

# CARTA DEI SERVIZI

## AUXOLOGICO MEDA

**BOZZA rev08-2018**

### L'Istituto Auxologico Italiano

#### Sommario

[L'Istituto Auxologico Italiano -presentazione e Sedi](#)

[Principi fondamentali](#)

[Il Presidio](#)

[Struttura ed Organizzazione](#)

[Servizi e attività, Centri](#)

[Poliambulatorio specialistico](#)

[Percorso del Paziente ambulatoriale](#)

[Centro Clinico e di Ricerca delle malattie Cerebro-Cardio-Vascolari](#)

[Standard di Qualità: impegni e programmi](#)

[Tutela e Partecipazione: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico](#)

**1**

L'Istituto Auxologico Italiano (IAI) è un ente no profit, costituito in Fondazione (DPR 6 dicembre 1963 n. 1883) e riconosciuto nel 1972 dai Ministeri della Sanità e della Pubblica Istruzione come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS).

**2**

L'IAI persegue finalità non lucrative di utilità sociale nell'ambito della ricerca biomedica, della cura dei pazienti e della formazione del personale sanitario.

**3**

Nei primi anni '50 l'intuizione del Fondatore, mons. Giuseppe Bicchieri, indirizzò originariamente l'attività di ricerca e clinica dell'Istituto verso le anomalie della crescita (primariamente i nanismi ipofisari), un'area di ricerca dove

**4**

l'IAI ha svolto un prestigioso ruolo pionieristico, per poi ampliarsi verso vari aspetti dello sviluppo umano, con l'obiettivo di seguire l'armonico sviluppo dell'individuo dal concepimento all'età matura, studiandone le anomalie ed i processi degenerativi nei momenti della prevenzione, della cura e della riabilitazione.

**9-11**

L'IAI è specializzato nella ricerca, prevenzione, cura e riabilitazione della malattie endocrinometaboliche, cardiovascolari e neurodegenerative.

**12**

L'IAI è specializzato nella ricerca, prevenzione, cura e riabilitazione della malattie endocrinometaboliche, cardiovascolari e neurodegenerative.

L'approccio a queste malattie è di tipo multidisciplinare ed integrato e può contare sugli

apporti di Laboratori sperimentali di ricerca di base ed applicata di Laboratori finalizzati ad indagini genetiche, molecolari e cellulari dotati di sofisticate attrezzature biomediche per la prevenzione e la diagnosi delle malattie, nonché di moderne strutture di degenza per il trattamento dell'ammalato nella fase acuta, chirurgica e riabilitativa.

L'attenzione a tutte le fasi dello sviluppo umano, comprese quelle embrionali, si esprime anche nei temi di bioetica affrontati dall'IAI.

La riabilitazione di alta specialità è vista come parte integrante di un innovativo modello di cura volto a riaffermare la centralità dell'essere umano, ed è finalizzata al pieno recupero delle capacità psicofisiche del paziente.

L'IAI è orgoglioso di fare parte della ristretta cerchia degli IRCCS, riconoscimento che comporta il gravoso impegno di mantenere negli anni un

elevato livello di qualità e produttività clinico-scientifica, in un contesto mondiale di spiccata competitività ed in continua e rapida evoluzione.

L'integrazione tra ricerca e cura dell'ammalato consente all'IAI di produrre conoscenze, tecnologie e protocolli diagnostico terapeutici all'avanguardia, finalizzati al costante miglioramento della salute dell'individuo e da trasferire come modelli al Servizio Sanitario Nazionale.

### Le Sedi in Lombardia e Piemonte

#### REGIONE LOMBARDIA

Milano – Auxologico ARIOSTO, via Ariosto 9/13

Milano – Auxologico SAN LUCA, p.le Brescia 20

Milano – Auxologico MOSE' BIANCHI - San Luca, via Mosè Bianchi 90 - Centro di Ricerca e Cura dell'Invecchiamento

Milano – Auxologico SAN LUCA c/o Capitanio, via Mercalli 32 – Polo di Riabilitazione Neuromotoria

Milano – Auxologico CAPITANIO, via Mercalli 28

Milano – Auxologico PIER LOMBARDO - Capitanio via Pier Lombardo 22

Milano – Auxologico PROCACCINI, via G.B. Niccolini, 39 - Poliambulatorio e Punto prelievi SMel 107 San Michele

Cusano Milanino – Auxologico CUSANO, via Zucchi 18 - Centro di Ricerche e Tecnologie Biomediche e Punto prelievi SMel 107 San Michele

**Meda – Auxologico MEDA Corso della Resistenza 23**

Pioltello – Auxologico PIOLTELLO, viale San Francesco 13

Bollate – Auxologico BOLLADE, L.go Fellini 3 - Punto prelievi SMel 107 San Michele

#### REGIONE PIEMONTE

Oggebbio-Piancavallo (VB) – Auxologico PIANCAVALLO, Via Cadorna 90

Verbania – Auxologico VILLA CARAMORA, Corso Mameli 199 - Polo di ricerca, prevenzione e follow up



# Principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici

(DPCM del 27 gennaio 1994)

## 1. Eguaglianza.

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di egualanza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. L'egualanza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

## 2. Imparzialità.

1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

## 3. Continuità.

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## 4. Diritto di scelta.

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

## 5. Partecipazione.

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo

## 6. Efficienza ed efficacia.

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



## Il Presidio

Auxologico Meda è sito in Corso della Resistenza, 23 nella città di Meda.

Con una superficie di oltre 1.200 metri quadri, offre un'ampia gamma di prestazioni sanitarie specialistiche ambulatoriali, un moderno servizio di diagnostica per immagini, un punto prelievi ed un Centro Clinico e di Ricerca delle malattie Cerebro-Cardio-Vascolari, diretto dal prof. Cesare Cuspidi, in collaborazione tra l'Istituto Auxologico Italiano e l'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

---

### Presentazione Auxologico Meda

---

### Mappa e Indicazioni per raggiungere la Sede



Auxologico Meda si trova a Meda in corso della Resistenza, 23 adiacente alla Stazione di Meda Ferrovie Trenord. E' raggiungibile:

- ◆ in auto con l'autostrada A4 direzione Venezia – uscita Cormano – SS35 Milano-Meda uscita n.12 Meda Centro;
- ◆ in treno con le Ferrovie Trenord linea Cadorna-Seveso-Asso, Stazione Ferroviaria di Meda;
- ◆ con l'autobus TPM linea Monza-Cantù, fermata in corso della Resistenza.

# Struttura ed Organizzazione

**CENTRALINO: 02 61911.1**

**RESPONSABILE SANITARIO: *Dr. Antonio Conti***

## **SERVIZI E ATTIVITA'**

<b>SERVIZI AMBULATORIALI e CENTRI</b>	<b>RESPONSABILE</b>
Servizio di Medicina di Laboratorio - Punto Prelievi	Dr. Erminio TORRESANI
Servizio Ambulatoriale Specialistico	Dr. Antonio CONTI
Servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini	Dr.ssa Annalisa BENZONI
Centro Clinico e di Ricerca delle Malattie Cardio-Cerebrovascolari	Prof. Cesare CUSPIDI
Centro Ambulatoriale Obesità *	
Centro Chirurgia della Cataratta *	
Centro Chirurgia Oftalmoplastica *	
Centro Chirurgia Vitreo-retinica *	
Centro Ecografia oculare *	
Centro Glaucoma *	
Centro Disordini della Crescita e della Pubertà *	
Centro dei Disturbi del Comportamento Alimentare (DCA) *	
Centro Ipertensione *	
Centro Disturbi del sonno *	
Centro Neurofisiologia *	
Centro Neuropsicologia *	

\* per dettagli sui Centri consultare il sito web [www.auxologico.it](http://www.auxologico.it)

SERVIZIO	DIRETTORE	SEGRETARIA
<b>MEDICINA DI LABORATORIO PUNTO PRELIEVI</b>	<b>Dr. Erminio TORRESANI</b>	tel. 02 61911.2410 fax 02.61911.2526
<b>ACCESSO LIBERO SENZA PRENOTAZIONE (ACCESSO CON PRENOTAZIONE PER ESAMI DI GENETICA)</b>		
Lunedì – Sabato 6.30 - 11.30		
Per informazioni sulle analisi eseguite è possibile contattare il Centro Unico Prenotazioni	<b>CUP</b> 02 61911.2501 linea SSN e SMART 02 61911.2500 linea Privati, Fondi ed Aziende convenzionate	

**MEDICINA DI  
LABORATORIO  
E PUNTI  
PRELIEVO**

**Il Servizio di Medicina di Laboratorio garantisce analisi di:**

- biochimica-clinica; - ematologia, coagulazione e immunoematologia
- immunologia e allergologia; - microbiologia e parassitologia
- citoistopatologia (citologia e istologia); - citogenetica e citogenetica molecolare
- biologia molecolare e genetica molecolare

**PUNTI PRELIEVO Sedi Lombardia Istituto Auxologico Italiano**

PUNTO PRELIEVI ARIOSTO - SMel 207 San Michele, via L. Ariosto 9/13 - Milano	Servizi di trasporto: MM Linea Rossa (fermata Conciliazione) - mezzi di superficie: tram 1 - 19 - 16 - 27 - 29 - 30; autobus 61 - 67 - 68
PUNTO PRELIEVI S. LUCA - SMel 207 San Michele, p.le Brescia 20 - Milano	Servizi di trasporto: MM Linea Rossa (fermata Amendola-Fiera) – mezzi di superficie: tram 16, filobus 90 – 91 (fermate v.le Murillo e p.le Brescia)
PUNTO PRELIEVI S. LUCA - SMel 207 San Michele, via Mosè Bianchi 90 - Milano	Servizi di trasporto: MM Linea Rossa (fermata Amendola-Fiera e Lotto) – mezzi di superficie: autobus 48 – 49 – 78, autobus interurbano 423, filobus 90 – 91 / fermate v.le Murillo e p.le Zavattari)
PUNTO PRELIEVI CAPITANIO - SMel 207 San Michele, via Mercalli 28 - Milano	Servizi di trasporto: MM Linea Gialla (fermata Crocetta) – mezzi di superficie: 15 – 16 – 24; autobus 94 (fermata corso Italia – via Santa Sofia)
PUNTO PRELIEVI PIER LOMBARDO - SMel 207 San Michele, via Pier Lombardo 22 - Milano	Servizi di trasporto: MM Linea Gialla (fermata Porta Romana) – mezzi di superficie: tram 9 – 29 – 30 (fermata v.le Montenero-ang. via Pier Lombardo), autobus 62 (fermata via Tiraboschi-ang. via Pier Lombardo)
PUNTO PRELIEVI PROCACCINI - SMel 207 San Michele, via G.B. Niccolini 39 - Milano	Servizi di trasporto: MM Linea Lilla (fermata Monumentale) – mezzi di superficie: tram 10 (fermata via Procaccini-via Lomazzo), tram 12 e 14 (fermata p.le Cimitero Monumentale-via Bramante)
PUNTO PRELIEVI BOLLATE - SMel 207 San Michele, largo F. Fellini 3 - Stazione Trenord Bollate Centro - Bollate	Servizi di trasporto: MM Linea Rossa Cadorna – connessione con Servizio Ferroviario Trenord fermata Bollate Centro
PUNTO PRELIEVI CUSANO MILANINO - SMel 207 San Michele, via Zucchi 18 - Cusano Milanino	Servizi di trasporto: MM Linea Rossa Cadorna – connessione con Servizio Ferroviario Trenord fermata Cusano Milanino
PUNTO PRELIEVI MEDA—SMel 207 San Michele, C.so della Resistenza 23 - Meda	Servizi di trasporto: in auto, autostrada A4 direzione Venezia – uscita Cormano – SS35 Milano-Meda uscita n.12 Meda Centro; in treno con le Ferrovie Trenord linea Cadorna-Seveso-Asso, Stazione Ferroviaria di Meda; con l'autobus TPM linea Monza-Cantù, fermata in corso della Resistenza.
PUNTO PRELIEVI PIOLTELLO - SMel 207 San Michele, viale S. Francesco 13 - Pioltello	Servizi di trasporto: MM Linea Verde Gessate/Abbiategrasso-Assago fermata Cernusco S/N da qui autobus Milano Sud est Trasporti linea Z402 Cernusco S/N-Pioltello-Segrate (S. Felice) fermate piazza Giovanni XXIII-Milano, via D'annunzio-Comune; Treno da Milano Certosa e Milano Centrale – Stazione di Pioltello Limito FS, da qui autobus Milano Sud Est Trasporti linea Z402 Cernusco S/N-Pioltello-Segrate (S. Felice) fermate via D'Annunzio-Comune, p.zza Giovanni XXIII-Martiri Libertà; Passante ferroviario S5, S6 Pioltello Limito – Milano Certosa; Autobus extraurbano Milano Sud Est Trasporti in partenza da Milano – Piazza Aspromonte: linea 965 Milano-Pioltello fermate Milano-Mozart, Cassanese-Milano
PUNTO PRELIEVI COMABBIO - SMel 207 San Michele, via Labiena, 671 - Comabbio (VA)	Presso Centro Radiologico Polispecialistico dei Laghi - Comabbio. Dall'Autostrada Milano-Laghi, uscita Vergiate-Sesto Calende, si prosegue per SS629 in direzione di via Ai Prati a Comabbio

SERVIZIO	RESPONSABILE
<b>AMBULATORIALE SPECIALISTICO</b>	<b><i>Dr. Antonio Conti</i></b>
<b>ORARIO APERTURA POLIAMBULATORIO</b>	Lunedì – Venerdì: 7.30 - 19.00 Sabato: 7.30 - 12.00
<b>INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI</b>	<b>Centro Unico Prenotazioni (CUP)</b> Lunedì – Venerdì: 8.00 - 18.30 Sabato: 8.00 - 12.30
Linea telefonica SSN Linea telefonica Privati, fondi e Aziende Convenzionate	02 61911.2501 02 61911.2500
E' possibile eseguire prenotazioni via mail collegandosi al sito <a href="http://www.auxologico.it">www.auxologico.it</a> nella sezione Prenota tramite compilazione dell'apposito form	
<b>PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO</b>	Lunedì – Venerdì: 8.30 - 19.00 Sabato: 8.30 - 12.00
<b>RITIRO REFERTI PRESTAZIONI AMBULATORIALI</b> Tempi di consegna: referti in tempo reale per l'85% delle prestazioni erogate	

## AMBULATORI SPECIALISTICI DI:

ANGIOLOGIA - CHIRURGIA VASCOLARE	IMMUNOLOGIA e ALLERGOLOGIA
CARDIOLOGIA	NEUROLOGIA
CHIRURGIA GENERALE	OCULISTICA
CHIRURGIA PLASTICA (solvente)	ORTOPRUDIA e TRAUMATOLOGIA
DERMATOLOGIA	OTORINOLARINGOLOGIA
DIABETOLOGIA	PNEUMOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA	PSICHIATRIA (solvente)
FISIATRIA (solvente)	PSICOLOGIA CLINICA (solvente)
GASTROENTEROLOGIA ed ENDOSCOPIA DIGESTIVA	REUMATOLOGIA
GINECOLOGIA ed OSTETRICIA	UROLOGIA

SERVIZIO	RESPONSABILE	COORDINATORE TSRM
<b>RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</b>	<b><i>Dr.ssa Annalisa BENZONI</i></b>	<b><i>Sig.ra Cinzia RAGUSO</i></b>

RADIOLOGIA DIGITALE	MAMMOGRAFIA DIGITALE
RISONANZA MAGNETICA	ECOGRAFIA INTERNISTICA
TC (Tomografia Computerizzata)	ECOGRAFIA OSTETRICO-GINECOLOGICA



# DALLA PRENOTAZIONE AL REFERTO - INFORMAZIONI UTILI

## **PRENOTAZIONE**

Per effettuare la prenotazione in regime SSR, è necessario **essere in possesso dell'impegnativa** sulla quale deve essere riportato il **Quesito Diagnostico** (da comunicare all'Operatore CUP, nel caso di prenotazione telefonica).

L'impegnativa ha **validità di 1 anno**, periodo di tempo entro il quale, può essere effettuata la prenotazione.

Per effettuare la prenotazione utilizzando **forme di assistenza sanitaria integrative** (Fondi, convenzioni aziendali, etc.) è necessario verificare sempre le **modalità di accesso alla struttura e di fruizione della convenzione**.

Nel caso la prestazione prenotata richieda il ritiro preventivo di documentazione informativa, la stessa può essere trasmessa, su richiesta del paziente, anche tramite e-mail.



## **ACCETTAZIONE**

Per accedere al servizio accettazione, è necessario munirsi di biglietto da ritirare dagli appositi emettitori (ove previsto).

E' importante presentarsi sempre con un anticipo di almeno 30' rispetto all'orario dell'appuntamento per espletare le pratiche amministrative.

### DOCUMENTAZIONE ESSENZIALE per accedere alle prestazioni SSN

- ⇒ IMPEGNATIVA
- ⇒ CARTA REGIONALE DEI SERVIZI
- ⇒ TESSERINO/DOCUMENTO ATTESTANTE IL DIRITTO ALL'ESENZIONE

### DOCUMENTAZIONE ESSENZIALE per accedere alle prestazioni privatamente o attraverso forme di assistenza sanitaria integrativa (fondi, aziende convenzionate etc.)

- ⇒ RICHIESTA MEDICA (ove previsto dalla prestazione e/o dalla convenzione)
- ⇒ AUTORIZZAZIONE/PRESA IN CARICO da parte del fondo (ove previsto)
- ⇒ Altra eventuale documentazione in relazione alla convenzione in essere

E' importante portare con sé eventuali esami precedentemente eseguiti ed inerenti il problema clinico da approfondire.

## **CENTRO UNICO PRENOTAZIONI:**

**LINEA SSN e SMART**  
02.61911.2501

**LINEA PRIVATI, FONDI,  
AZIENDE CONVENZIONATE**  
02.61911.2500

**prenotazioni on line**  
Sito WEB  
[www.auxologico.it](http://www.auxologico.it)



## **RITIRO DEI REFERTI**

Per i referti per i quali non è prevista la consegna in tempo reale, E' INDISPENSABILE, attenersi alle MODALITA' DI RITIRO, indicate sul TAGLIANDO consegnato in fase di accettazione.

Nel rispetto della normativa vigente (Legge sulla privacy L 196/2003) il ritiro può essere effettuato:

- ⇒ Dal TITOLARE della documentazione richiesta presentando il tagliando e un documento di identità in corso di validità
- ⇒ Da un SUO DELEGATO presentando il tagliando compilato dal Titolare della documentazione richiesta nella sezione DELEGA, un proprio documento di identità in corso di validità, la fotocopia del documento di identità in corso di validità del delegante

E' possibile accedere al servizio di **REFERTI ON-LINE** per esami di laboratorio, sottoscrivendo in fase di accettazione il relativo **CONSENSO** - indispensabile per attivare il servizio.

E' possibile, all'atto dell'accettazione, richiedere l'invio dei referti, tramite posta, fax, e-mail compilando un apposito modulo

### **Orari di ritiro**

dalle 14.00 alle 19.00 – nel giorno indicato per il ritiro  
dalle 8.00 alle 19.00 – dal giorno successivo  
dalle 8.00 alle 12.00 – nella giornata di Sabato

Per i referti di laboratorio è disponibile un servizio di ritiro ON-LINE - per le modalità è possibile consultare l'area dedicata sul sito web

<b>CENTRO</b>	<b>RESPONSABILE</b>
<b>Clinico e di Ricerca delle Malattie Cerebro - Cardio Vascolari</b>	<b>Prof. Cesare CUSPIDI</b>
<b>INFORMAZIONI E PRENOTAZIONE</b>	

**Centro Unico Prenotazioni (CUP)**

Lunedì – Venerdì: 8.00 - 18.30  
 Sabato: 8.00 - 12.30

Linea telefonica SSN e SMART 02 61911.2501  
 Linea telefonica Privati, Fondi e Aziende Convenzionate 02 61911.2500

E' possibile richiedere informazioni ed eseguire prenotazioni via mail collegandosi al sito [www.auxologico.it](http://www.auxologico.it)  
 nella sezione Prenota tramite compilazione dell'apposito form

**Centro Clinico e  
 di Ricerca delle  
 malattie Cerebro  
 - Cardio -  
 Vascolare**

## Le attività qualificanti il Centro

Il Centro è frutto della collaborazione dell'Istituto Auxologico Italiano con l'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

Presso il Centro vengono sistematicamente valutati e trattati i più importanti fattori di rischio cardiovascolare:

- l'ipertensione arteriosa
- le alterazioni del metabolismo lipidico (ipercolesterolemia, ipertrigliceridemia)
- le alterazioni del metabolismo glucidico (intolleranza ai carboidrati e diabete mellito),
- la sindrome metabolica.

L'attività di prevenzione e cura è basata su un'ampia gamma di prestazioni specialistiche, incluse le più moderne tecniche di *imaging*

### Il pacchetto diagnostico integrato

È possibile eseguire in uno stesso giorno più esami diagnostici al fine di risolvere tempestivamente i problemi clinici e ridurre sostanzialmente i disagi ai pazienti.

Il pacchetto è un importante strumento diagnostico per la prevenzione delle malattie dell'apparato cardiocircolatorio con ampia diffusione nella popolazione generale: l'infarto miocardico, lo scompenso cardiaco e l'ictus cerebrale.

## Standard di Qualità e Obiettivi

### Qualità e sicurezza delle cure per il paziente dell'Istituto Auxologico Italiano

L'impegno di tutto il personale sanitario ed amministrativo di Istituto Auxologico Italiano è volto al rispetto delle esigenze del paziente, soprattutto per quanto riguarda la sicurezza e la qualità delle cure erogate. La qualità dei nostri processi è supportata dall'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità, diffuso in tutte le aree dell'Istituto Auxologico Italiano, che raccoglie regole di comportamento, diffonde le buone pratiche cliniche, ci guida nello svolgimento e nell'analisi di monitoraggi e supporta le attività di miglioramento continuo.

Le nostre linee guida e i nostri regolamenti interni si ispirano ai requisiti per l'accreditamento sanitario e ai principi della Norma UNI EN ISO 9001.

L'Istituto partecipa inoltre al Programma di Miglioramento della qualità e sicurezza delle cure promosso da Regione Lombardia.

Il Sistema Qualità ha richiesto e ottenuto la Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 per le unità organizzative amministrative e cliniche indicate nei certificati.

L'Istituto verifica i propri processi e il mantenimento del livello di servizio tramite audit interni, specifici monitoraggi e un'attenta analisi delle indicazioni di gradimento dei pazienti.

L'attenzione alla qualità e alla sicurezza della cura è verificabile dell'Utenza in ogni contesto. A solo titolo di esempio citiamo le seguenti fasi:

**IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE:** per una corretta identificazione del paziente e della documentazione clinica, sia in degenza sia in ambulatorio, il personale sanitario Vi chiederà di ripetere le vostre generalità o il permesso di apporVi un apposito braccialetto identificativo. La verifica dell'identità è fondamentale prima della somministrazione della terapia, dell'esecuzione di un esame o di una procedura invasiva: queste attenzioni sono rivolte alla Vostra sicurezza, Vi preghiamo di collaborare con il personale.

**INFORMAZIONE DI PAZIENTE E FAMIGLIARI:** affinché la scelta di sottoporsi ad una prestazione invasiva o ad un intervento chirurgico sia una decisione consapevole, Vi verranno fornite accurate informazioni dai professionisti e specifiche informative scritte. Nelle informative sono sempre riportate le modalità di esecuzione delle prestazioni, i rischi, i benefici e le alternative al trattamento proposto.

**IGIENE E SICUREZZA:** gli operatori sanitari partecipano a continue campagne di sensibilizzazione e formazione sugli aspetti fondamentali per l'igiene e la sicurezza della cura, tra cui l'OMS identifica il lavaggio delle mani, l'identificazione e la tenuta sotto controllo dei farmaci ad alto rischio, protocolli di prevenzione delle cadute del paziente, protocolli per la corretta identificazione del sito chirurgico.

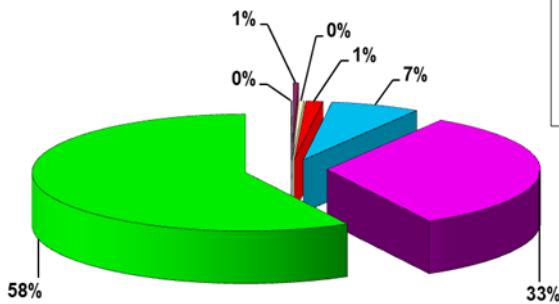
**LA VOSTRA OPINIONE:** le Vostre segnalazioni scritte e i questionari di gradimento da Voi compilati sono analizzati almeno bimestralmente dalle Direzioni: la Vostra opinione ci guida nelle priorità di intervento per il miglioramento del servizio.

Di seguito riportiamo i dati recentemente raccolti, che confermano la soddisfazione diffusa per il servizio offerto. Sul sito internet [www.auxologico.it](http://www.auxologico.it) accedendo alla sezione Per i Pazienti nella pagina riservata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono disponibili i dati di sintesi dei questionari di *Customer Satisfaction*.

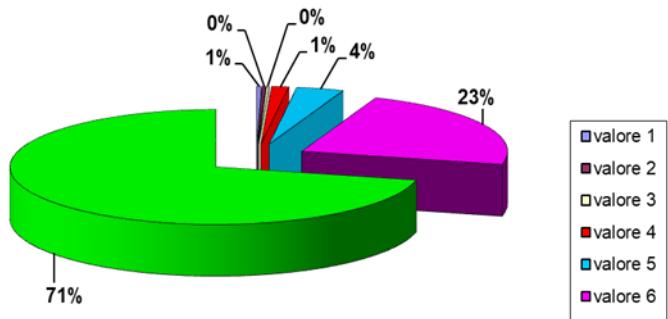
Vi ringraziamo per la Vostra partecipazione alle indagini.

**Soddisfazione Globale e Passaparola  
indagine di Customer Satisfaction anno 2017**

Soddisfazione globale del servizio  
SERVIZI AMBULATORIALI  
SSN Auxologico Meda - anno 2017

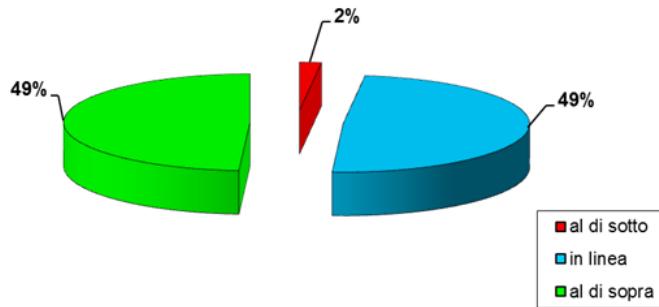


Consiglierebbe il Poliambulatorio Auxologico Meda  
SERVIZI AMBULATORIALI SSN  
Auxologico Meda - anno 2017

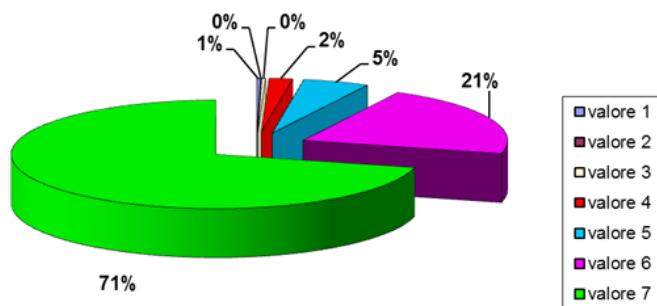


Ambulatori Solventi - Auxologico Meda - anno 2017

ASPETTATIVE



Ambulatori Solventi Meda - anno 2017  
Consiglierebbe il Poliambulatorio Auxologico Meda



# Politica per la Qualità e Certificazioni



## POLITICA PER LA QUALITÀ'

In un'organizzazione sanitaria la **QUALITÀ DEL SERVIZIO** è non solo un dovere etico, ma anche un fattore strategico e fondamentale di successo.

L'Istituto Auxologico Italiano ha una storia di 60 anni di successi e di crescita continua, anche grazie alla qualità del servizio che è sempre stato in grado di offrire.

Siamo da sempre attenti alla **centralità della persona**, aspetto apprezzato dal paziente che si rivolge alle nostre cure.

Siamo in grado di presidiare anche gli altri aspetti che rendono le nostre cure di qualità, aspetti a volte meno evidenti al paziente, ma non per questo meno importanti: sicurezza delle cure, continuità del servizio, appropriatezza delle prestazioni erogate.

Le sfide del contesto e i vincoli economici e di sistema ci richiedono un sempre maggior impegno per migliorare la qualità.

Gli ingredienti che in Auxologico riteniamo essenziali sono:

- **Responsabili** che sappiano identificare le **esigenze dei clienti** (esterni ed interni), che conoscano e facciano proprie le **indicazioni normative a tutela della qualità**, e che a fronte di quelle sappiano individuare le **priorità di azione** all'interno del loro gruppo
- **Responsabili** che trasferiscono a tutto il loro personale il valore, il senso e l'importanza del lavoro svolto e un'attenzione per la qualità del servizio, favorendo il **coinvolgimento e la responsabilizzazione a cascata**
- Un piano di **formazione e addestramento continuo**, per mantenere e migliorare conoscenze e competenze di tutto il personale
- L'impegno di tutti per una **comunicazione efficace**, all'interno delle unità organizzative e tra le unità organizzative
- La diffusione di un approccio "**risk based thinking**", ovvero un'attitudine ad agire **preventivamente**, individuando rischi potenziali ed evitando gli eventi indesiderati, prima che accadano.

Milano, il 12 aprile 2018

Il Direttore Generale  
Mario Colombo

L'Istituto Auxologico Italiano, per garantire e migliorare continuamente la qualità del servizio, applica, inoltre, i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Ad oggi l'Istituto Auxologico Italiano ha conseguito la Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 per le aree di attività sotto indicate

**CERTIFICATO N.  
CERTIFICATE N. 9122.IAUX**

**CERTIFICATO CORPORATE  
CORPORATE CERTIFICATION**  
**IRCCS - ISTITUTO AUXOLOGICO ITALIANO**  
I - 20145 MILANO (MI) - VIA ARIOSTO 13

UNITÀ OPERATIVE  
OPERATIVE UNITS

Vedere gli Allegati per le Unità Operative (n° 10 pagine)  
View the Annexes for the Operative Units (n° 10 pages)

E' CONFORME ALLA NORMA  
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 9001:2008**

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ  
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

Erogazione di prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative in regime di degenza ordinaria, day hospital, ambulatoriale (compresa Macroattività Ambulatoriale Complessa MAC). Attività di supporto ai progetti di ricerca scientifica.

Progettazione ed erogazione di eventi formativi  
Provision of diagnostic, treatment, surgical and rehabilitation services in inpatient regimen, day hospital, outpatient (including MAC).  
Support activities for scientific research projects.

Design and delivery of training events

Ulteriori informazioni riguardanti l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2008  
possono essere ottenute consultando l'organizzazione  
Further clarifications regarding the applicability of ISO 9001:2008  
requirements may be obtained by consulting the organization

Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico SINCERT RT-04

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPECTO DEL  
REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE  
PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IN AMBITO SANITARIO  
REQUIREMENTS OF THE RULES FOR CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS  
FOR THE QUALITY OF SERVICES IN THE HEALTH CARE FIELD

DATE: PRIMA CERTIFICAZIONE  
FIRST CERTIFICATION  
2010-05-07 EMISSIONE CORRENTE  
CURRENT ISSUE  
2016-05-04 SCADENZA  
EXPIRY  
2019-05-06

L'Organizzazione dovrà rinnovare la certificazione secondo la norma ISO 9001:2015 entro il 2018/09/14;  
In caso contrario, il presente certificato cesserà la propria validità in tale data.  
The Organization shall obtain the certification according to ISO 9001:2015 within 2018/09/14;  
otherwise the validity of the certificate will expire

IMQ S.p.A. - VIA QUINTILIANO, 43 - 20138 MILANO

IAF: 38, 37

La validità del certificato è subordinata a: sorveglianza annuale e rassegna completa del Sistema di Gestione con periodicità triennale  
The validity of the certificate is submitted to annual audit and a review of the entire Management System within three years

CISQ is a member of



www.iqnet-certification.com

IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management system certification in the world.  
Other is composed of more than 30 bodies and counts over 10,000 audited clients all over the globe.

CISQ

www.iqm.it

**CERTIFICATO N.  
CERTIFICATE N. 9122.IAUX-7**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA QUALITÀ DI  
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY SYSTEM OPERATED BY

**CENTRO DIAGNOSTICO MEDA**

UNITÀ OPERATIVE  
OPERATIVE UNITS

I - 20036 MEDA (MI) - CORSO DELLA RESISTENZA 23

E' CONFORME ALLA NORMA  
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**ISO 9001:2008**

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ  
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

Erogazione di prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative in regime ambulatoriale:

Poliambulatorio, Diagnosi e per Immagini  
Provision of diagnostic, treatment and rehabilitation services in outpatient regimen:  
Outpatient Department, Imaging Diagnostics

Ulteriori informazioni riguardanti l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2008  
possono essere ottenute consultando l'organizzazione  
Further clarifications regarding the applicability of ISO 9001:2008 requirements  
may be obtained by consulting the organization

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPECTO DEL  
REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE  
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE  
REQUIREMENTS OF THE RULES FOR CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

DATE: PRIMA CERTIFICAZIONE  
FIRST CERTIFICATION  
2010-05-07 EMISSIONE CORRENTE  
CURRENT ISSUE  
2016-05-04 SCADENZA  
EXPIRY  
2019-05-06

L'Organizzazione dovrà ottenere la certificazione secondo la norma ISO 9001:2015 entro il 2018/09/14;  
In caso contrario, il presente certificato cesserà la propria validità in tale data.  
The Organization shall obtain the certification according to ISO 9001:2015 within 2018/09/14;  
otherwise the validity of this certificate will expire

IMQ S.p.A. - VIA QUINTILIANO, 43 - 20138 MILANO

IAF: 38

Il presente documento integra il certificato corporativo n. 9122.IAUX  
Issued by CISQ - Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale  
La validità del certificato è subordinata a: sorveglianza annuale e rassegna completa del Sistema di Gestione con periodicità triennale  
The validity of the certificate is submitted to annual audit and a review of the entire Management System within three years

CISQ è la Federazione Italiana di  
Organismi di Certificazione dei  
sistemi di gestione aziendale.

CISQ is the Italian Federation of  
management system  
Certification Bodies.



## Tutela e Partecipazione

### L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

SERVIZIO	RESPONSABILE	RIFERIMENTI
<b>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico</b> ha sede presso Auxologico Mosè Bianchi - via Mosè Bianchi, 90—20149 Milano	<b>Sig.ra Ida PIETROGIOVANNA</b>	tel. 02 61911.2598 fax 02 61911.2552 urp@auxologico.it
<b>ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO</b>		
Lunedì; Mercoledì; Giovedì: 9.00 - 12.00 / 14.30 - 15.30		
Martedì; Venerdì: 9.00 - 13.00		

## Funzioni e Attività

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è un servizio a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi sanitari, attraverso una corretta informazione sui servizi dell'Istituto, la gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli encomi, le rilevazioni di Customer Satisfaction quale strumento di monitoraggio della qualità percepita ed il costante aggiornamento della Carta dei Servizi.

*Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti e gli encomi possono essere presentati all'U.R.P. attraverso le seguenti modalità:*

- ◆ lettera in carta semplice;
- ◆ apposito modulo, disponibile presso il Servizio di Accettazione;
- ◆ segnalazione telefonica o colloquio negli orari di apertura dell'Ufficio;
- ◆ e-mail all'indirizzo [urp@auxologico.it](mailto:urp@auxologico.it)

In ottemperanza alle Linee Guida della Regione Lombardia sulla Customer Satisfaction, l'Istituto Auxologico Italiano svolge periodicamente indagini di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari agli utenti dei servizi ambulatoriali.

I dati elaborati dall'analisi dei questionari, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, unitamente all'analisi dei dati dei reclami e delle segnalazioni, vengono utilizzati per l'implementazione di azioni di miglioramento e per l'ottimizzazione dell'efficienza/efficacia dei servizi erogati dall'Istituto.

**Ufficio Relazioni  
con il Pubblico**

***La comunicazione parte non dalla bocca che  
parla ma dall'orecchio che ascolta  
(Anonimo)***

## Istituto Auxologico Italiano

[www.auxologico.it](http://www.auxologico.it)

***"Da sempre studiamo lo sviluppo dell'uomo.  
Nella sua perfezione e nelle sue patologie.  
Incontriamo persone, non casi.  
Vogliamo prevenire la loro sofferenza.  
Se è troppo tardi, vogliamo curarla,  
riabilitare chi ha sofferto per rendergli il sorriso.***

***A casa nostra, la ricerca è per l'armonia  
dello sviluppo umano"***

Istituto Auxologico Italiano  
**Auxologico Meda**  
Corso della Resistenza, 23  
20821 Meda  
Telefono 0362 772.444

Questo documento è redatto ai sensi del D.P.C.M. del 19 maggio 1995  
Una copia della Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti e dei visitatori presso il Servizio di Accettazione  
e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
E' inoltre consultabile sul sito web: [www.auxologico.it](http://www.auxologico.it)

*La presente edizione della Carta dei Servizi è la revisione n. 08 del Maggio 2018*