

CARTA DEI SERVIZI

Informazioni generali Servizi in rete

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Fatebenefratelli Sacco

Indice

Informazioni generali.....	3
Numeri telefonici utili.....	3
Assistenza Ospedaliera.....	3
Attività Pronto Soccorso.....	3
Attività in regime ambulatoriale.....	3
Prenotazione visite e prestazioni ambulatoriali.....	3
Tempi di attesa.....	3
Requisiti di validità delle impegnative.....	3
Attività in ricovero.....	4
Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale – MAC.....	4
Chirurgia Ambulatoriale a Bassa Intensità - BIC.....	4
Documenti.....	4
Consigli.....	4
Visite Mediche durante il ricovero.....	4
Dimissioni.....	4
Pulizia e Ordine.....	5
Tranquillità del ricovero.....	5
Pasti.....	5
Regolamentazione assistenze familiari e private nei reparti di degenza.....	5
Orari di visita.....	5
Accesso animali d'affezione.....	5
Fumo.....	6
Telefono.....	6
Assistenza Religiosa.....	6
Servizio Sociale Professionale Ospedaliero.....	6
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	7
Customer Satisfaction (Questionario di gradimento).....	8
Volontariato.....	8
Diritti e Doveri dell'Utente.....	10
Parte I – Diritti.....	10
Parte II – Doveri.....	10
Consenso informato.....	11
Per i Cittadini Stranieri.....	11
Servizi in rete.....	12
Vaccinazioni.....	13

Informazioni generali

Sede Legale: via G.B. Grassi, 74 - 20157 Milano
Codice Fiscale - Partita Iva: 09319690963
Sito Internet www.asst-fbf-sacco.it

Numeri telefonici utili

Centralino

- Buzzi, Fatebenefratelli e Melloni: 02/6363.1
- Sacco 02/3904.1
- **Centro Unico Prenotazione (CUP)**, Call Center Regionale, dal lunedì al sabato, dalle ore 8,00 alle ore 20,00, esclusi i giorni festivi

Numero Verde per prenotazioni/disdette 800.638.638 **da rete fissa**

Numero Regionale 02/99.95.99 **da cellulare** (a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario) e presso le farmacie con tessera sanitaria

- Numero Verde 800.890.890 per prenotazioni in libera professione dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Assistenza Ospedaliera

L'assistenza si configura articolata in quattro livelli:

Attività di Pronto soccorso

Attività in regime ambulatoriale

Attività in prericovero

Attività in ricovero

Attività Pronto Soccorso

Un Pronto soccorso attivo 24 ore su 24 è presente in tutti i Presidi Ospedalieri (consultare Carta dei Servizi dei singoli Presidi ospedalieri).

Attività in regime ambulatoriale

L'attività offerta in regime ambulatoriale viene declinata nelle sezioni riguardanti i Presidi Ospedalieri.

Prenotazione visite e prestazioni ambulatoriali

La prenotazione telefonica per visite e prestazioni ambulatoriali può essere effettuata dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00, attraverso il numero verde regionale **800 638.638 da rete fissa, 02/99.95.99 da cellulare** (a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario) e presso la Farmacie che effettuano il servizio. Al seguente link la mappa delle farmacie

<https://prenotasalute.regione.lombardia.it/sito/Menu-principale/Come-prenotare/In-Farmacia>

Qualora non fosse possibile presentarsi il giorno della visita è necessario disdire la prenotazione al n. 800.638.638 con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo.

I referti degli esami di laboratorio sono disponibili a partire dalla data indicata sull'informativa rilasciata presso gli sportelli CUP e sono consegnati solo ed esclusivamente all'interessato/genitore se trattasi di minore, o ad altra persona delegata il giorno previsto per il ritiro, munito di documento di identità del delegante. Sono consultabili sul proprio fascicolo sanitario, ove previsto, e non possono essere comunicati telefonicamente (D.Lgs. 196/03 e successive modifiche intervenute).

Tempi di attesa

I tempi di attesa per l'erogazione delle principali prestazioni ambulatoriali (visite ed esami diagnostici) soggette a monitoraggio regionale sono consultabili sul sito internet aziendale (www.asst-fbf-sacco.it), dove sono periodicamente aggiornati.

Requisiti di validità delle impegnative

Al fine dell'erogazione delle prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N. sono valide solamente le impegnative compilate correttamente in tutti i campi obbligatori ai sensi della circolare 28/SAN del 21.10.1996 e successive modifiche e integrazioni (53/SAN del 01.01.2006).

Ai sensi della DGR VIII78501 del 26.11.08, dal 28.02.09 tutte le impegnative devono obbligatoriamente riportare il quesito diagnostico formulato in maniera chiara, precisa e specifica.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso, il personale amministrativo è autorizzato a modificare le impegnative.

L'importo massimo di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) per ricetta, che può contenere fino a un massimo di otto prestazioni della stessa branca specialistica, è regolato dalle normative vigenti.

Ai sensi della Delibera n. XII/957 del 18.09.2023 le ricette prescritte dallo 01.10.2023 avranno validità 6 mesi, mentre le precedenti mantengono la validità di un anno. Entro tale periodo, il paziente è tenuto a prenotare indipendentemente dalla data di erogazione della prestazione.

Ticket

In alcuni casi, i pazienti sono esenti dalla partecipazione alla spesa sanitaria (pagamento ticket): esenzione per reddito, età, patologia e altri casi previsti dalla normativa vigente in materia.

Attività in ricovero

Il ricovero in Ospedale può avvenire in diversi modi:

- 1 In regime di ricovero d'urgenza e emergenza; i ricoveri d'urgenza sono disposti dal medico di pronto soccorso qualora, successivamente ad accertamenti diagnostici, ritenga necessario il ricovero;
- 2 In regime di ricovero ordinario programmato; i ricoveri ordinari programmati possono essere proposti dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, dallo specialista ospedaliero e dal medico di continuità assistenziale in esito a valutazioni che rilevino l'opportunità del ricovero stesso;
- 3 In regime di ricovero a ciclo diurno per la chirurgia di giorno (day surgery), per l'esecuzione di interventi chirurgici con ricovero di una sola giornata.

Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale – MAC

Per alcuni tipi di intervento lo specialista può prescrivere una MAC; la Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale è una prestazione che prevede un ticket, per i cittadini sprovvisti di esenzioni di cui sopra. Può comprendere un pacchetto di prestazioni sanitarie erogate in un'unica giornata oppure in più giorni. La prescrizione per questo tipo di prestazione può essere rilasciata solo dallo specialista dell'ospedale in cui sarà effettuata la MAC.

Chirurgia Ambulatoriale a Bassa Intensità - BIC

In alcuni casi lo specialista può prescrivere una prestazione chirurgica alternativa al Day Surgery denominata BIC, che prevede il pagamento di un ticket per i cittadini sprovvisti di esenzioni di cui sopra, e viene svolta in regime di assistenza ambulatoriale.

Documenti

Al momento del ricovero, fatta esclusione per i ricoveri d'urgenza, il paziente deve presentare la seguente documentazione:

- proposta di ricovero a firma di un medico
- documento di identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria

E' raccomandabile portare con sé tutta la documentazione clinica di cui si è in possesso, come esami e accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali copie di cartelle cliniche relative a ricoveri precedenti.

E' importante comunicare al personale sanitario qualsiasi dato clinico.

Consigli

Si consiglia di portare solo oggetti strettamente necessari come sapone, deodorante, dentifricio, spazzolino da denti, asciugamani, biancheria personale, pigiama, camicia da notte, vestaglia e pantofole. **Non portare oggetti di valore o particolarmente voluminosi, rilevanti somme di denaro. In ogni caso attenersi alle disposizioni specifiche del singolo reparto.**

Visite Mediche durante il ricovero

Durante il periodo della visita medica, generalmente dalle ore 8,00 alle ore 11,30, è indispensabile rimanere nella propria stanza. E' comunque doveroso attenersi al regolamento del reparto; qualora il paziente decida di allontanarsi, pur rimanendo all'interno dell'ospedale, è necessario avvisare il personale infermieristico di reparto.

I ricoverati hanno diritto ad essere informati sulle proprie condizioni di salute, il Responsabile e i medici dell'Unità Operativa sono disponibili, in orari stabiliti ed esposti nei reparti, a fornire tutti i chiarimenti necessari. In base alla normativa vigente i medici non possono fornire alcuna indicazione sulle condizioni dei pazienti senza il consenso dell'interessato.

Si può venire meno al segreto professionale solo quando è in grave pericolo la salute o la vita di terzi, o quando c'è un'imposizione di legge o nei casi in cui è previsto l'esercizio della responsabilità tutoria.

Dimissioni

Al momento della dimissione viene redatta dal medico del reparto una relazione (lettera di dimissione) che dovrà essere fornita al medico di medicina generale o al pediatra di libera scelta, ovvero verrà trasmessa per via telematica dal sistema CRS-SISS ai medici di medicina generale o ai pediatri di libera scelta. Alla dimissione verrà anche restituita eventuale documentazione personale (in originale), consegnata al momento dell'ingresso.

Il paziente all'accettazione del ricovero e/o alla dimissione può richiedere copia del certificato di ricovero al personale di reparto o all'ufficio ricoveri, secondo modalità e orari prestabiliti nei Presidi Ospedalieri.

Il paziente, lavoratore dipendente del settore pubblico o privato, che necessita del certificato di malattia in sede di dimissione, deve dichiararlo al momento del ricovero, affinché l'Azienda Ospedaliera provveda ad inviare online sia la comunicazione di inizio ricovero sia la certificazione di malattia in sede di dimissione, come previsto dalla normativa vigente in materia (DGR n. X/1185 del 20/12/2013).

Il ricoverato in dimissione potrà richiedere agli sportelli del CUP, per il Fatebenefratelli e il Melloni, presso l'ufficio ricoveri per il Sacco e il Buzzi, copia conforme della cartella clinica relativa al ricovero. Al momento della dimissione del paziente, i familiari hanno la possibilità di entrare con l'autovettura all'interno dell'Azienda ospedaliera, chiedendo alla guardia e lasciando un documento valido al passo carraio.

In qualsiasi momento, dopo le dimissioni, copia della cartella clinica potrà essere richiesta utilizzando la modulistica pubblicata al seguente link <https://www.asst-fbf-sacco.it/pages/pazienti/referti-e-documentazione-clinica/cartelle-cliniche-e-esami>

Pulizia e Ordine

La pulizia della superficie esterna di armadietti, comodini e letti, viene effettuata ogni giorno da apposito personale. E' importante mantenere in ordine gli arredi e la stanza e non lasciare oggetti fuori dagli armadi e dai comodini al fine di facilitare le operazioni di pulizia.

I fiori nelle camere di degenza possono creare disagio (allergie, odori intensi, ecc.), pertanto si raccomanda di non tenerli nelle stanze. E' necessario comunque chiedere l'autorizzazione al personale infermieristico.

Tranquillità del ricovero

I degenti non devono arrecare disturbo agli altri ricoverati, sono pregati di parlare a bassa voce, di controllare il volume di radio e televisione; si consiglia l'uso di auricolari o cuffie.

Per favorire il riposo notturno è richiesto il silenzio dalle ore 22,00 alle ore 7,00.

Pasti

I pasti sono serviti all'interno delle fasce orarie indicate in ciascun Presidio Ospedaliero. La dieta è parte integrante della terapia. Alimenti e bevande possono essere portate dall'esterno solo dopo aver consultato il coordinatore infermieristico. Nei reparti di puerperio gli orari si diversificano per motivi legati all'allattamento. In casi specifici, ad esempio in presenza di pazienti diabetici, si cercherà di mantenere l'abituale orario dei pasti del degente ricoverato.

La prenotazione della scelta del menù del pasto, compatibilmente con la patologia in essere, è effettuata con un sistema informatico ed è riferita al giorno successivo.

Regolamentazione assistenze familiari e private nei reparti di degenza

Oltre agli accessi consentiti negli orari di visita potrà essere chiesta, in particolari casi, l'autorizzazione alla presenza di familiari per l'assistenza al paziente. L'autorizzazione è rilasciata dal coordinatore infermieristico del reparto.

L'utente in degenza con età superiore ai sessantacinque anni, come prescritto da normativa specifica della Regione Lombardia, ha diritto alla presenza di un familiare al di fuori dei normali orari di visita nel rispetto ed in coerenza delle esigenze delle attività di assistenza e cura.

Nei casi di impossibilità a garantire la propria presenza direttamente, il familiare potrà avvalersi di altra persona previa autorizzazione del coordinatore infermieristico.

Il personale di reparto è tenuto ad allontanare le persone non autorizzate presenti in reparto.

Orari di visita

Ogni paziente può ricevere la visita dei parenti o conoscenti negli orari stabiliti dalle norme organizzative dei Presidi Ospedalieri e dei reparti. Le informazioni sugli orari di visita sono portate a conoscenza del pubblico attraverso la consultazione di brochure e/o informative disponibili in reparto.

I bambini di età inferiore a dodici anni è bene non siano portati in visita perché più soggetti degli adulti alle malattie.

Accesso animali d'affezione

L'accesso di animali d'affezione è consentito, secondo quanto previsto dagli artt. 22 e 23 del Regolamento Regionale Lombardia n.2 del 13.4.17, limitatamente a **cani e gatti**, in tutte le Unità Operative di degenza della ASST Fatebenefratelli-Sacco, dopo valutazione della Direzione Medica del Presidio interessato.

L'accesso non è consentito ai **"Pronto Soccorso"** e in tutti gli **spazi ambulatoriali** di tutti i Presidi aziendali.

La valutazione specifica da parte della Direzione Medica di ciascun Presidio avverrà come segue:

- 1 Il paziente che desidera ricevere la visita del proprio cane o del proprio gatto dovrà inoltrare una richiesta alla Direzione Medica del Presidio interessato, con tre giorni di anticipo, utilizzando il modulo apposito. Al momento dell'accesso dell'animale d'affezione, il conduttore dell'animale, oltre a tutto ciò che è previsto all'art.23 del succitato regolamento, dovrà portare con sé anche la copia dell'autorizzazione della Direzione Medica del Presidio interessato.
- 2 Il rispetto delle condizioni minime previste dall'art.23 del medesimo regolamento è verificato dal Direttore della singola Struttura Complessa (S.C) ove l'animale accede.
- 3 Il Direttore della S.C., in caso di mancato rispetto delle regole previste dal succitato art.23 dispone l'immediato allontanamento del conduttore e dell'animale di affezione.
- 4 E' consentita la presenza in reparto di degenza di un animale per paziente e per accesso.
- 5 E' vietato somministrare alimenti ai gatti eventualmente presenti nelle aree verdi da personale non autorizzato dal Comune.
Si precisa che al Comune di Milano è stata affidata la gestione e la cura ed il mantenimento delle colonie feline eventualmente presenti.

Fumo

Nel rispetto della legge e in linea con la policy aziendale per la tutela della salute, non è consentito fumare negli spazi ospedalieri (stanze di degenza, soggiorni, scale, ingressi, studi medici, ascensori, corridoi, ecc.) dei Presidi e Strutture Ospedaliere. E' inoltre vietato fumare nelle pertinenze esterne degli ospedali pediatrici, nonché nelle pertinenze esterne dei reparti pediatrici, neonatologici e ostetrico-ginecologici. Legge 16 gennaio 2003, n.3, art.51 ("Disposizioni ordinamentali in materia di Pubblica Amministrazione" "Tutela della salute dei non fumatori"); Decreto Legislativo n. 6 del 12/01/2016.

Telefono

E' vietato l'utilizzo dei cellulari in aree che possono interferire con le apparecchiature elettromedicali, per i dettagli chiedere al personale infermieristico di reparto.

Assistenza Religiosa

In Ospedale l'Assistenza Religiosa Cattolica è svolta dal Cappellano con l'aiuto di Assistenti religiosi e laici volontari attraverso la visita alle persone ricoverate e la celebrazione della Santa Messa, i cui orari sono esposti in ogni reparto.

E' possibile contattare il Cappellano e richiedere l'assistenza del Ministro di culto desiderato tramite il coordinatore infermieristico.

Servizio Sociale Professionale Ospedaliero

Il Servizio Sociale Professionale Ospedaliero:

- si attiva su segnalazione degli operatori dei reparti, ambulatori, servizi territoriali e/o su richiesta dei degenti e dei loro familiari;
- interviene a supporto di tutte le situazioni di fragilità, disagio sociale o per le quali si renda necessaria l'attivazione di una "dimissione protetta";
- collabora con i servizi territoriali, pubblici, privati e del terzo settore, al fine di garantire al paziente la continuità socio-assistenziale alla dimissione;
- tutela i soggetti fragili, informandoli sui loro diritti e segnalando all'autorità giudiziaria nei casi previsti dalla normativa vigente.

Contatti:

Presidio V. Buzzi

Via Castelvetro 32 (Palazzina F – primo piano) – tel. 02 63635804
e-mail serviziosociale.buzzi@asst-fbf-sacco.it
Orario di ricevimento: su appuntamento dal lunedì al venerdì

Presidio Fatebenefratelli Oftalmico

Piazzale Principessa Clotilde 3 - tel. 02 63632570/2/3
e-mail serviziosociale.fbf@asst-fbf-sacco.it
Orario di ricevimento: su appuntamento dal lunedì al venerdì

Presidio M. Melloni

Via Macedonio Melloni 52 - Piano terra (dopo le Casse) - tel. 02.63632095 – 2572 – 2573
e-mail serviziosociale.melloni@asst-fbf-sacco.it

Orario di ricevimento: su appuntamento dal lunedì al venerdì

Presidio L. Sacco

Via Giovanni Battista Grassi 74 - tel. 02 39042272/2951/2446

e-mail **serviziosociale.sacco@asst-fbf-sacco.it**

Orario di ricevimento: su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16

Servizio di mediazione linguistico culturale

In alcuni ambulatori della ASST è prevista la presenza fissa di mediatori linguistico culturali, di diverse nazionalità, in giornate prestabilite.

E' prevista inoltre la possibilità di richiederne la presenza in reparto/ambulatorio, inviando al Servizio Sociale una richiesta sull'apposito modulo.

Il Servizio garantisce all'utenza migrante:

- prestazioni di mediazione linguistico-culturale;
- orientamento ai servizi dell'ASST;
- informazioni su diritti, tutele previdenziali e assistenziali;
- accompagnamento per pratiche amministrative (prenotazioni visite, pagamento ticket, etc.).

Ufficio Relazioni con il Pubblico

E' un servizio volto all'orientamento, all'accoglienza e all'ascolto dei cittadini.

Favorisce la partecipazione attiva degli utenti attraverso la rilevazione della Customer Satisfaction e la possibilità di presentare segnalazioni (suggerimenti, reclami ed encomi).

Per i reclami, nei casi in cui non sia possibile fornire una risposta immediata, e comunque in rapporto alla significatività degli stessi, viene attivata l'indagine interna, coinvolgendo i Servizi e/o le Direzioni competenti per fornire una risposta appropriata.

L'utente può segnalare mediante:

- compilazione dell'apposito modulo di segnalazione sottoscritto, disponibile al seguente link: <https://www.asst-fbf-sacco.it/servizi-al-paziente/139/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico>
- lettera in carta semplice indirizzata all'Azienda Ospedaliera.
Qualora la segnalazione sia inoltrata in carta semplice, la stessa dovrà essere formulata inserendo i dati che seguono:
il **nome e cognome** ed il **numero di telefono** di chi presenta la segnalazione e del soggetto per conto del quale la stessa è presentata;
- la **data dell'evento** e la **descrizione** dello stesso (indicare la data in cui sono accaduti i fatti segnalati ed esporre gli stessi precisando il luogo dell'accaduto);
- l'**indirizzo** di chi presenta la segnalazione;
- la **firma**: occorre firmare la segnalazione. La segnalazione presentata da un terzo deve avere allegata la **delega**.

La segnalazione può pervenire:

- direttamente presso la sede dell'Ufficio;
- via e-mail.

La segnalazione è protocollata.

L'URP avvia l'istruttoria per acquisire riscontro a quanto segnalato. Per l'erogazione del servizio è necessario prestare il consenso al trattamento dei propri dati personali, in conformità con quanto previsto dal "Codice in materia di protezione dei dati personali". Il mancato consenso comporta l'impossibilità di dar seguito alla segnalazione.

L'URP risponde entro 30 giorni, e comunque entro e non oltre il termine previsto dalla normativa vigente, a decorrere dalla data di protocollo.

I dati raccolti dall'ufficio sono periodicamente analizzati e utilizzati per migliorare l'organizzazione e i servizi.

Presidio V. Buzzi

Via Castelvetro 32 – Palazzina F primo piano - tel. 02 63635357

e-mail urp.buzzi@asst-fbf-sacco.it

Presidio Fatebenefratelli Oftalmico – M. Melloni

Piazzale Principessa Clotilde 3 (Edificio Specialità – piano terra) – tel. 02 63632406

e-mail urp.fbf@asst-fbf-sacco.it

Presidio L. Sacco

Via Giovanni Battista Grassi 74 – Pad. 8 piano terra – tel. 02 39042352/2832

e-mail urp.sacco@asst-fbf-sacco.it

Customer Satisfaction (Questionario di gradimento)

E' stata predisposta un'attività costante di monitoraggio della Customer Satisfaction, al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti dell'Ospedale, in ottemperanza al D.D.G.S. n. 14890 del 18.12.2006 "Revisione contenuti delle linee guida per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari", approvato con DGR 8504 del 22/03/02 - Decreto 14890 del 18/12/2006 DGS - DGR 8051 del 26/11/2008 - DGR 8053 del 26/11/2008.

Essa si attua attraverso la compilazione di due tipi di *questionari anonimi*: uno relativo all'area *ambulatoriale*, l'altro relativo alla *degenza*.

Durante il corso dell'anno, la Customer Ambulatori e Degenze è rilevata attraverso la compilazione di un questionario online.

Il questionario online può essere compilato inquadrando nell'invito il codice QR, oppure, in alternativa, accedendo ad un link specificato nell'invito. Ogni invito, consegnato al paziente dal personale di reparto/ambulatorio, consente la compilazione di un solo questionario.

Detto invito può essere richiesto anche all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Presidio Ospedaliero presso il quale è stato effettuato il ricovero/la prestazione.

Tramite un applicativo, è monitorata da parte dell'Urp la compilazione dei questionari per Unità Operativa/Ambulatorio.

I dati, anonimi, che si ricavano dall'analisi dei questionari raccolti, rappresentano un prezioso contributo cui far riferimento nell'implementazione di azioni di miglioramento e per l'ottimizzazione dell'efficienza/efficacia dei servizi offerti dall'Ospedale.

Ufficio Pubblica Tutela

L'Ufficio, diretto da persona qualificata, non dipendente dal Servizio Sanitario Regionale, opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili, con lo specifico compito di verificare che siano resi effettivi e fruibili i diritti dei cittadini, sanciti dalla legislazione nazionale e regionale, e che le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi garantiscano nel concreto il rispetto dei diritti dell'utente e della libertà di scelta.

Il Responsabile esercita l'attività in piena indipendenza funzionale, senza vincoli di gerarchia, su richiesta di cittadini e in caso di insoddisfazione degli stessi, rispetto alla risposta a cura dell'Azienda ai reclami e/o alle segnalazioni degli utenti.

Svolge funzioni di vigilanza e di assistenza a favore delle persone che accedono ai servizi forniti dall'Azienda Ospedaliera e funge da mediatore nelle controversie con l'Azienda stessa.

Sovrintende a che sia rispettata la trasparenza, la privacy e la partecipazione, nell'obiettivo di un costante miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti tra cittadini e la Struttura Ospedaliera.

Il cittadino può esprimere un suggerimento/reclamo contattando l'[Ufficio Relazioni con il Pubblico \(URP\)](#). Qualora il cittadino non sia soddisfatto della risposta dell'URP può fissare un appuntamento con l'UPT per avviare un'ulteriore istruttoria, attraverso il seguente link:

<https://www.asst-fbf-sacco.it/servizi-al-paziente/140/upt-ufficio-di-pubblica-tutela>

Volontariato

La legge regionale n. 23 dell'11.08.2015 ("Evoluzione del Sistema Socio Sanitario Lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33"), promuove forme di partecipazione e valorizzazione del volontariato nell'ambito delle strutture delle Aziende sanitarie, favorendo una integrazione delle attività dei volontari rispetto a quelle assicurate dal personale sanitario, quale il personale medico ed infermieristico.

Mediante il D.Lgs n.117 del 03.07.2017 ("Codice del Terzo Settore") è stato, altresì, stabilito che "è riconosciuto il valore e la funzione sociale degli enti del Terzo settore, dell'associazionismo, dell'attività di volontariato e della

cultura e pratica del dono quali espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne è promosso lo sviluppo salvaguardandone la spontaneità ed autonomia, e ne è favorito l'apporto originale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, anche mediante forme di collaborazione con lo Stato, le Regioni, le Province autonome e gli enti locali". In particolare, la predetta disposizione stabilisce che le Amministrazioni Pubbliche possono sottoscrivere, con le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale iscritte da almeno sei mesi nel Registro unico nazionale del Terzo Settore, convenzioni finalizzate allo svolgimento in favore di terzi di attività o servizi sociali di interesse generale.

In questo quadro normativo, la ASST ha inteso valorizzare il ruolo delle Associazioni di volontariato operanti all'interno dei suoi Presidi e ciò nella considerazione che il loro apporto è volto a migliorare la qualità dei servizi, con una presenza attiva e spesso qualificata di volontari in quasi tutte le strutture di degenza, di diagnosi e di attività ambulatoriale specialistica.

Oggi sono varie e diversificate le Associazioni di volontariato operanti all'interno delle strutture aziendali, costituite da persone di diversa provenienza, formazione e preparazione, ma tutte animate da quello spirito e da quella predisposizione al sostegno della persona in stato di bisogno, con particolare attenzione agli anziani ed a chi comunque non abbia alle spalle un nucleo familiare o di affetti che sia in grado di sostenerlo.

Questo insieme di attività a sostegno del bisogno finisce per integrarsi con le attività più propriamente tecniche e professionali del personale ospedaliero, per dare risposta a quelle esigenze quotidiane che esulano dall'assistenza medica ed infermieristica.

I volontari delle Associazioni sono riconoscibili da un cartellino identificativo. Le Associazioni di volontariato riconosciute dall'Azienda sono le seguenti:

FATEBENEFRAELLI OFTALMICO E MACEDONIO MELLONI

- ✓ ANTICOAGULATI LOMBARDI – A.L. MILANO – Corso di Porta Nuova 23, 20121 Milano;
- ✓ AMICI DEL DIABETICO – ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO OSPEDALE

FATEBENEFRAELLI E OFTALMICO

- ✓ ASSOCIAZIONE DIVERSAMENTE O.N.L.U.S. – Via Luigi Ornato 110/c, 20162 Milano;
- ✓ ASSOCIAZIONE LAURA COVIELLO ODV – Via V.Foppa, 7 Milano;
- ✓ ONCOLOGIA UMANA ONLUS – C.so di Porta Nuova 23, 20121 Milano;
- ✓ PRO AMMALATI FRANCESCO VOZZA ETS – C.so di Porta Nuova 23, 20121 Milano;
- ✓ FONDAZIONE RENATA QUATTROPANI ONLUS – Via Bartolini 39, 20155 Milano;
- ✓ SOCCORSO CLOWN – Via Calcinaia 6, 59015 Carmignano (PO);
- ✓ GILS ODV – GRUPPO ITALIANO LOTTA ALLA SCLERODERMIA – Via Francesco Sforza, 35 Milano.

OSPEDALE BUZZI

- ✓ AAGD – ASSOCIAZIONE PER L'AIUTO AI GIOVANI DIABETICI LOMBARDIA - Via San Vincenzo 3, 20123 Milano;
- ✓ ABIO – ASSOCIAZIONE PER IL BAMBINO IN OSPEDALE - Via Bessarione 27, 20139 Milano;
- ✓ OBM OSPEDALE BAMBINI BUZZI MILANO - Via Castelvetro 32, 20154 Milano;
- ✓ FONDAZIONE BUZZI – Via Castelvetro 32, 20154 Milano;
- ✓ FONDAZIONE THEODORA ONLUS - Via Bernardo Quaranta 45, 20149 Milano;
- ✓ CAV - CENTRO DI AIUTO ALLA VITA VITTORE BUZZI – Via Larga 6, 20122 Milano;
- ✓ FONDAZIONE ARCHE' ONLUS – Via Stresa 6, 20125 Milano;
- ✓ VERONICA SACCHI ODV – Via Don Luigi Guanella, 20154 Milano;
- ✓ DUTUR CLAUN – Via Sant' Abbondio 2, 20142 Milano;
- ✓ COSMOCLOWN ODV – Via General Cantore 8, 21010 Cardano al Campo (VA);
- ✓ ELO – EPILESSIA LOMBARDIA – Via Laghetto 2, 20122 Milano;
- ✓ ISTITUTO COMPRENSIVO CAVALIERI (diritto all'istruzione degli alunni ricoverati presso le nostre strutture Ospedaliere attraverso il servizio di Scuola in Ospedale) – Via Anco Marzio 9, 20122 Milano;
- ✓ FUNIMA INTERNATIONAL ETS – Via Montevergini,4 Palermo;
- ✓ SAVE THE CHILDREN – ARCHE' ONLUS – MITADES COOP. Sociale – Piazza San Francesco di Paola Roma;
- ✓ SIMS - SEGRETARIATO ITALIANO STUDENTI IN MEDICINA SEDE LOCALE MILANO HUNIMED – Via Rita Levi Montalcini, 4 – Milano.

OSPEDALE LUIGI SACCO

- ✓ AHMIS (Associazione Amici Hospice Malattie Infettive) - Via G.B. Grassi 74, 20157 Milano;
- ✓ A.L.S.I. ASSOCIAZIONE LOMBARDA STOMIZZATI INCONTINENTI ODV – Via Venezian, 1 20123 Milano;
- ✓ ANLAIDS SEZ. LOMBARDIA – Via Monviso 28, 20154 Milano;
- ✓ A.V.O. ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI SEZ. BOLLATE – Via Piave, 20 20121 Bollate (MI);
- ✓ FONDAZIONE ARCHE' ONLUS – Via Stresa 6, 20125 Milano;
- ✓ COMITATO A.N.D.O.S DI MILANO Odv – Via Peschiera 1, 20154 Milano;

- ✓ AMICI DELLA MENTE – Via Val di Lavizzana 6, 20146 Milano;
- ✓ APS PANILURO – Via Giacomo Venezian 1, 20133 Milano;
- ✓ MI.Cro - MALATTIE INFIAMMATORIE CRONICHE INTESTINALI IN GASTROENTEROLOGIA – Via G.B. Grassi 74, 20157 Milano;
- ✓ RENATA QUATTROPANI ONLUS – Via Bartolini 39, 20155 Milano;
- ✓ MILANO CHECK POINT ETS – Via Arena, 25 20123 Milano;
- 16
- ✓ A.S.F.A.P. ASSOC. PER LO STUDIO DELLE FLEBOPATIE – Via Gian Battisti Grassi,74 20157 Milano;
- ✓ CPS BOLLATE – Via Leonardo Da Vinci, 30 20121 Bollate (MI);
- ✓ HOSPITALE S.FRANCESCA CABRINI – Corso Italia, 1 Milano;
- ✓ ASA ASSOCIAZIONE SERVIZI ASSISTENZIALI – Via Cadorna, 12 Varedo (MI);
- ✓ ASSOCIAZIONE DIABETI DELLA PROVINCIA DI MILANO ODV – Via Castelvetro, 32 20154 Milano.
- CONVENZIONI A T I P I C H E CON ENTI E.T.S.
- ✓ EMERGENCY Ong Onlus - Via Santa Croce 19, 20122 Milano;
- ✓ ASSISTENZA MELITENSE Onlus – Piazza Castello 19, 20121 Milano;
- ✓ ARPA LOMBARDIA E CENTRO INTERNAZIONALE PER GLI ANTIPARASSITARI E LA PREVENZIONE SANITARIA, Via Ippolito Rossellini 17 Milano;
- ✓ ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO “ANGELI DEL BELLO MILANO ODV”, Via Arturi, 27 Milano;
- ✓ I NODI DI ANNA ESPOSITO ODV, Piazza Principessa Clotilde, 3 – Milano;
- ✓ ASSOCIAZIONE PER L'EMDR IN ITALIA, Via Umberto I, 65 Varedo (MB)

Diritti e Doveri dell'Utente

Parte I – Diritti

Gli utenti hanno diritto di essere assistiti e curati con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana. In particolare, durante la degenza ospedaliera hanno diritto ad essere sempre individuati con il loro nome e cognome e data di nascita.

Gli utenti hanno diritto alla segretezza circa i dati e le informazioni relative alla propria malattia, salvo il loro esplicito consenso o nei casi in cui è previsto l'esercizio della rappresentanza legale.

Gli utenti hanno diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogata, alle modalità d'accesso ed alle relative competenze e di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

L'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi, inoltre ha diritto di essere informato sulle possibilità d'indagine e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre Strutture e di rifiutare le cure. Ove gli utenti non siano in grado di determinarsi autonomamente, le notizie dovranno essere date a coloro che esercitano la responsabilità genitoriale/tutoria.

Gli utenti hanno diritto ad inoltrare reclami, che devono essere prontamente esaminati e ad essere informati sull'esito degli stessi.

D'altro canto è auspicabile, nel caso di particolare soddisfazione circa le cure ed il trattamento avuti durante il ricovero, che sia informato l'URP.

Parte II – Doveri

L'utente quando accede nella Struttura Ospedaliera è tenuto a mantenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, collaborando con il personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo con cui entra in rapporto e a rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune.

L'utente, nell'esercitare il proprio diritto alla informazione sui trattamenti sanitari, ha peraltro il dovere di informarsi sulla organizzazione della struttura sanitaria nelle sedi opportune e negli uffici incaricati a tale scopo.

Gli utenti devono a loro volta favorire l'instaurazione di un rapporto di fiducia verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per un efficace programma terapeutico e d'assistenza.

E' un dovere d'ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

Chiunque si trovi nella Struttura ospedaliera è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti, fermo restando il diritto all'assistenza continuativa per gli utenti anziani e/o disabili.

Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare affollamenti intorno al letto.

L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza.

Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici.

Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

E' doveroso da parte di tutti evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc..), rispettando in particolare la privacy ed il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

Consenso informato

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare sempre il paziente riguardo alla diagnosi, alla prognosi, ai benefici e ai rischi degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti sanitari indicati, nonché riguardo alle possibili alternative e alle conseguenze dell'eventuale rifiuto del trattamento sanitario e dell'accertamento diagnostico.

L'informazione deve essere completa e fornita nella forma più adeguata al livello di comprensione proprio di ciascun Paziente, in modo che il medesimo possa esprimere in maniera valida e consapevole il proprio consenso o rifiuto.

Tutto ciò è poi formalizzato con la sottoscrizione di stampati predisposti ed in uso presso ogni reparto. Nel caso di pazienti minori, verrà richiesta la manifestazione di volontà di entrambi i genitori, con la possibilità, in caso di impedimento o lontananza di uno, che l'altro ne autocertifichi l'assenza.

Per i cittadini maggiorenni interdetti, il consenso verrà prestato dal tutore. Per i cittadini posti in amministrazione di sostegno, verrà richiesta l'esibizione del decreto di nomina al fine di verificare se, per le questioni sanitarie, il Paziente debba essere solo assistito o sostituito nell'espressione del consenso o rifiuto alle proposte diagnostico-terapeutiche.

In emergenza-urgenza, in caso di pericolo di un danno grave alla persona attuale e non altrimenti evitabile, la liceità dell'atto medico è giustificata dallo stato di necessità (art. 54 Codice penale).

Il diritto/dovere del medico di agire, in emergenza, è stato disciplinato anche dalla Legge 219/2017 (art. 1, comma 7: "Nelle situazioni di emergenza o di urgenza il medico e i componenti dell'equipe sanitaria assicurano le cure necessarie, nel rispetto della volontà del paziente ove le sue condizioni cliniche e le circostanze consentano di recepirla").

Per i Cittadini Stranieri:

Stranieri temporaneamente presenti senza permesso di soggiorno

Il cittadino straniero irregolare può usufruire, a pagamento, delle seguenti prestazioni sanitarie:

- cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti
- cure essenziali (prestazioni diagnostiche e terapeutiche, relative a patologie non pericolose nell'immediato e nel breve termine, ma che potrebbero determinare maggiore danno alla salute o rischi per la vita-complicanze, cronicizzazioni o aggravamenti)
- interventi di medicina preventiva e prestazioni di cura correlate (tutela della salute del minore, fino al compimento del diciottesimo anno di età e della maternità; vaccinazioni secondo la normativa, interventi di profilassi internazionale e profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive).

Il cittadino straniero che non è in grado di pagare la prestazione deve presentare una dichiarazione di indigenza e il codice regionale (STP) che può essere rilasciato dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale previa verifica della sussistenza dei requisiti necessari. Per maggiori informazioni visionare la pubblicazione "Assistenza sanitaria agli stranieri" sul sito di Regione Lombardia (<http://www.regione.lombardia.it>).

Cittadini comunitari in Italia per soggiorno breve

I cittadini comunitari possono accedere alle prestazioni sanitarie presentando la “tessera europea di assicurazione sanitaria (team)”,gratuite in caso di urgenza;previo pagamento in solvenza per le prestazioni in elezione.

Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea con permesso di soggiorno superiore a tre mesi

Tali utenti, e i loro familiari a carico regolarmente soggiornanti, hanno l'obbligo/diritto di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Stranieri non appartenenti all'Unione Europea in possesso di visto turistico non superiore a tre mesi, quindi non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale

Per questi utenti sono assicurate le prestazioni e i servizi offerti dal Servizio Sanitario Nazionale dietro pagamento, per intero, delle relative tariffe. Per maggiori informazioni in merito all'assistenza sanitaria ai cittadini stranieri, accedere alla sezione “Assistenza sanitaria agli stranieri” del sito internet istituzionale di Regione Lombardia (<http://www.regione.lombardia.it>).

La Tessera Sanitaria – Carta Nazionale dei Servizi



La Tessera Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS) è una tessera elettronica multifunzionale: si usa quando si va in farmacia a ritirare un farmaco, quando si deve prenotare una visita o un esame, ogni qualvolta occorre certificare il proprio Codice Fiscale, e per accedere sia in modo tradizionale (di persona) sia online, ai servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione e ai servizi digitali di Regione Lombardia.

Il retro della Tessera Sanitaria costituisce la Tessera Europea Assistenza Malattia (T.E.A.M.). La T.E.A.M. garantisce l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea, in Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera, secondo le normative vigenti nei singoli paesi.

Servizi in rete

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Sacco Fatebenefratelli partecipa al progetto Regionale SISS.

Il SISS -Sistema Informativo Socio –Sanitario- attraverso una rete informatica di Regione Lombardia mette in comunicazione gli operatori sanitari, le organizzazioni socio-sanitarie e i cittadini permettendo uno scambio di informazioni continuo e favorendo l'integrazione dei servizi.

I servizi in rete riguardano:

Consultazione referti online sul portale regionale <https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/>

I referti di radiologia, in caso di richiesta ,in fase di accettazione presso gli sportelli CUP,di consultazione di immagini on-line, gli esami di laboratorio, le lettere di dimissione e i verbali di Pronto Soccorso si possono consultare direttamente on line, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, utilizzando la Tessera Sanitaria Carta Nazionale dei Servizi.

Prenotazione di visite ed esami, consultazione di disponibilità

sul portale prenotazioni regionale <https://prenotasalute.regione.lombardia.it/prenotaonline/>

Prenotazione visite medicina legale per patenti di guida e porto d'armi

portale denominato PRENOTAZIONE ONLINE con i seguenti accessi:

Per patenti monocratiche e porto d'armi

<https://patenticertificatimedici.asst-santipaolocarlo.it/>

Per patenti speciali/patologie in Commissione Medica Locale

<https://commissionemedicalocale.asst-santipaolocarlo.it/>

Portale web scelta revoca

<https://sr.asst-fbf-sacco.it>

Il servizio, attualmente, consente di svolgere le seguenti pratiche:

- Prima iscrizione al Servizio Sanitario Regionale
- Scegliere un nuovo Medico di Medicina Generale
- Revocare il Medico di Medicina Generale
- Scegliere un nuovo Pediatra o Medico di Medicina Generale per Minore

- Richiesta tessera sanitaria/carta nazionale dei servizi
- Richiesta tessera sanitaria/carta nazionale dei servizi per Minore
- Rinnovare l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale per Domiciliati e Stranieri Extracomunitari
- Scelta in deroga
- Variazione dati anagrafici
- Richiesta/Rinnovo Esenzioni per Reddito
- Richiesta/Rinnovo Esenzioni per Patologia Cronica/Rara
- Richiesta/Rinnovo Esenzioni per Patologia Cronica/Rara per Minore
- Richiesta/Rinnovo Esenzioni per Invalidità
- Richiesta/Rinnovo Esenzioni per Invalidità per Minore
- Iscrizione al Servizio Sanitario Regionale – Studenti Stranieri
- Rinnovo al Servizio Sanitario Regionale – Studenti Stranieri

Vaccinazioni

App "Salutale Vaccinazioni" - Wikivaccini - Regione Lombardia www.wikivaccini.regione.lombardia.it

SALUTILE Vaccinazioni è l'app di Regione Lombardia con la quale puoi scaricare l'elenco delle vaccinazioni tue o dei tuoi figli, presenti nel Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

Il documento è in formato PDF ed è valido ai fini degli adempimenti richiesti dalla legge dell'obbligo vaccinale.

Portale web vaccinazioni

<https://vacc-prenotazioni.asst-fbf-sacco.it>

Il Servizio attualmente consente di gestire le seguenti pratiche: • Richiesta di appuntamento per vaccinazioni di minori e adulti • Cambio o annullamento di appuntamenti già fissati per minori e adulti • Registrazione di vaccinazioni effettuate in altre regioni oppure all'estero • Traduzione di certificati vaccinali in altra lingua • Richiesta di certificato vaccinale • Richiesta di informazioni

Pagamenti – pago pa

www.pagopa.gov.it

PagoPA è la piattaforma digitale che consente ai cittadini di pagare in modo più naturale, veloce e moderno e che solleva le amministrazioni dai costi e dai ritardi dei metodi di incasso tradizionali.

Pec aziendale

Nella Home page del sito internet istituzionale è immediatamente visibile il link all'indirizzo **PEC** protocollo.generale@pec.asst-fbf-sacco.it al fine di consentire ai Cittadini di inviare mail direttamente agli uffici interessati.

Le informazioni "sensibili" sono trattate nel più ampio rispetto della vigente legislazione sulla privacy.