



CARTA DEI SERVIZI

Poliambulatorio di Medicina Sportiva - ZucchiSport Center

Ed. 2023



Istituti Clinici
Zucchi

Gruppo San Donato

20900 Monza (MB), Via Appiani 17

Direttore Sanitario: Dott. Luca Carpinelli

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i servizi e gli Enti che li erogano. Gli Istituti Clinici Zucchi predispongono questa carta dei servizi anche per il loro Poliambulatorio di Medicina Sportiva - ZucchiSport Center -, via Appiani 17.

Obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la tutela del cittadino
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti

La Carta dei Servizi del Poliambulatorio di Medicina Sportiva ZucchiSport Center, quale strumento facile da consultare, ha lo scopo di informare i nostri Clienti sulle prestazioni sanitarie offerte e sulla volontà di garantire i loro diritti nell'erogazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi del Poliambulatorio di Medicina Sportiva - ZucchiSport Center - si inserisce nel più ampio quadro del nostro Sistema di Gestione Integrato (SGQ+SGSSL).

Vengono descritti gli standard di qualità, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi: alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente degli Istituti Clinici Zucchi, all'accuratezza delle informazioni che vengono fornite, all'accoglienza ed ai comfort degli ambienti, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale degli Istituti Clinici Zucchi.

La Carta dei Servizi degli Istituti Clinici Zucchi è il documento che attesta la nostra volontà di trasparenza nello svolgimento degli atti amministrativi e sanitari.

L'istituzione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo dei Clienti che accedono alle strutture sanitarie: non sono più "soggetti passivi", come voleva la vecchia burocrazia, poiché ora viene loro attribuito un potere di controllo sulla qualità dei servizi ricevuti.

Gli Istituti Clinici Zucchi si impegnano a rilevare e ad analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

La Direzione

Indice

- Come raggiungerci e Parcheggi 4
- Politica Aziendale 5
- Codice Etico..... 7
- Modello Organizzativo 8
- Quadro Normativo 9
- Procedure di emergenza.....10
- Tipologia dei servizi erogati11
- Nucleo Permanente “Carta dei Servizi”13

Come raggiungerci e Parcheggi

MEZZIDITRASPOSTOPUBBLICO

Gli Istituti Clinici Zucchi, Presidio di Monza, situati in via Zucchi 24, nel centro storico della città, distano circa km 1,5 dalla stazione ferroviaria e sono facilmente raggiungibili con diverse linee urbane (nordest trasporti z204 - z206 - z208) ed interurbane provenienti da Milano Sesto S. Giovanni (linea 1 della MM fino a Sesto S. Giovanni poi con Autoguidovie z221) e da tutta la Brianza.

SERVIZIO NAVETTA

Nei giorni lavorativi, il parcheggio di Porta Monza, sito all'interno del Parco, è collegato agli Istituti Clinici Zucchi da una navetta che effettua servizio gratuito da e per il Presidio di Monza, con partenza dal piazzale dentro il parcheggio di Porta Monza ed arrivo di fronte alla Portineria dell'Istituto.

AUTOMOBILE

Chi arriva in automobile dall'autostrada deve uscire al casello di Sesto S. Giovanni sulla MI-VE o all'uscita Monza S. Alessandro della tangenziale nord di Milano. Provenendo da Milano - viale Zara, dalla superstrada Valassina o da Muggiò, giunti al Rondò dei Pini (direzione Villa Reale), si deve prendere via Manara che diventa poi via Prina e si immette direttamente in via Zucchi. La Clinica è dotata di accessi privi di barriere architettoniche.

PARCHEGGI

Per facilitare l'accesso ad autoambulanze e mezzi di trasporto disabili o persone con difficoltà alla deambulazione, si consiglia di utilizzare il parcheggio convenzionato con il Comune di Monza ed il servizio navetta annesso.

Parcheggio della Villa Reale di Monza a 1,50€ con navetta gratuita per gli Istituti Clinici Zucchi

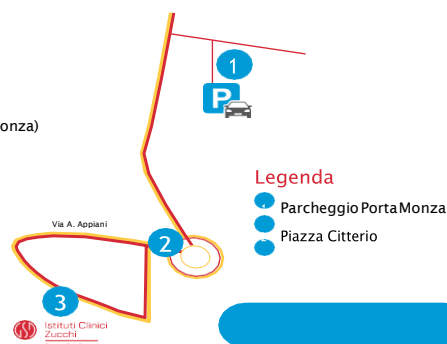


Servizio gratuito bus navetta dal parcheggio della Villa Reale di Monza in Viale Cavriga a Via Zucchi, di fronte all'ingresso della clinica

Nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, presso il parcheggio di Porta Monza adiacente alla Villa Reale, i nostri Clienti possono usufruire della tariffa agevolata di 1,50€ obliterando il biglietto del parcheggio

Frequenza corse
Il servizio navetta sarà continuativo a partire dalle ore 6.15 (dal parcheggio di Porta Monza)

Servizio attivo
dal lunedì al venerdì escluso il sabato, la domenica, i festivi



Politica Aziendale

La Direzione degli Istituti Clinici Zucchi è fermamente convinta che il continuo miglioramento dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Clienti, salute e sicurezza per tutte le parti interessate e pertanto il successo dell'azienda. La responsabilità di gestione riguarda l'intera organizzazione aziendale dalla Direzione sino ad ogni singolo operatore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze.

Tutta l'organizzazione e l'attività sanitaria degli Istituti Clinici Zucchi poggiano sulla volontà di porre il Cliente al centro dei propri servizi sanitari, in coerenza con i principi di eguaglianza, imparzialità, protezione dei soggetti vulnerabili, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Gli obiettivi fondamentali sono:

- La completa soddisfazione del Cliente
- La salute e sicurezza di tutte le parti interessate

Gli Istituti Clinici Zucchi si impegnano a tenere conto dei bisogni dei Clienti, a garantirne il soddisfacimento, a conoscere le loro aspettative in modo attivo, cioè di propria iniziativa, e a valutarle adeguatamente per predisporre gli strumenti migliori per raggiungere il duplice obiettivo di risolvere i problemi gestionali e di raggiungere i propri fini istituzionali.

Per la messa in pratica di questi principi ispiratori la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale sui quali gli Istituti Clinici sono impegnati:

- Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione del Cliente ed alla sua soddisfazione, alla salute e sicurezza del personale, del Cliente e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, alla consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici (parti interessate) dall'attività;
- Fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui Clienti;
- Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, richieste dallo stato del Cliente;
- Rendere più efficiente ed efficace la gestione delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
- Garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, privacy, diritto di scelta e partecipazione;
- Identificare i soggetti che abbisognano di speciale attenzione e che rientrano nel programma di protezione implementato presso l'azienda; tali soggetti sono: i bambini, i disabili, gli anziani, i malati comatosi, i malati psichiatrici, i malati terminali, gli embrioni;
- Ridurre le barriere fisiche, linguistiche e culturali che possono interporsi tra il Cliente (interno ed esterno) e l'organizzazione interna.

Il raggiungimento degli obiettivi viene periodicamente verificato dalla Direzione che concerta con l'organizzazione ed attiva i necessari provvedimenti correttivi e preventivi. In questo contesto la Direzione considera essenziale:

- Creare e mantenere un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Salute e Sicurezza ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018, avvalorato da Certificazione;
- Garantire l'applicazione degli Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente (OMS);
- Agire nel rispetto di tutte le leggi nazionali e dei regolamenti locali vigenti, adottando tutte le misure di prevenzione necessarie nelle specifiche attività e aggiornandole secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita;
- Contenere i rischi di impresa connessi alla gestione della sicurezza ai sensi dell'art. 30 del d.lgs. 81/2008;
- Accertare gli effetti delle proprie attività sulla salute e la sicurezza, mediante l'analisi e valutazione dei rischi nelle mansioni, nell'uso di attrezzature e di sostanze pericolose con il coinvolgimento e la consultazione di tutti gli operatori, anche attraverso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- Attribuire compiti e responsabilità in ambito Gestionale;
- Effettuare un sistematico monitoraggio delle attività svolte e dei risultati ottenuti per ridurre costantemente le possibili carenze;
- Registrare le attività inerenti al Sistema di Gestione (Non Conformità, Near Miss, eventi formativi, indicatori, ecc.);
- Garantire la sicurezza delle cure e della persona assistita ai sensi della legge n. 24 del 08/03/17;
- Porre la massima attenzione alla comunicazione interna ed esterna ed alle informazioni di ritorno provenienti dalle parti interessate;
- Incoraggiare la conoscenza, la capacità e l'entusiasmo del personale nell'applicazione del sistema di gestione nell'ottica del Miglioramento Continuo;
- Coinvolgere le parti interessate nella definizione concreta degli Obiettivi e nell'attuazione dei Programmi di Miglioramento, fornendo loro tutti gli strumenti e le conoscenze affinché operino secondo le disposizioni e le procedure di sistema;
- Promuovere l'informazione, la formazione e l'addestramento in relazione alla propria attività ed alla presente politica tra le parti interessate per favorire l'instaurarsi dello spirito di squadra, della capacità del "lavoro di gruppo".

Gli obiettivi strategici sopra indicati devono essere tradotti in obiettivi a breve e medio termine, per quanto possibile quantificati, particolarmente in occasione dei periodici riesami del Sistema Integrato.

La Politica Aziendale è diffusa a tutti i dipendenti, tramite il sistema gestionale informatizzato (Software QUALIBUS).

Codice Etico

L'importanza attualmente rivestita dal tema dell'etica d'impresa è comprovata dalla crescente adozione di Codici Etici aziendali.

In Italia il Codice Etico è stato introdotto con il D.lgs. 231 del 8 giugno 2001, che ha inteso adeguare la normativa interna in materia di responsabilità delle persone giuridiche ad alcune convenzioni internazionali cui l'Italia aveva già da tempo aderito.

Come nell'accezione tradizionale, il Codice Etico dell'Istituto, rappresenta un fondamentale strumento per l'esternalizzazione dei principi che ispirano l'attività d'impresa degli Istituti Clinici Zucchi, costituendo un documento nel quale vengono ufficialmente definiti i valori a cui deve uniformarsi il comportamento dei soggetti che in essi interagiscono.

Il Codice Etico è uno strumento indispensabile al fine di:

- Garantire un'equa ed efficace gestione delle transazioni e delle relazioni umane;
- Sostenere la reputazione dell'Istituto;
- Creare fiducia verso l'esterno.

La predisposizione del Codice Etico ha, come presupposto, l'introduzione di un Modello Organizzativo, atto a perseguire fundamentalmente due finalità:

- Impedire o ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge;
- Incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'Istituto, tramite i propri collaboratori, in considerazione dei valori espressamente individuati.

Modello Organizzativo

Il D.lgs. 231/2001, recante la *“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”* ha introdotto la disciplina delle responsabilità delle persone giuridiche (società ed Enti) per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato commessi nell'interesse o a vantaggio delle stesse; tale responsabilità si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto.

La responsabilità dell'ente/società è prevista per gli illeciti commessi sia dai soggetti in posizione apicale, sia dai soggetti in posizione subordinata.

Per prevenire i reati previsti dal D.lgs. 231/01, gli Istituti Clinici Zucchi si sono dotati di un Modello Organizzativo, formalizzato con un documento in cui sono definite le procedure da seguire nello svolgimento delle attività, in maniera tale da rispettare i valori ed i principi enunciati nel Codice Etico.

Il modello di organizzazione e gestione dell'Istituti Clinici Zucchi:

- Individua le proprie attività, nel cui ambito possono essere commessi gli illeciti;
- Prevede specifiche procedure per l'attuazione delle decisioni prese in relazione ai reati da prevenire;
- Prevede la programmazione dell'attività formativa finalizzata a diffondere le procedure indicate nel modello;
- Prevede le modalità di individuazione e gestione delle risorse finanziarie destinate alle attività nel cui ambito potrebbero essere commessi gli illeciti.

Gli Istituti Clinici Zucchi si attivano anche per vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello di organizzazione e gestione, attraverso un proprio organismo, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, al fine di assicurare la conoscenza dei principi espressi dal Codice Etico e di rendere noto il proprio modello organizzativo, oltre ad attuarne una distribuzione capillare e a organizzare incontri.

Il Codice Etico ed il Modello Organizzativo sono diffusi a tutti i dipendenti anche tramite il sistema gestionale informatizzato (Software QUALIBUS) e sono visionabili da tutti i Clienti nel sito grupposandonato.it

Quadro Normativo

Al fine di fornire delle indicazioni generali per chi è interessato ad un eventuale approfondimento normativo, elenchiamo di seguito i riferimenti delle leggi che nel corso di questi vent'anni hanno permesso un più fattivo rapporto tra aziende sanitarie e cittadino Cliente.

Legge 241/90	La normativa si pone come obiettivo il raggiungimento di migliori relazioni tra utente e struttura sanitaria.
D.lgs. 502/92	Questo decreto, attuativo della riforma sanitaria, introduce alcuni aspetti fondamentali nella gestione delle aziende sanitarie, come l'individuazione di fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, la necessità di definire i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per le strutture sanitarie, i concetti di verifica e revisione della qualità.
DPCM 19/5/95	Viene emanato lo schema di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari.
DPR 14/1/97	Contiene le disposizioni relative all'istituzione nelle strutture sanitarie di un sistema qualità secondo i principi delle norme ISO 9000.
Reg UE 2016/679	Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)".
D.lgs. 231/01	Introduce nell'ordinamento italiano il principio della responsabilità dell'Ente per alcuni reati commessi dai dipendenti e da altri soggetti.
D.lgs. 81/08	Fissa i principi ispiratori in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
Legge n. 24/17	Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.
Legge n. 1099/71	Tutela sanitaria delle attività sportive. DM del 18/02/82 DM del 04/03/93.
DGR 4121/12	Autorizzazione, accreditamento e abilitazione alla certificazione dell'idoneità a praticare attività agonistica, delle strutture ambulatoriali pubbliche e private e degli studi professionali eroganti attività di medicina dello sport

Procedure di emergenza

Alla scoperta di incendio/fumo il visitatore dovrà:

- Avvertire immediatamente il personale presente;
- Evacuare i locali, seguendo le istruzioni impartite dal personale preposto, contraddistinto dal pittogramma sul cartellino identificativo, o in assenza di istruzioni, seguendo il percorso di fuga indicato dall'apposita segnaletica verde, fino a raggiungere l'esterno degli Istituti Clinici.

Durante l'evacuazione:

- Non correre.
- Non usare gli ascensori.
- Non attendersi a raccogliere effetti personali e non portarsi a seguito oggetti ingombranti o pericolosi.
- Non tornare per nessun motivo verso il luogo evacuato.
- Non sostare nei punti di transito e non ostruire le vie di accesso.
- In presenza di fumo o di fiamme coprirsi la bocca e il naso con fazzoletti o panni umidi.
- Respirare con il volto verso il suolo.
- In presenza di calore proteggersi il capo con indumenti di lana o cotone, possibilmente bagnati, evitando tessuti di origine sintetica.

Si ricorda che, l'invito ad uscire dal perimetro degli Istituti è dato per facilitare le manovre di intervento delle squadre di soccorso.

I dipendenti degli Istituti Clinici Zucchi sono stati opportunamente formati in conformità al

D.M. D.M. 10 marzo 1998, ovvero hanno partecipato al corso di formazione *“addetti alla gestione dell'emergenza incendio in attività a rischio elevato (16 ore)”* con obbligo dell'ottenimento dell'idoneità tecnica presso i Vigili del Fuoco (VVF).

Sono state opportunamente identificate le squadre di emergenza e gli addetti sono facilmente riconoscibili da apposito badge.



NUMERO DI EMERGENZA INTERNO

A Monza: 039.8383626

A Carate Brianza: 0362.986.800



Tipologia dei servizi erogati

Il Poliambulatorio di Medicina Sportiva **ZucchiSport Center** opera dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 08:00 alle ore 20:00; il sabato dalle 08:00 alle 13:00. La domenica e i giorni festivi sono giornate di chiusura.

Nel periodo iniziale dell'attività gli orari potrebbero subire delle riduzioni in funzione delle prestazioni prenotate, con un minimo di 25 ore settimanali.

Presso il Poliambulatorio di Medicina Sportiva **ZucchiSport Center** sono garantite tutte le tipologie di visite previste dal Decreto Ministeriale 18/02/1982 e dal Decreto Ministeriale 04/03/1993.

SPECIALITÀ MEDICHE	MEDICO DI RIFERIMENTO
Medicina dello sport	Dott. Sandro Senzameni * Dott. Marco Penza
Cardiologia	Dott.ssa Marika Bonadies
Neurologia	Dott. Davide Di Pietro
Otorinolaringoiatria	Dott.ssa Silvia Rossi
Oculistica	Dott. Luigi Capone
Ortopedia	Dott. Claudio Manzini Dott. Daniele Stefano Casalini Dott. Roberto De Pamphilis Dott. Marco Pungitore

* Responsabile del Poliambulatorio di Medicina Sportiva

App del Gruppo San Donato

La Salute a portata di mano

L'App del Gruppo San Donato è il nuovissimo servizio a disposizione del Cliente che consente di prenotare visite mediche ed esami clinico-diagnostici direttamente dallo smartphone o dal tablet, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Con l'APP Gruppo San Donato è possibile:

1. avere accesso alle agende-appuntamenti e consultare le disponibilità delle visite in regime di solvenza nei presidi degli Istituti Clinici Zucchi ma anche nelle altre strutture del Gruppo San Donato;
2. selezionare la data e l'orario della visita o dell'esame clinico-diagnostico e scegliere l'opzione più comoda per le proprie esigenze;
3. scegliere il medico con cui effettuare la prestazione;
4. visualizzare il costo della visita o dell'esame;
5. pagare direttamente dall'App in tutta sicurezza e velocità;
6. prenotare visite ed esami per i propri familiari, anche se minorenni.
7. confermare o disdire le prenotazioni in base alle necessità.

Sai qual è il modo più semplice per prenotare visite ed esami?

Noi lo abbiamo creato per te.

Scarica l'App

La Salute a portata di mano
webappgsd.grupposandonato.it

All'arrivo in struttura, bisognerà semplicemente recarsi allo sportello App dedicato, firmare il modulo sulla privacy dei dati (solo in caso di prima prestazione presso gli Istituti Clinici Zucchi) e attendere in sala d'attesa il proprio turno.

Nucleo Permanente “Carta dei Servizi”

Responsabile

Luca Carpinelli
Direttore Sanitario d’Azienda
tel. 039.8383.265

Componenti

Giuseppina Benetello
*Responsabile Ufficio Infermieristico
e Referente URP*
– Presidio di Carate Brianza
tel. 0362.986.531

Elisa Bonalumi
Responsabile Accettazione Ricoveri
– Presidio di Carate Brianza
tel. 0362.986.511

Gianluca Cacace
*Direttore Medico - Presidio di Monza
e Risk Manager aziendale*
tel. 039.8383.473

Pietro Casaburi
Responsabile Ufficio Infermieristico
– Presidi di Monza e Brugherio
tel. 039.8383.201

Cinzia De Francesco
Responsabile Risorse Umane
tel. 039.8383.283

Roberta Fumagalli
Responsabile Accettazione Ricoveri
– Presidio di Monza
tel. 039.8383.264

Francesca Leonardi
*Responsabile Sistema Gestione Salute
e Sicurezza sul Lavoro e del Servizio
Prevenzione e Protezione*
tel. 039.8383.605

Cristina Luti
Direttore Medico
– Presidi di Carate Brianza
tel. 0362.986.503

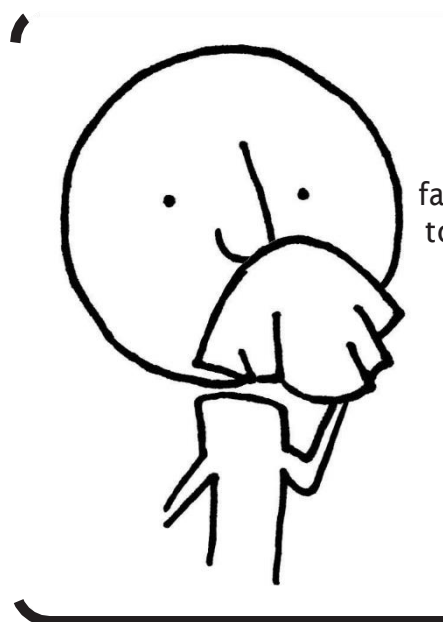
Miriam Malerba
Referente Ufficio Comunicazione
tel. 039.8383.244

Bianca Portacci
Ufficio Relazioni con il Pubblico
– Presidi di Monza e Brugherio
tel. 039.8383.257

Marco Tettamanti
*Responsabile Sistema Gestione Qualità
Privacy Executive*
tel. 039.8383.510

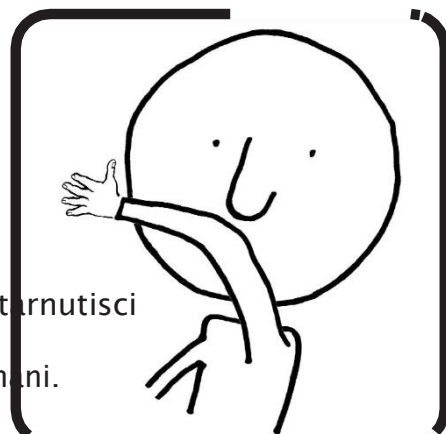
Paola Vaghi
*Responsabile Strategico
Operational Outpatient*
tel. 039.8383.311

Copriti con la Tosse



Copriti la bocca
e il naso con un
fazzoletto se devi
tossire o starnutire

o
tossisci o starnutisci
nel gomito,
non sulle mani.

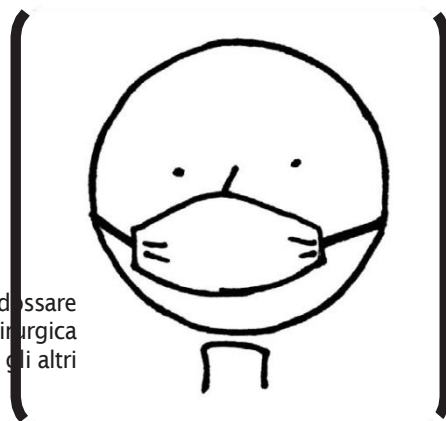


Getta il fazzoletto usato
in un cestino



Pulisci le Mani dopo tosse o starnuti.

Potremmo chiederti di indossare
una mascherina chirurgica
per proteggere gli altri



Lavale con
acqua e sapone

o
frizionare
con un gel
a base alcolica



Adattato con il permesso del Ministero della Salute dello Stato del Minnesota



Minnesota Department of Health
625 N Robert Street, PO Box 64975
St. Paul, MN 55164-0975
651-201-5414 TDD/TTY 651-201-5797



Minnesota
Antibiotic
Resistance
Collaborative



ASSOCIATION FOR PROFESSIONAL INFECTION CONTROL



Istituti Clinici
Zucchi

Gruppo San Donato

