





Dir. San. Dr. Grova Felice

**Gentile Signora/Signore,
il presente documento è la Carta dei Servizi
del Poliambulatorio Specialistico Medical House.**

Si tratta di un importante documento che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che essa offre, gli obiettivi che ci poniamo e gli strumenti di controllo che adottiamo per fornire prestazioni sanitarie di qualità nell'interesse della vostra salute. La carta dei servizi è pertanto uno strumento utile alla tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di usufruire dei servizi erogati dal nostro Centro Medico.

L'obiettivo principale che ci poniamo con tale documento è quello di illustrare nel dettaglio tutto ciò che il Poliambulatorio del Centro Medico offre all'utente, al fine di metterlo nelle condizioni di scegliere quanto a lui più idoneo. È nostra prerogativa un costante impegno per il miglioramento qualitativo degli standard dei Servizi per voi erogati. A tal fine risulta dunque preziosa la Sua collaborazione per tutti i suggerimenti che vorrà darci, oltre alle osservazioni e alle valutazioni che riterrà più opportune.

Rimaniamo a Sua completa disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

La Direzione Sanitaria

Sezione I

Presentazione e principi fondamentali

Sezione II

Informazioni su attività e servizi

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi

Sezione IV

Tutela e partecipazione

Allegato 1

Brochure illustrativa le attività

Allegato 2

Customer Satisfaction e Segnalazione Reclami



→ PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Centro Medico Medical House si sviluppa come di seguito descritto: entrando nello stabile 32 di Via Fatebenefratelli si accede a centro al piano rialzato sulla destra. Entrando vi è l'Accettazione, la sala di aspetto e le sale dove sono situati gli ambulatori specialistici.

Il Centro Medico Medical House (di seguito MH) è dotato di n° 6 ambulatori, una sala di attesa e servizi igienici.



→ CENNI STORICI

Medical House nasce nel 2017 da un precedente progetto denominato Centro Clinico Psicologico Spazio IRIS. Nel 2021, dal coagularsi sinergico di forze provenienti dal campo medico, sociale, riabilitativo e dalle attività di ricerca nel campo della psicologia e del benessere, emerge l'idea di creare una clinica polispecialistica a Milano di nuova concezione, dove il paziente fin dall'accesso può sperimentare ascolto, sensibilità, cura del dettaglio e incontrare personale altamente qualificato: la nuova casa della salute!

Coinvolgendo i medici, fisioterapisti e psicologi con le più alte e aggiornate competenze nei loro rispettivi ambiti clinici, il progetto Medical House garantisce i massimi standard di assistenza e cura del paziente visto nella sua interezza (corpo e mente). Una vincente combinazione di sguardo sul paziente che rende MH un ambiente esclusivo.

Dignità del paziente, ascolto e affidabilità le basi del nostro trattamento.

→ PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Poliambulatorio Centro Medico Medical House si pone principalmente lo scopo di focalizzare la propria attività sui bisogni del paziente, in riferimento al suo stato di salute, fornendogli alte competenze professionali unitamente a grande disponibilità e comprensione umana. È, e sarà, posta particolare attenzione al benessere a 360° gradi della donna, dell'uomo, del bambino e dell'anziano.

Quanto su detto nell'assoluto rispetto della dignità della persona e della sua privacy.

Gli operatori del Centro Medico si attengono scrupolosamente ai principi etici e deontologici propri della loro professione e si prefiggono costantemente di migliorare l'offerta qualitativa analizzando, quant'ocorra, in team i risultati raggiunti e discutendone le eventuali criticità.





→ MISSION

In sintesi, la mission del Centro Medico MH è la seguente:

- Realizzare il bene del “malato” inteso come Persona e non come soggetto portatore di malattia;
- Aver cura della sua interezza curando il corpo e la mente;
- Credere fermamente nel legame indissolubile tra etica e medicina, e praticare quanto più correttamente possibile la Buona Medicina.

Il Poliambulatorio è dotato di personale specialistico medico di elevato standard professionale, in grado di diagnosticare e trattare adeguatamente il maggior numero di patologie di riferimento.

Tutto questo si traduce nella pratica di un principio fatto proprio, dalla medicina al servizio del malato nella sua interezza di bisogno: a tal fine la relazione tra il medico ed il paziente coinvolge simultaneamente il lato umano e quello professionale.





→ VISION

Gli OBIETTIVI che il Poliambulatorio Centro Medico MH si pone sono i seguenti:

- Garantire l'efficacia e l'efficienza della struttura e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste;
- Rispettare le esigenze degli utenti attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso congrui e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari di appuntamento;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata delle prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, nel rispetto di ogni parametro di igiene;
 - la tutela sanitaria dei pazienti e del personale rispetto alla presenza di pandemia da virus SARS 2 - Covid 19, con costante adeguamento delle norme di comportamento, secondo le disposizioni dell'autorità sanitarie e secondo i contenuti scientifici e di letteratura in costante aggiornamento;
 - la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy;
 - raggiungere e mantenere lo standard dell'offerta e del servizio, nell'ottica di perseguire un miglioramento continuo.



Benessere del corpo

→ Dermatologia / Venereologia

- Visite specialistiche
- Controllo nevi in epiluminescenza
- Diagnosi e cura delle discheratosi e dei tumori cutanei non melanocitari
- Trattamento dei molluschi contagiosi
- Trattamento delle cheratosi seborroiche
- Diagnosi e cura di patologie cutanee e croniche (dermatite atopica, psoriasi, acne, alopecia, ecc)

→ Medicina Estetica

- Visite specialistiche in lingua italiana, inglese, spagnola
- Trattamenti corpo delle adiposità localizzate
- Trattamenti viso mediante l'utilizzo di filler e botulino
- Trattamenti mediante terapia autologa rigenerativa
- Trattamenti di ginecologia estetica/funzionale
- Trattamenti dell'alopecia androgenetica
- Cura e mantenimento della pelle mediante peeling chimico

→ Andrologia / Urologia

- Visite specialistiche
- Ecografie zone scroto | testicoli | pene | transrettale
- Ecografie apparato urinario completo
- Ecocolor doppler testicolare e/o scrotale

→ Fisiatria

- Visite specialistiche
- Infiltrazioni articolari del ginocchio e della colonna vertebrale
- Trattamenti di terapia manuale, vertebrale e posturale, manipolazioni articolari e muscolari, rieducazione funzionale

→ Nutrizione / Alimentazione

- Visite specialistiche
- Analisi della composizione corporea
- Elaborazione piani dietetici personalizzati per ogni condizione fisiologica
- Strategie per il miglioramento del proprio stato di benessere

→ Cardiologia

- Visite specialistiche
- Visite con ECG
- Holter ECG
- Holter pressorio

→ Fisioterapia

- Visite specialistiche
- Terapie: valutazione posturale , RPG Chinesiologia | Trattamenti di Stretching Kinesio Taping | Bendaggi funzionali
- Trattamento delle cicatrici | Rinforzo muscolare
- Riabilitazione ortopedica e neurologica adulti
- Riabilitazione posturale con metodo Mezières
- Riabilitazione pavimento pelvico
- Analisi posturale globale

→ Osteopatia

- Visita per valutazione osteopatica paziente adulto e pediatrico
- Trattamento osteopatico e manipolativo paziente adulto e pediatrico

→ Ortopedia / Traumatologia

- Visite specialistiche
- Infiltrazioni di: ginocchio, spalla, mano



Benessere della mente

→ Logopedia

- Visite specialistiche
- Training individuale per disfagia o disfonia
- Trattamento deglutizione deviata
- Trattamento difetti di pronuncia dell'adulto
- Competenze articolatorie nel parlare in pubblico
- Disturbo del linguaggio prescolare

→ Psicologia / Psicoterapia

- Consulenze psicologica e psicoterapia per bambino, adolescente, adulto, coppia, familiare
- Consulenza psicologica perinatale, genitoriale; consulenza psico-sessuologica
- Valutazione neuropsicologica
- Valutazione neuropsicologica per il rinnovo patente
- Trattamento riabilitativo neuropsicologico
- Mindfulness
- Consulenza psicologica disturbo comportamento alimentare o disturbi da dipendenza

→ Psicologia DSA

- Consulto certificazione DSA
- Percorso di abilitazione e potenziamento DSA individuale

→ Neuropsichiatria infantile

- Visite specialistiche
- Valutazione diagnostica e funzionale
- Terapia farmacologica
- Terapia riabilitativa individuale e di gruppo
- Consulenza familiare

→ Psichiatria

- Visite specialistiche in lingua italiana, inglese e francese
- Prescrizione di terapia psicofarmacologica
- Psicoterapia a indirizzo gestaltico
- Psicoterapia EMDR
- Test psicodiagnostici



Neuroriabilitazione

→ Neurologia

- Visite specialistiche

→ Geriatria

- Visite specialistiche
- Visita geriatrica multidimensionale con test per richiesta invalidità



Ambulatorio Generale

→ Pediatria

- Visite specialistiche
- Tamponi rapidi faringei per streptococco

→ Medicina Interna

- Visite specialistiche (addominale, cardiovascolare, polmonare)



Perinatale

→ Ginecologia / Ostetricia

- Pap test su strato sottile in fase liquida
- Tampone vaginale, e/o endocervicale, e/o urogenitale
- Tampone vagino-rettale per ricerca di streptococco in gravidanza

- Ricerca di HPV con tipizzazione, HPV+RNA
- Duopap (pap test + HPV)
- Esami di microbiologia molecolare per ricerca di patogeni

→ MODALITA' DI PRENOTAZIONE, REFERTAZIONE E PAGAMENTO

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata in orario di Segreteria, telefonicamente o di persona, o attraverso l'uso della WebApp fruibile sul sito del Poliambulatorio www.medihouse.it.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono stampati e consegnati direttamente dal medico al paziente a visita ultimata.

Il pagamento si effettua presso l'Accettazione secondo le tariffe stabilite e consultabili sul sito del Poliambulatorio. Il pagamento si può effettuare in contanti, con carte bancomat/debito/credito, con assegno bancario, o con bonifico bancario.

Il paziente è invitato ad avvertire, in caso di ritardo sull'orario concordato o dell'impossibilità di effettuare la visita per verificare la possibilità di uno spostamento di ora o di giorno.

Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

L'eventuale disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente ai numeri del Centro durante gli orari di segreteria, o dell'impossibilità di effettuare la visita per verificare la possibilità di uno spostamento di ora o di giorno.

Organizzazione



Direttore Sanitario

Dott. Grova Felice
Medico Chirurgo



Direzione

Dott. Granata Luca



Direzione Rappresentante Legale

Dott. Schirinzi Tiziano



Segreteria | Accettazione

Elisa Melchiorri

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio Centro Medico Medical House è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 20.00 (orario continuato) e il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

La Segreteria/Accettazione è sempre a disposizione per informazioni e prenotazioni negli orari di apertura ivi indicati.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è situato a Milano in Via Fatebenefratelli, 32 ZONA TURATI/MONTENAPOLEONE/BRERA

Mezzi:

Metropolitana linea gialla (M3) fermate Turati

Montenapoleone, linea verde (M2) fermate Lanza – Moscova

Tram linea 1 fermata P.za Cavour

Autobus linea 61 fermata P.za Cavour linea 94 fermata P.za Cavour

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in:

- medico chirurgo
- professionisti sanitari
- psicologi
- segreteria
- amministrazione

I medici, gli psicologi e gli operatori sanitari (biologo nutrizionista, fisioterapista, logopedista) si occupano delle viste specialistiche e riabilitative specifiche la loro professione.

Il Direttore Sanitario, Dott. Grova Felice, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, di emissione fatture e loro riscossione.

La Direzione gestisce i rapporti con i medici, i fornitori, la ATS e le assicurazioni, secondo le direttive del Direttore Sanitario.

 02.52.51.7103
 info@medihouse.it

→ TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Centro MH, possiamo tuttavia fornire una tabella di massima delle disponibilità distinte per branca specialistica:



Medical House
poliambulatorio specialistico

Specialità / Prestazioni

Disponibilità

GINECOLOGIA	martedì 17.00-20.00 mercoledì 16.30-20.00
UROLOGIA	martedì 15.30-18.00 giovedì 15.30-18.00
DERMATOLOGIA	giovedì 10.00-14.00 sabato 10.00-14.00
NEUROLOGIA	martedì 14.00-18.00 venerdì 10.00-13.00
PEDIATRIA	mercoledì 15.00-19.00 venerdì 15.00-19.00
FISIATRA	martedì 17.00-20.00 mercoledì 16.30-20.00
MEDICINA INTERNA	mercoledì 10.00-13.00 sabato 10.00-13.00
CARDIOLOGIA	mercoledì 10.00-13.00 sabato 10.00-13.00
FISIOTERAPIA	giovedì 10.00-13.00 sabato 10.00-13.00
NUTRIZIONE / ALIMENTAZIONE	lunedì 15.00-20.00 mercoledì 15.00-20.00
OSTETRICIA	giovedì 10.00-14.00 sabato 10.00-14.00
ORTOPEDIA	lunedì 15.00-19.00 giovedì 15.00-19.00
GERIATRIA	lunedì 15.00 -19.00 mercoledì 15.00 -19.00
OSTEOPATIA	martedì 9.00-17.00 venerdì 9.00-17.00
LOGOPEDIA	martedì 15.00-19.00 sabato 15.00-19.00
NEUROPSICHIATRIA NPI	Lunedì 15.00-20.00 Venerdì 15.00-20.00
PSICHIATRIA	Giovedì 15.00-20.00 Venerdì 15.00-20.00
PSICOLOGIA	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00
PSICOLOGIA DSA	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00
MEDICINA ESTETICA	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00

→ STANDARD DI QUALITÀ

Per raggiungere gli obiettivi prefissati dalla Direzione e descritti nella mission e nella vision, sono stati identificati i seguenti standard di qualità.

Obiettivi

Identificabilità degli operatori

Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura

Garantire professionalità

Standard di Qualità

Tutto il personale sanitario è fornito di camice o divisa con logo ufficiale ben evidente.

Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni. La sala d'attesa è dotata di cartellonistica informativa e di uno schermo tv sul quale vengono trasmesse in loop promozioni ed eventi legati al Centro.

La struttura è dotata di cartellonistica informativa (numero ambulatori, servizi, uscite di sicurezza, estintori, ecc)

Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e sanitario viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

→ **STANDARD DI QUALITÀ**

Per raggiungere gli obiettivi prefissati dalla Direzione e descritti nella missione e nella vision, sono stati identificati i seguenti standard di qualità.

Obiettivi

Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate

Standard di Qualità

Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.

Recepire le esigenze del paziente

Al paziente al termine della visita viene chiesta la compilazione del modulo Customer Satisfatcion e Reclami. Il modulo è anonimo e può essere lasciato in apposita casella situata nella sala d'attesa.

Consenso informato

Tutto il personale medico e sanitario fornisce spiegazioni specifiche del consenso informato a tutti i pazienti. Nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, tali informazioni vengono fornite anche al genitore/tutore.

→ RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Poliambulatorio Medical House si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018), nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail info@medihouse.it.

→ SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, possono essere comunicati attraverso la compilazione anonima del modulo "Customer Satisfaction" recepibile presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini troverà strategie adeguate e funzionali ad una pronta risoluzione del problema, e comunque entro e non oltre 15 giorni.

→ INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.



Medical House

DOVE SIAMO

Via Fatebenefratelli, 32 – Milano
Zona Turati / Montenapoleone / Brera

ORARI DI APERTURA

Dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 09.00 alle ore 20.00 (orario continuato)
Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

 02.52.51.7103

 info@medihouse.it

[medihouse.it](https://www.medihouse.it)