

# MAISANO DOTT. RENATO s.r.l.

Via Macedonio Melloni 75 - 20129 Milano (MI) - C.F. e P.IVA 10807240154  
Tel. 02.70102007 - Fax 02.7380190 - Email: maisano@gruppocracco.com

Autorizzazione Sanitaria n 55 del 15/06/1993

FASCICOLO ACCREDITAMENTO

Versione: 2020-01

Capitolo 01 - OGPAZ

## Allegato 3

# CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le disposizioni del D.P.C.M. 19/5/95. Viene esposta al pubblico e diffusa come previsto dalla Delibera Giunta Regionale 6/8/98, n. 6/38133.

## **Ambulatorio Specialistico Accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale**

Il Legale Rappresentante

CRACCO GIANFRANCO

Il direttore Sanitario

CARINI DR. CARLO MICHELE



# MAISANO DOTT. RENATO s.r.l.

Via Macedonio Melloni 75 - 20129 Milano (MI) - C.F. e P.IVA 10807240154  
Tel. 02.70102007 - Fax 02.7380190 – Email: maisano@gruppocracco.com

Autorizzazione Sanitaria n 55 del 15/06/1993

## INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE</b> .....	3
1.1 LA STRUTTURA .....	3
1.2 FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITÀ.....	3
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
<b>2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI</b> .....	3
2.1 I NOSTRI PROFESSIONISTI .....	3
2.2 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO .....	3
2.3 TEMPI DI ATTESA.....	3
2.4 PRESTAZIONI EROGATE E TARIFFE .....	3
<b>3. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI</b> .....	5
<b>4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA</b> .....	5
4.1 RECLAMI .....	5
4.2 QUESTIONARI DI VERIFICA.....	6



# MAISANO DOTT. RENATO s.r.l.

Via Macedonio Melloni 75 - 20129 Milano (MI) - C.F. e P.IVA 10807240154  
Tel. 02.70102007 - Fax 02.7380190 - Email: maisano@gruppocracco.com

Autorizzazione Sanitaria n 55 del 15/06/1993

## 1. PRESENTAZIONE

### 1.1 LA STRUTTURA

La **Malsano Dott. Renato srl** è una struttura sanitaria privata accreditata con il SSN.

**Responsabile Legale e Amministratore unico** è il sig. Gianfranco Cracco, fisioterapista diplomato, e **Direttore Sanitario** è il Dr. Carlo Michele Carini,, Medico specialista in Ortopedia e Medicina Fisica e Riabilitazione.

L'Azienda Sanitaria Locale di riferimento è la ASL di Milano.

### 1.2 FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITÀ

La struttura intende svolgere l'attività nell'ambito delle branche specialistiche di: **Medicina fisica e Riabilitazione.**

### 1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui la struttura si ispira sono l'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, il rispetto della dignità del paziente, la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, l'imparzialità di trattamento e la continuità temporale dei servizi.

## 2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

### 2.1 I NOSTRI PROFESSIONISTI

Al Centro sono preposti il Responsabile della struttura, il Direttore Sanitario e il Responsabile delle Risorse Tecnologiche, che pianificano la disponibilità delle sale mediche, dei box adibiti all'esecuzione di terapie e del personale.

L'esecuzione delle prestazioni rientranti nella branche per le quali viene richiesto l'accreditamento viene assicurata da:

- **5 medici specialisti**
- **8 terapisti della riabilitazione/massofisioterapisti**
- **3 impiegati amministrativi.**

### 2.2 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO

L'ambulatorio è aperto al pubblico da lunedì a venerdì con orario

**dalle 07.30-13.00 14.00-18.30**

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente solo per le visite fisiatriche, chiamando il numero **02.7010.2007** oppure presentandosi direttamente presso la sede del Centro. Le prenotazioni telefoniche non sono accettate data l'esigenza della visione dei Piani Riabilitativi per le prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitativa.

### 2.3 TEMPI DI ATTESA

I tempi che intercorrono fra la prenotazione e la prestazione sono sempre contenuti entro i tempi massimi stabiliti dalla Regione.

Naturalmente è obiettivo primario della Direzione la riduzione dei tempi di attesa.

### 2.4 PRESTAZIONI EROGATE E TARIFFE

Le prestazioni sono saldate anticipatamente, contro rilascio di idoneo documento fiscale. Svolgendosi l'attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, vengono praticate le condizioni



# MAISANO DOTT. RENATO s.r.l.

Via Macedonio Melloni 75 - 20129 Milano (MI) - C.F. e P.IVA 10807240154  
Tel. 02.70102007 - Fax 02.7380190 - Email: maisano@gruppocracco.com

**Autorizzazione Sanitaria n 55 del 15/06/1993**

e le tariffe previste dal Nomenclatore Tariffario Regionale. Le prestazioni sono erogate anche in regime privatistico con tariffe stabilite dalla Direzione. Tuttavia il paziente, nel caso voglia avvalersi di questa formula, è invitato a sottoscrivere un documento informativo di presa accettazione.

Si applicano le vigenti regole in tema di esenzione e di ticket per le prestazioni eseguite in franchigia.

	<b>PRESTAZIONI</b>
	<b>MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA</b>
89.7	visita
89.01	Visita di controllo
93.11.1	rieducazione motoria in motuleso grave strumentale complessa
93.11.2	rieducazione motoria in motuleso grave semplice
93.11.3	rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa
93.11.4	rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice
93.11.5	rieducazione motoria in gruppo
93.16	mobilizzazione di altre articolazioni
93.18.1	esercizi respiratori individuali
93.34.1	diatermia ad onde corte e microonde - radar
93.39.1	massoterapia distrettuale - riflessogena
93.39.2	massoterapia per drenaggio linfatico
93.39.4	elettroterapia antalgica - diadinamica
93.39.5	elettroterapia antalgica - tens
93.39.6	elettroterapia di muscoli normo o denervati della mano o del viso
93.39.7	elettroterapia di muscoli normo o denervati di altri distretti
93.39.9	ultrasuonoterapia
93.43.1	trazione scheletrica
99.27	ionoforesi
99.99.1	laser terapia antalgica
98591	Onde urto radiali
98592	Onde urto focali
93.34.1	diatermia ad onde corte e microonde - magnetoterapia
	Diatermia endogena - tecarterapia
	Laserterapia Co2
	Laser yag



### 3. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Tutta la strumentazione in uso è di ottima qualità, di recente acquisto, certificata o dichiarata conforme secondo normativa CE.

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

Il personale sanitario che opera nella struttura assicura alta professionalità, a garanzia della quale viene promosso un continuo aggiornamento attraverso programmi di formazione.

### 4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

#### 4.1 RECLAMI

Viene assicurata al cittadino-utente la possibilità di avanzare reclamo al titolare per qualsiasi tipo di contestazione.

Il reclamo può essere fatto in forma verbale, chiedendo al personale dell'accettazione un incontro con il Responsabile. L'incontro avverrà immediatamente, compatibilmente con l'attività in corso di svolgimento da parte del Responsabile. Il reclamo può essere inoltrato anche in forma scritta, non anonima, su apposito modulo da richiedere all'accettazione. Di tutti i reclami, verbali e scritti, verrà tenuta apposita registrazione soprattutto ai fini del miglioramento della qualità aziendale. **L'utente può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami nei confronti di atti o comportamenti, all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASL.**

#### 4.2 QUESTIONARI DI VERIFICA

Per la verifica del grado di apprezzamento da parte cittadino-utente riguardo le prestazioni erogate, sia dal punto di vista professionale, sia dal punto di vista della qualità dell'approccio umano e personalizzato, è costantemente in atto un programma di controllo della soddisfazione della clientela, attraverso la distribuzione di un questionario di verifica.

I dati, raccolti ed analizzati, hanno lo scopo di fornire indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

