per ciascun paziente, identificandone le capacità di recupero, anche grazie all'utilizzo di strumenti all'avanguardia. Obiettivo primario di ogni percorso è il ripristino della funzionalità del sistema muscolo scheletrico.

NEUROMOTORI

La personalizzazione delle strategie di intervento punta al massimo recupero delle funzioni lese del paziente e a restituire la maggiore autonomia possibile, grazie ad un approccio clinico-riabilitativo globale e ad una misurazione costante dei valori di riferimento.

CARDIORESPIRATORI

I nostri percorsi di riabilitazione sono concepiti per consentire il miglioramento della qualità di vita, della capacità funzionale e dell'autonomia del paziente, anche nei casi di cardiopatie o di ridotta tolleranza allo sforzo.

### ● **Modalità di accesso**

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali è libero ed avviene senza necessità di alcuna prescrizione, mentre per l'accesso alle prestazioni riabilitative serve la prescrizione del Medico Specialista o del Medico di medicina Generale.

### ● **Documenti necessari per l'accesso**

Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista.

### ● **Modalità di prenotazione**

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali può essere effettuata contattando il centralino o presso la struttura.

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

Prima di rivolgersi agli Ambulatori, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione situato all'ingresso del Centro per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni di rilascio del consenso al trattamento dei dati personali.

Presso Spazio Maugeri Lodi sono attivi I seguenti servizi:

### **RIABILITAZIONE:**

- Fisioterapia
- Massoterapia
- Rieducazione posturale
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione cardiomotoria
- Osteopatia
- Massochinesiterapia
- Riabilitazione del pavimento pelvico maschile e femminile
- Preparazione atletica e riatletizzazione

### **TERAPIA MIRATA E ANTIDOLORIFICA**

- Tecarterapia
- Laser
- Onde d'urto
- Elettrostimolazione
- Ionoforesi
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Terapia antalgica (Tens)
- Terapia del dolore (infiltrazioni)

### **VISTITE SPECIALISTICHE:**

- Cardiologia
- Fisiatria
- Medicina dello Sport
- Traumatologia dello sport
- Neurologia
- Medicina interna
- Terapia medico nutrizionale

# SICUREZZA

Spazio Maugeri Lodi opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attua le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

## ● Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale
- presenza di squadra di emergenza

## ● 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

## ● Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

# *Standard di qualità, impegni e programmi*

## **STANDARD DI QUALITÀ**

La ICS Maugeri, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 già dal 2007 da Bureau Veritas (Ente di certificazione Internazionale, accreditato per le valutazioni in ambito sanitario).L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è certificata secondo la UNI ENISO 9001:2015.

Obiettivo primario è garantire il controllo dei processi e l'appropriatezza delle cure erogate per il recupero del paziente, che viene posto da sempre al centro del percorso di cura.

Le attività formative, di ricerca scientifica e di brevetto rientrano nell'oggetto della certificazione.

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

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

L'Ufficio Qualità Centrale, Accredimento e Impatto sociale, 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 dell'Ufficio centrale, 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.

Spazio Maugeri Lodi garantisce a tutti gli Utenti prestazioni specialistiche e percorsi riabilitativi:

Diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione.

Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione e sulla documentazione necessaria per accedervi.





## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(U.R.P.)

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni, possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dal lunedì al venerdì dalle h 10.00 alle h 12.00 (Tel. 0371/09890).



### **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 al Direttore Sanitario o al Direttore operativo.

### **VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti, l'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai pazienti ambulatoriali. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

### **CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE**

Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015 da Bureau Veritas Italia SpA





Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**  
SpA SB

---

SPAZIO MAUGERI LODI

## **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 .....



CdS LOD Rev1

31/05/2021