

ASST FATEBENEFRATELLI SACCO

Presidio Ospedaliero Sacco



Carta dei Servizi 2017
(A cura dell'Ufficio Relazioni col Pubblico)

INDICE

I^ Parte

- *Ospedale L. Sacco*
- *Principi fondamentali*
- *Diritti e Doveri del malato*

II^ Parte -

GUIDA AL RICOVERO E ALL'AMBULATORIO

- *L'Organizzazione Sanitaria*
- *Come orientarsi*
- *Come ottenere il ricovero*
- *Cosa portare in caso di ricovero*
- *Vita quotidiana in Ospedale*
- *Norme antincendio*
- *Servizi per degenti*
- *L'attività ambulatoriale*
- *Strutture territoriali psichiatriche*
- *L'attività libero professionale intramuraria*
- *L'attività didattica*

III^ Parte - STANDARD E IMPEGNI

- *Le liste di attesa*
- *Ricoveri*
- *Prestazioni ambulatoriali*
- *Il Sistema di Qualità aziendale: accreditamento, certificazione ISO, Joint Commission, qualità percepita*
- *L'Ospedale competente*
- *L'Ospedale sicuro*

IV^ Parte -

- *L'Ufficio URP (Ufficio Relazioni col Pubblico)*
- *L'Ufficio UPT (Ufficio Pubblica Tutela)*
- *Le Organizzazioni di Volontariato*

L'Ospedale Luigi Sacco

Ieri

L'Ospedale Luigi Sacco nasce come centro dedicato al trattamento della Tubercolosi. Il suo nome ricorda quello dell'insigne medico milanese che per primo, a partire dalla fine del settecento, si adoperò per la diffusione della vaccinazione di massa contro il vaiolo.

La sua costruzione inizia nel 1927 e occupa una grande area di oltre 137.000 mq. Inaugurato il 28 ottobre 1931, sino al dopoguerra era noto come "Sanatorio di Vialba" ed era un importante centro gestito dall'INPS.

Da allora, pur essendo stata preservata l'originaria struttura a "padiglioni" (tanti edifici separati o collegati solo parzialmente, l'Ospedale ha subito notevoli interventi di ristrutturazione e di ampliamento e oggi offre una accoglienza, sia in termini funzionali sia di servizi, adeguata alle sue numerose Attività Specialistiche.

...e oggi

Oggi il nome completo dell'Ospedale è "Azienda Ospedaliera – Polo Universitario Luigi Sacco".

Le finalità dell'Azienda Ospedaliera – Polo Universitario Luigi Sacco – è quella di assicurare, in ogni circostanza le cure più appropriate ad ogni paziente, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità e condizioni sociali, attraverso la pratica clinica integrata, la ricerca e la formazione.

Più in dettaglio, le sue prestazioni comprendono:

- visite mediche, assistenza infermieristica e tutti gli atti e le procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative, compatibili con il livello di dotazione tecnologica delle singole strutture, che sono necessari a risolvere i problemi di salute del paziente e del ricoverato nella fase acuta della sua malattia;
- interventi di pronto soccorso in medicina, chirurgia, cardiologia e infettivologia e psichiatria;
- prestazioni ambulatoriali, ovvero visite ed accertamenti diagnostico-strumentali;
- assistenza psichiatrica.

L'Ospedale partecipa ai programmi nazionali e regionali nei settori dell'emergenza cardiologica, della prevenzione, della infettivologia e della ricerca, sia presso il presidio ospedaliero che presso i presidi territoriali.

Come Polo Universitario, svolge attività didattica per studenti di medicina (corso completo), offre corsi di specializzazione ed il corso di laurea per infermieri.

I dieci principi che guidano la nostra Azienda nell'attività quotidiana sono:

1) UMANIZZAZIONE

Il nostro operare deve avere sempre al centro la persona e garantire accoglienza, attenzione, rispetto della dignità del paziente e della sua privacy.

2) INTEGRAZIONE

Integrazione col territorio e la città, vogliono fare del nostro ospedale una struttura aperta al territorio, collaborando con le altre strutture e realtà sociali della zona a progetti di miglioramento della qualità della vita.

3) APPARTENENZA E SOLIDARIETA'

L'ospedale appartiene ai suoi utenti e a suoi operatori tra i quali deve consolidarsi quell'alleanza che migliora i rapporti umani e qualifica il nostro lavoro.

Solidarietà vuol dire anche un ospedale aperto alle istanze della società civile espresse dalle associazioni dei cittadini e dalle organizzazioni dei volontariato.

4) ORGANIZZAZIONE

L'ospedale per soddisfare le esigenze attuali dei singoli e della collettività deve perseguire un alto livello di qualità rappresentato da efficacia delle cure, elevata efficienza, diffuso benessere percepito.

La professionalità degli addetti significa efficacia, l'organizzazione induce efficienza, l'accoglienza, la cortesia, la tranquillità la familiarità dell'ambiente generano il benessere percepito. La tutela della salute è sempre più il risultato di interventi interdisciplinari di cui i singoli atti medici costituiscono solo una componente. A una maggiore integrazione deve corrispondere una sempre maggiore integrazione e interdisciplinarietà, garantita da un'adeguata organizzazione.

5) INTERATTIVITA'

Nel processo di assistenza, il ricovero in ospedale rappresenta solo uno, anche se molto importante, dei momenti del percorso diagnostico-terapeutico del paziente.

Il percorso clinico in una malattia inizia solitamente con la prima visita presso il medico di famiglia e continua lungo le diverse componenti del sistema sanitario.

L'ospedale è deputato principalmente alle terapie in ricovero, oltre che alle attività diagnostiche e specialistiche di particolare complessità operativa. L'integrazione del processo di assistenza è un obiettivo prioritario dell'ospedale, che deve facilitare al massimo sia il dialogo col territorio, in particolare con il medico di famiglia, sia lo scambio di competenze e informazioni con le strutture specialistiche che ambulatoriali.

6) APPROPRIATEZZA

Le cure devono rispondere alle reali necessità del paziente, senza omettere alcune prestazioni opportune, ne effettuarne di inutili.

Va quindi, perseguito il corretto utilizzo delle risorse nel processo di diagnosi e cura, evitando l'uso di strutture di livello più impegnativo rispetto a quanto necessario o al contrario effettuando prestazioni che richiedono livelli di cure maggiori in organizzazioni inadeguate.

L'utilizzo del ricovero ospedaliero va riservato ai pazienti acuti, non autosufficienti sia per motivi legati alla patologia o alle procedure interventistiche da attuare: per tutti gli altri, sia per evitare il distacco dal contesto abitativo e sociale, sia per ottimizzare le risposte, vanno utilizzati, se possibile il Day Hospital/Day Surgery o l'ambulatorio.

7) AFFIDABILITA'

Affidabilità vuol dire sicurezza: dalla percezione di difficoltà discendono la tranquillità e la fiducia verso l'ospedale e le sue attività di chi vi si affida.

Presso la nostra Azienda è in fase di applicazione la legge 626/94 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, il cui programma è coordinato dal Servizio di prevenzione e protezione.

E' inoltre attivo, presso il Servizio di Medicina del Lavoro, un ambulatorio del personale che tiene sotto costante controllo le condizioni di salute degli operatori a diretto contatto coi pazienti.

8) INNOVAZIONE

Le conoscenze scientifiche in campo medico, e con esse le strutture sanitarie, sono caratterizzate da un rapido mutamento, che richiede sia flessibilità organizzativa, che disponibilità al cambiamento e alla sperimentazione di nuove terapie e tecnologie.

9) RICERCA

La nostra Azienda è anche Polo Universitario e, come tale, luogo di ricerca clinico-scientifica, come dimostra la produzione scientifica dei nostri operatori, documentata su riviste scientifiche nazionali ed internazionali.

10) FORMAZIONE

Oltre ad essere sede didattica per la formazione di base, il nostro ospedale è luogo di aggiornamento continuo professionale e culturale per i medici interni, per quelli esterni e per il personale infermieristico: è provider riconosciuto dal Ministero della Salute per i corsi ECM e partecipa alle sperimentazione nazionale sulla formazione a distanza.

DIRITTI E DOVERI

L'utente ha diritto a:

1. un'assistenza accurata e competente;
2. ottenere tutte le prestazioni diagnostiche e terapeutiche idonee a ristabilire, fin dove è possibile, il suo stato di salute;
3. un costante rispetto della propria dignità personale, sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale;
4. esaurienti informazioni sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche e sulle terapie praticate;
5. garanzie di riservatezza (tutto il personale è tenuto al segreto professionale);
6. esercitare il culto e ricevere i ministri della religione praticata;
7. rifiutare cure o indagini diagnostiche;
8. esprimere un consenso informato in caso di interventi diagnostico-terapeutici potenzialmente pericolosi (in questi casi, il degente verrà dettagliatamente informato sull'intervento, sulla sua utilità e necessità, sui potenziali effetti lesivi o collaterali; ottenute tutte queste informazioni, il paziente potrà sottoscrivere il proprio consenso);
9. tutelare la propria privacy (la legge 675/96, Dlgs 196/2003, meglio conosciuta come "legge sulla privacy", riconosce al paziente ricoverato, o comunque in cura presso l'Ospedale, la possibilità di consentire la trasmissione di notizie sul suo stato di salute soltanto alle persone che riterrà di indicare).

L'utente ha il dovere di:

1. rispettare le regole di convivenza ospedaliera;
2. rispettare il lavoro degli operatori.

Gli uffici dedicati alla tutela dell'utente

- Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.), si trova presso il pad. 8 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16; tel. 02 3904.2352; fax 02 3904.2574; e-mail urp.sacco@asst-fbf-sacco.it
- Ufficio di pubblica tutela (U.P.T.), si trova nel padiglione 8. Per appuntamenti, rivolgersi all'Ufficio relazioni con il pubblico (per ulteriori informazioni vedi la IV parte).

**GUIDA AL
RICOVERO E
ALL'AMBULATORIO**

L'ORGANIZZAZIONE SANITARIA

DIPARTIMENTI GESTIONALI	STRUTTURE	TIPOLOGIA	osp	univ	DIRETTORE / RESPONSABILE
AREA CHIRURGICA Prof. Diego Foschi	CHIRURGIA GENERALE 1	COMPLESSA		1	Prof. Piergiorgio Danelli
	CHIRURGIA GENERALE 2	COMPLESSA		1	Prof. Diego Foschi
	GASTROENTEROLOGIA	COMPLESSA		1	<i>dr. Ardizzone interim - FBF</i>
	OCULISTICA	COMPLESSA		1	Prof. Giovanni Staurengi
	ODONTOIATRIA	COMPLESSA	1		Dr.ssa Antonietta Sparaco
	ONCOLOGIA	COMPLESSA	1		<i>Dr.ssa Maria Teresa Cattaneo ff</i>
	OTORINOLARINGOIATRIA	COMPLESSA		1	<i>Dr. Alessandro Bottero ff</i>
	UROLOGIA	COMPLESSA	1		Dr. De Luca Francesco
	Cure Palliative e Hospice Oncologico	SEMPLICE DIP.	I		Dr.ssa M. Teresa Cattaneo
	Endoscopia digestiva	SEMPLICE DIP.	I		Dr. Pietro Gambitta
	Malattie infiammatorie croniche dell'intestino (MICI)	SEMPLICE DIP.	I		
	Senologia chirurgica	SEMPLICE DIP.		I	
AREA MEDICA Dr. Tommaso Saporito	MEDICINA GENERALE	COMPLESSA		1	Prof. Marco Cicardi
	PNEUMOLOGIA	COMPLESSA		1	Prof. Pierachille Santus
	RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	COMPLESSA	1		Dr. Arnaldo Andreoli
	REUMATOLOGIA	COMPLESSA	1		Dr. Piercarlo Sarzi Puttini
	Cure sub-acute	SEMPLICE DIP.	I		Dr.ssa Rachele Meroni

	Endocrinologia	SEMPLICE DIP.	I		Dr. Maurizio Bevilacqua
	Medicina ad Indirizzo Fisiopatologico	SEMPLICE DIP.		I	Dr.ssa Chiara Cogliati
CARDIO_CEREBRO_VASCOLARE Prof. Carlo Antona	ANESTESIA E RIANIMAZIONE 2	COMPLESSA	1		<i>Dr. Emanuele Catena ("a scavalco")</i>
	CARDIOCHIRURGIA	COMPLESSA		1	Prof. Carlo Antona
	CARDIOLOGIA	COMPLESSA	1		Dr. Maurizio Viecca
	NEFROLOGIA E EMODIALISI	COMPLESSA	1		Dr. Augusto Genderini
	NEUROLOGIA	COMPLESSA		1	Prof. Claudio Mariani
	Angiologia	SEMPLICE DIP.		I	Prof.ssa Maria Catalano
EMERGENZA E URGENZA Dr. Stefano Guzzetti	ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1	COMPLESSA	1		Dr. Emanuele Catena
	MEDICINA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO	COMPLESSA	1		Dr. Stefano Guzzetti
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	COMPLESSA	1		Dr. Alfonso Manzotti
	RADIODIAGNOSTICA	COMPLESSA	1		Dr. Roberto Bianco
MALATTIE INFETTIVE Dr. Giuliano Rizzardini	MALATTIE INFETTIVE 1	COMPLESSA	1		Dr. Giuliano Rizzardini
	MALATTIE INFETTIVE 3	COMPLESSA		1	Prof. Massimo Galli
	Hospice Malattie infettive	SEMPLICE DIP.	I		Dr. Agostino Zambelli
MATERO INFANTILE Prof.ssa Irene Cetin	OSTETRICIA E GINECOLOGIA	COMPLESSA		1	Prof.ssa Irene Cetin
	PEDIATRIA	COMPLESSA		1	<i>Prof. Gianvincenzo Zuccotti interim</i>
	Neonatologia e Patologia Neonatale	SEMPLICE DIP.	I		Dr.ssa Laura Pogliani

MEDICINA DI LABORATORIO Prof. Mauro Panteghini	ANATOMIA PATOLOGICA	COMPLESSA		1	Prof.ssa Manuela Nebuloni
	EMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE	COMPLESSA		1	Prof. Augusto Federici
	MICROBIOLOGIA CLINICA, VIROLOGIA E DIAGNOSTICA BIOEMERGENZE	COMPLESSA		1	Prof.ssa M. Rita Gismondo
	PATOLOGIA CLINICA (Laboratorio Analisi Chimico- Cliniche)	COMPLESSA		1	Prof. Mauro Panteghini
	Laboratorio Endocrinologia	SEMPLICE DIP.	I		Dr. Tarcisio Vago
	Farmacologia clinica	SEMPLICE DIP.		I	Prof. Emilio Clementi
SALUTE MENTALE	PSICHIATRIA 1	COMPLESSA	1		<i>Dr. Antonio Fusi ff</i>
	PSICHIATRIA 2	COMPLESSA		1	<i>dr.ssa Caterina Viganò ff</i>
	Neuropsichiatria Infantile	SEMPLICE DIP.	I		Dr.ssa Biancamaria Tagliabue
STAFF DIREZIONE SANITARIA	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	COMPLESSA	1		Dr.ssa Lucia Dolcetti interim
	SITRA	COMPLESSA	1		Dr.ssa Cristina Meroni
	FARMACIA OSPEDALIERA	COMPLESSA	1		
	I.C.P.S.	COMPLESSA		1	Prof. Angelo Moretto
	MEDICINA DEL LAVORO	COMPLESSA		1	Prof. Paolo Carrer
	Dietologia e Nutrizione Clinica	SEMPLICE DIP.	I		Dr. Fulvio Muzio
	Ingegneria Clinica	SEMPLICE DIP.	I		<i>Ing. Giorgio Orsi interim</i>
STAFF DIREZIONE GENERALE	QUALITA', RISCHIO CLINICO E ACCREDITAMENTO	COMPLESSA	1		Dr.ssa Lucia Dolcetti
	S.I.S.O.	COMPLESSA	1		Ing. Giorgio Orsi
	Controllo di Gestione	SEMPLICE DIP.	I		Dr.ssa Tatiana Dezzi - FBF
	Servizio Prevenzione e Protezione	SEMPLICE DIP.	I		Dr. Franco Mariani

AREA AMMINISTRATIVA	ACCOGLIENZA E URP	COMPLESSA	1		Dr.ssa Loredana Di Palo
	AFFARI GENERALI E LEGALI	COMPLESSA	1		Avv. Claudia Rimoldi
	ECONOMICO FINANZIARIA	COMPLESSA	1		Dr. Carlo Valentini
	ORGANIZZAZIONE E R.U.	COMPLESSA	1		Avv. Carmela Uliano
	PROVVEDITORATO	COMPLESSA	1		dr. Domenico Versace - FBF
	TECNICO PATRIMONIALE	COMPLESSA	1		Arch. Sandro Piadena
	OSPEDALIERE UOC		25	19	UOC UNIVERSITARIE
	OSPEDALIERE SSD		14	3	SSD UNIVERSITARIE
DIPARTIMENTI FUNZIONALI	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	Dr.ssa Lucia Dolcetti			
	ONCOLOGICO	DS			
	FARMACEUTICO				
	RICERCA E INNOVAZIONE				

COME ORIENTARSI



Come ottenere il ricovero

Esistono vari tipi di ricovero:

- ricovero urgente
- ricovero ordinario
- ricovero in Day Hospital
- ricovero in Day Surgery
- prericovero
- ricovero per trattamento sanitario obbligatorio

Ricovero urgente

È predisposto, dopo gli opportuni accertamenti, per pazienti che giungano nell'area dell'emergenza e del Pronto Soccorso con mezzi propri o con ambulanza (per il soccorso sanitario di emergenza telefonare al 118). In caso di mancanza di posti letto specifici, il Medico di guardia può disporre il trasferimento protetto del malato in un'altra struttura ospedaliera.

Ricovero ordinario (o "ricovero di elezione")

Lo richiede il medico di base o un medico degli ambulatori polispecialistici interni ed esterni all'Ospedale. Anche questo ricovero è subordinato alla disponibilità di posto letto: il giorno d'ingresso viene comunicato con una telefonata dal caposala del Reparto.

Ricovero in Day Hospital (o "ricovero ordinario a ciclo diurno")

Si tratta di un ricovero (o di cicli di ricoveri) programmato su indicazione del medico di reparto. Ha la durata inferiore a una giornata, durante la quale vengono erogate prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche.

Ricovero in Day Surgery

E' un ricovero a ciclo diurno per pazienti che necessitano di un intervento chirurgico

Prericovero

E' un accesso ambulatoriale programmato per esami propedeutici al ricovero generalmente chirurgico.

Viene eseguito di norma entro trenta giorni dall'intervento

Ricovero per trattamento sanitario obbligatorio (TSO)

Viene disposto dal Sindaco del Comune di residenza del paziente, su segnalazione medica.

IL FUNZIONAMENTO DEL PRONTO SOCCORSO



In caso di necessità di prestazioni urgenti, ci si reca presso i locali del Pronto Soccorso/Accettazione (presidiato, all'interno, da un posto di polizia 24 ore su 24).

Al TRIAGE (area accoglienza pazienti), il personale raccoglie i dati anagrafici e le notizie sui disturbi accusati ed attribuisce di conseguenza un codice di priorità di visita contraddistinto da quattro diversi colori:

ROSSO:	precedenza assoluta. Necessità di intervento medico immediato
GIALLO:	Necessità di intervento medico in brevissimo tempo.
VERDE:	Prestazione urgente da eseguirsi dopo assistenza ai codici rosso e giallo
BIANCO:	Prestazione non urgente. La sintomatologia potrebbe essere curata o dal medico di famiglia o in regime ambulatoriale. La visita medica viene comunque assicurata ed è gravata dal pagamento di Ticket Regionale per le categorie di malati non espressamente esentate (reddito, invalidità e patologie croniche). Dal 1° giugno 2007 è prevista l'esenzione totale senza limiti di reddito per i cittadini minori di 14 o maggiori di 65 anni, anche per i codici bianchi di Pronto Soccorso.

Assistenza sanitaria a cittadini stranieri

Cittadini comunitari regolarmente residenti

Gli stranieri aventi cittadinanza degli Stati appartenenti alla Unione Europea, regolarmente residenti in Italia, sono iscritti regolarmente al Servizio Sanitario Nazionale

Cittadini comunitari in Italia per soggiorno breve

I cittadini comunitari possono accedere alle prestazioni sanitarie presentando la “tessera europea di assicurazione sanitaria”

Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea con regolare 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 un permesso di soggiorno non superiore a tre mesi, e quindi non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale

Per questi utenti vengono assicurate le prestazioni e i servizi offerti dal servizio Sanitario nazionale dietro pagamento, per intero, delle relative tariffe

Stranieri non in regola con le norme di ingresso e di soggiorno

L'assistenza ai cittadini stranieri non in regola, qualora privi di risorse economiche sufficienti, viene garantita mediante il rilascio di un tesserino recante il codice STP (stranieri temporaneamente presenti) di durata semestrale. Chi non ha la possibilità di pagare le cure, deve compilare sotto la sua responsabilità la dichiarazione di indigenza.

Ai cittadini stranieri non in regola sono assicurate le cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti o comunque essenziali.

Lo straniero in possesso del tesserino STP è esonerato dal pagamento del ticket per quanto concerne:

- le prestazioni di primo livello e le urgenze
- lo stato di gravidanza
- le patologie esenti
- età inferiore a 14 anni e superiore a 65 anni (senza limite di reddito)
- patologie gravi.

Health assistance to foreign citizens

Regularly resident Community citizens

Foreigners who are European Union citizens, regularly resident in Italy, are automatically registered in the National Health Service

Short stay

The community citizens can benefit directly from the health assistance by presenting the "European card for health insurance"

Foreigners citizens not belonging to the European Union with regular residence permit

Foreigners with a regular residence permit have the duty / right to be registered in the National Health Service

Regularly residing foreigners not registered in the National Health Service (residence permit not longer than three months)

They can take advantage of the benefits and services provided by the National Health Service upon payment, in full, of the relative tariffs

Foreigners not complying with entry and stay regulations

Health assistance to foreigners who do not comply with entry and stay regulations, and lacking sufficient financial resources, is granted through the issuance of a card bearing the STP (Temporarily Present Foreigners) code, that has a six-month validity. The card is issued upon a declaration of poverty. Foreigners who have not complied with the permit, are granted any urgent or anyhow essential outpatients and hospital care.

The foreigner holding the STP card is exempt from payment of the ticket in case of:

- first level health care and urgencies
- pregnancy
- free pathologies
- patients younger than 14 years age or older than 65
- serious disabling cases

Assistance sanitaire aux citoyens étrangers

Citoyens communautaires régulièrement résidents

Les étrangers qui ont la citoyenneté des Pays de la Communauté Européenne, régulièrement résidant en Italie sont obligés de s'inscrire au Service Sanitaire National

Séjour bref

Les citoyens communautaires peuvent accéder directement aux prestations sanitaires en présentant la « carte européenne d'assurance maladie »

Citoyens étrangers qui n'appartiennent pas à l'Union Européenne séjournant régulièrement

Les citoyens étrangers qui n'appartiennent pas à l'Union Européenne séjournant régulièrement en Italie, sont dans l'obligation/droit de s'inscrire au SSN

Etrangers séjournant régulièrement qui ne sont pas inscrits au SSN (avec un permis de séjour inférieur à trois mois)

Aux étrangers on assure les soins médicaux et les services offerts par le SSN après paiement entier des tarifs relatifs

Etrangers non en règle avec les normes d'entrée et de séjour

L'assistance aux citoyens étrangers non en règle avec les normes d'entrée et de séjour, dépourvus des moyens suffisants, est assurée par la délivrance d'une carte au code STP (Etranger Temporairement Présent), semestrielle.

La délivrance de la carte STP est subordonnée à une déclaration d'indigence.

Aux citoyens étrangers non en règle, on assure à la fois les soins d'urgence et essentiels au cabinet de consultation et à l'hôpital.

L'étranger indigent, est exonéré du ticket modérateur en ce qui concerne :

- l'assistance sanitaire de base et les urgences
- la grossesse
- les pathologies exemptes
- agés moins de 14 et plus de 65 ans
- graves maladies invalidantes

Asistencia sanitaria de ciudadanos extranjeros

Ciudadanos de la Comunidad residente en forma regular en Italia

Los extranjeros que tengan ciudadanía de los Estados pertenecientes a la Unión Europea, con residencia en Italia, obtienen la inscripción obligatoria al Servicio Sanitario Nacional (SSN)

Estadia breve

Los ciudadanos de la Unión Europea pueden acceder directamente a las prestaciones sanitarias presentando la "tarjeta europea de seguro sanitario"

Ciudadanos extranjeros que no pertenecen a la Unión Europea regularmente en Italia

Tienen la obligación/derecho de inscripción al SSN, que se extiende también a los familiares a cargo

Extranjeros con "permiso de estadia" en regla no inscritos al SSN (que posean un "permiso de estadia" no superior a tres meses)

A los extranjeros que posean un "permiso de estadia" no superior a tres meses y por consiguiente no inscritos al SSN, se les brindan las prestaciones y los servicios ofrecidos por el SSN pagando enteramente la tarifa

Extranjeros que no estan en regla con las normas de ingreso y “permiso de estadia”

A los ciudadanos axtranjeros que no esten en regla con las normas de ingreso y de estadia, sin medios economicos sufficientes, se les garantiza igualmente la asistencia, a través de una tarjeta con la sigla STP (Extranjeros Presentes en forma Temporanea), que tienen validez semestral.

Para la obtencion de la tarjeta es necesario una declaration de indigencia del ciudadano extranjero.

A los ciudadanos extrangeros no en regla se les asegura los tratamientos ambulatoriales y Hospitalarios urgentes o esenciales.

El ciudadano que posee la tarjeta STP està exento del pago de la cuota de participacion al gasto (ticket) a :

- las prestaciones sanitarias de primer nivel o las urgentes
- el embarazo
- las patologia exentas
- edad inferior a 14 anos y superior a 65
- estados de discapacidad graves

Cosa portare in caso di ricovero

Biancheria personale, pigiama e/o camicia da notte, vestaglia e/o giacca da camera, calzini, pantofole, asciugamani, sapone con portasapone, spazzolino da denti e dentifricio, pettine, necessario per barba.

E' bene avere con sé:

- carta d'identità
- tessera sanitaria o Carta Regionale dei Servizi sanitari
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica posseduta

Poiché è importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente, è necessario annotare il loro nome anche se si tratti di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.

Si consiglia di non tenere in ospedale gioielli, oggetti di valore e grosse somme di denaro perchè in caso di furto, l'assicurazione dell'Ospedale non ne risponde.

VITA QUOTIDIANA IN OSPEDALE



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Fatebenefratelli Sacco

ORARIO VISITA PARENTI

A cura dell'Ufficio Relazioni col Pubblico

Via G. B. Grassi, 74 - Milano

Tel. 02/39042352 - Fax 02/39042574

urp.sacco@asst-fbf-sacco.it

REPARTO	ORARIO FERIALE	DOMENICA E FESTIVI
Anestesia e Rianimazione	17.30/18.30	17.30/18.30
Cardioanestesia	17.00/17.30	17.00/17.30
Cardiochirurgia	16.30/18.00	10.30/12.00 – 16.30/18.00
Cardiologia	17.00/18.00	12.00/13.00 – 17.00/18.00
Chirurgia Generale I	17.00/18.30	13.00/14.00 – 17.00/18.30
Chirurgia Generale II	17.00/18.30	10.30/12.00 – 17.30/18.30
Gastro/Oncologia	12.30/14.00 – 17.00/19.30	11.30/13.30 – 16.30/19.30
Hospice Malattie Infettive	10.00/20.00	10.00 /20.00
Malattie Infettive I Div.	12.00/13.30 – 17.00/19.30	12.00/13.30 – 17.00/19.30
Malattie Infettive II Div.	12.00/13.30 – 17.00/19.30	12.00/13.30 – 17.00/19.30
Malattie Infettive III	12.00/13.30 – 17.00/19.30	12.00/13.30 – 17.00/19.30
Medicina I	12.30/14.00 – 17.00/19.30	11.30/13.30 – 16.30/19.30
Medicina II	17.00/18.30	10.00/12.00 – 17.00/18.30
Medicina III	17.00/18.30	11.00/12.00
Nefrologia	17.00/18.30	10.00/11.00 – 17.00/18.30
Neurologia	17.00/18.30	11.00/12.00 – 16.00/18.30
Oculistica	12.00/13.30 - 17.30/19.00	12.00/13.30 – 17.30/19.00
Ortopedia e Traumatologia	12.00/13.30 - 17.30/19.00	12.00/13.30 – 17.30/19.00
Ostetricia e Ginecologia	17.00/18.00	11.00/12.00 – 17.00/18.00
Otorinolaringoiatria	17.00/18.30	13.00/14.00 – 17.00/18.30
Pediatria	17.00/18.30	10.30/11.30 – 17.00/18.30
Pneumologia	17.00/18.30	10.30/11.30 – 17.00/18.30
Psichiatria	17.00/18.00	10.00/11.30 – 17.00/18.00
Reumatologia	17.00/18.30	10.00/11.30 – 17.00/18.30
Riabilitazione Specialistica	12.00/13.30 - 17.00/18.30	12.00/13.30 – 17.00/18.30
Sub-acute	16.30/18.00	11.00/12.30 – 16.30/18.00
Unità Terapia Intensiva Coronarica	17.00/18.00	11.00/12.00 – 17.00/18.00
Urologia	13.00/15.00 – 17.00/19.00	13.00/15.00 – 17.00/19.00

Presso alcuni reparti, per specifiche esigenze, sono stati individuati altri orari.

I familiari di pazienti di età superiore ai 65 anni sono autorizzati a trattenerosi al di fuori degli orari di visita, limitatamente ad una persona (LR 48/88) e in accordo con il capo sala.

Accoglienza in reparto: il paziente è ricevuto dal caposala o dal personale infermieristico. Ogni operatore sanitario è provvisto di cartellino di riconoscimento; vengono attribuiti il letto, l'armadietto, il comodino e sono date indicazioni per l'uso delle luci e del campanello. Al paziente viene consegnato un modulo per raccogliere disposizioni a tutela della sua "privacy".

L'articolazione della giornata segue in linea di massima il seguente schema:

Mattino, dalle ore 07.00 alle ore 12.00:

- igiene personale dei pazienti (per i pazienti non autosufficienti è effettuata dal personale infermieristico)
- prelievi ematochimici e terapia
- colazione
- visita da parte dell'equipe medica
- esami diagnostici

Pranzo: ore 12.30 nel proprio reparto (orario indicativo)

Pomeriggio: dalle ore 13.00 alle ore 18.00:

- riposo
- proseguimento dell'attività diagnostica
- preparazione degli operandi
- visita medica di controllo

Cena: ore 18.30 nel proprio reparto (orario indicativo)

E' importante sapere che:

- per allontanarsi dal proprio reparto il degente deve informare il caposala. L'ospedale è luogo di cura e di riposo: ogni atteggiamento deve conciliarsi con queste esigenze.
- Devono essere assunti farmaci espressamente prescritti dal medico.
- E' proibito fumare.
- E' proibito, in alcune aree dell'ospedale espressamente indicate, l'utilizzo di telefoni cellulari poiché possono interferire con le apparecchiature in dotazione.
- Si consente l'uso di radio e televisore avendo cura di non disturbare gli altri degenti.
- Per colloqui col medico curante è opportuno rivolgersi al caposala.
- Prima di lasciare l'ospedale il paziente riceve dal medico indicazioni e consigli e una **"lettera di dimissione"** indirizzata al medico curante.

NORME ANTINCENDIO

Ogni paziente deve segnalare al personale del reparto qualsiasi tipo di anomalia all'impianto elettrico o idrico. In caso d'incendio è necessario lasciare i locali proteggendo naso e bocca con un panno e chiudendo le porte per rallentare la propagazione di fiamme, fumi o esalazioni.

- **NON UTILIZZARE ASCENSORI**
- **EVITARE IL PANICO E L'ASSEMBRAMENTO**
- **ESEGUIRE LE ISTRUZIONI DEL PERSONALE, CHE E ADDESTRATO AD AFFRONTARE EVENTUALI SITUAZIONI DI EMERGENZA E A TUTELARE LA SICUREZZA DEI DEGENTI**

SERVIZI PER I DEGENTI

Servizio Sociale

Recapiti: Pad. 1, piano rialzato, fermata N

Tel. 02 3904.2446/2659/2272

Fax 02 3904.2937

servizio.sociale@asst-fbf.sacco.it

Il Servizio Sociale del Presidio Ospedaliero si attiva su segnalazioni, provenienti da tutti i reparti, gli ambulatori, degenti, familiari e operatori dei servizi territoriali, relative a casi che presentino situazioni di particolare disagio sociale o per i quali si richieda un intervento socio-assistenziale: inserimento in strutture protette; case alloggio; convalescenziari; residenze sanitarie assistenziali; istituti geriatrici riabilitativi; accompagnamento per pratiche burocratiche; assistenza extra-ospedaliera per persone con infezione da HIV; tutela di minori relativamente a casi di non riconoscimento, in stato di abbandono morale e materiale, in condizioni di maltrattamento fisico.

Gli interventi sono attuati tenendo conto del programma terapeutico volto ad una integrazione socio-sanitaria che permetta l'utilizzo di risorse personali e dei servizi (pubbliche, private, volontariato, privato sociale, etc.); tutela dei diritti dei degenti, in quelle situazioni in cui la malattia produca cambiamenti, a livello personale e/o familiare, tali da richiedere un intervento specifico di sostegno, integrazione, risoluzione, finalizzato al reinserimento del soggetto nel proprio contesto di vita.

Inoltre, il Servizio Sociale svolge la funzione di segretariato sociale volta ad orientare l'utente relativamente a procedure e modalità di accesso ai vari servizi, enti e prestazioni a carattere socio-assistenziale e socio-sanitario.

Servizi aggiuntivi:

Sportello Orientamento Stranieri

Allo sportello stranieri sono presenti Operatori qualificati di nazionalità diverse per:

- Mediazione linguistico-culturale
- Orientamento ai servizi dell'Azienda Ospedaliera
- Informazioni sulle tutele previdenziali e assistenziali
- Accompagnamento all'espletamento di pratiche sanitarie (prenotazioni visite, pagamento ticket etc.)

Patronato: per informazioni, consulenza ed espletamento di pratiche pensionistiche, ogni lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30 su appuntamento (tel. 02.3904.2659).

Area Accoglienza: informazioni e consegna referti.

Adiacente alla portineria del Sacco, è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00 tel. 02/39042225. Oltre a fornire informazioni sul funzionamento dei servizi provvede alla consegna dei referti.

Presso il Pio Alberto Trivulzio è possibile ritirare i referti agli sportelli accettazione, aperti dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00.

Servizio religioso.

I Cappellani visitano regolarmente i malati in tutti i reparti dell'Ospedale.

I ministri di altre religioni possono essere richiesti tramite le caposala che provvederanno a fissare l'incontro.

Orario delle Sante Messe.

Nella Chiesa dell'Ospedale:

Feriale: ore 7.30 e 16.00

Domenica e festivi: ore 11.00

Nei reparti:

Sabato ore 16.00: Pad.3 in Auletta Malliani

Domenica ore 11.00: Pad. 56 Soggiorno 2° piano Malattie Infettive

ore 11.00: Pad. 51 Soggiorno 2° piano Cardiologia-Medicina

Autentica firme. (per riscossione della pensione).

Durante la degenza prendere contatti con il caposala.

Cartelle cliniche e copie esami radiologici eseguiti in regime di ricovero

Il paziente che è stato ricoverato o persona da lui delegata, con una fotocopia del documento dell'interessato, può richiedere copia delle stesse direttamente presso l'Ufficio Ricoveri all'interno dell'atrio del Pronto Soccorso (tel. 02/3904.3125), o tramite fax al n. 02/3904.3140. Il ritiro della documentazione sanitaria potrà essere effettuato a partire dal 30° giorno successivo alla richiesta presso l'Ufficio Referti dietro esibizione della ricevuta di pagamento rilasciata all'interessato dall'Ufficio Ricoveri al momento della presentazione della richiesta. Orario di apertura Ufficio Cartelle Cliniche: LU - VE 9.30 - 12.00 e 14.00 - 15.00. Tel. 02/3904.2837 - Fax 02/3904.3140.

Centro prelievi:

- presso il Poliambulatorio Pansini, dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 12.00, ad accesso diretto
- presso il Pad. 56 – Malattie Infettive – dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 9.30 (solo per pazienti seguiti dallo stesso padiglione)
- presso il Pio Albergo Trivulzio (dove è collocato un punto prelievi esterno del Laboratorio Analisi del Sacco) in via Trivulzio 15 – piano seminterrato, dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 9.00.

Solo per questi esami, il ritiro referti avverrà dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00 agli sportelli accettazione del Pio Albergo Trivulzio.

Centro prelievi pediatrico:

presso l'ambulatorio di pediatria, dalle 7.00 alle 12.00, ad accesso diretto.

Certificati di ricovero. Vengono rilasciati dall'Ufficio ricoveri (sito al fianco del Pronto Soccorso) dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 16.00 orario continuato.

Accoglienza multiculturale c/o l'amb. ostetrico-ginecologico del Poliambulatorio Pansini.

Mediatrici culturali (cinese, sudamericana, araba), medici specialistici e ostetriche accompagnano le donne immigrate nel percorso di nascita, garantendo assistenza durante le visite ostetriche. Rivolgersi allo sportello prenotazioni del Poliambulatorio Pansini – Ospedale L. Sacco.

Registrazioni di nascita. Possono essere effettuate presso la Direzione Medica di Presidio da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00.

Se la puerpera non può muoversi, avvisando la DMP, la notifica viene accolta direttamente in reparto.

Banca. All'esterno della palazzina del Personale è posto il servizio Bancomat dell'UBI.

Bar. Il servizio bar, situato nel blocco centrale dell'ospedale, è aperto tutti i giorni dalle 07.00 alle 20.00

Biblioteca di reparto. In numerosi reparti è stata allestita, in collaborazione con l'associazione AVO, una biblioteca di reparto a disposizione dei degenti.

Distributori di bevande fredde e calde. Sono dislocati in diversi punti dell'ospedale.

Parcheggio. I visitatori sono pregati di lasciare la vettura all'esterno, nel parcheggio a pagamento, appositamente allestito presso l'ingresso principale, collegato con la portineria e coi reparti ospedalieri **dal servizio navetta interno**. Il parcheggio è custodito e funziona dalle ore 7.00 alle ore 19.00 tutti i giorni.

Servizio interno di navetta. Sono in servizio all'interno dell'ospedale due autobus navetta che trasportano gratuitamente gli utenti e i visitatori a destinazione presso reparti e servizi. Il servizio è in funzione dalle 07.00 alle 19.00 nei giorni feriali e festivi.

Pronto diabete (cell.3314438994), un servizio di reperibilità telefonica sempre attivo, pensato per poter rispondere in qualsiasi momento alle emergenze o anche solo ai dubbi sulla gestione del diabete tipo 1 dei bambini e adolescenti seguiti presso il Servizio di Diabetologia della Clinica Pediatrica universitaria dell'Ospedale Sacco di Milano, diretta dal prof. Gian Vincenzo Zuccotti. Il servizio è nato grazie all'intervento dell'Associazione Aiuto ai Giovani Diabetici Lombardia - Onlus, che collabora strettamente con il reparto di Pediatria.

Orto. Ideato e proposto da Missione Sogni Onlus in collaborazione con il Comune di Milano. Ha come obiettivo quello di avvicinare i bambini che frequentano la Clinica Pediatrica al mondo vegetale. Prendendosi cura di frutta e verdura imparano a conoscerne le proprietà nutrizionali.

Servizio di animazione per piccoli pazienti. Due animatrici (insegnanti di scuola elementare) sono presenti nel reparto di Pediatria per attività ludico-didattiche.

Servizio odontoiatrico per indigenti. Presso il servizio di odontoiatria è in funzione un ambulatorio riservato agli indigenti residenti a Milano. Le prestazioni sono a carico della Croce Rossa che seleziona le richieste. Per informazioni: 02/33129218 (telefonare il martedì dopo le h.14.00).

L'hospice Malattie Infettive

L'Hospice è un reparto dove vengono erogate le cure palliative, volte al raggiungimento della migliore "Qualità di Vita" per l'ospite e per i suoi familiari, offrendo sollievo dal dolore e dagli altri sintomi disturbanti e prendendo in considerazione anche gli aspetti psicologici e spirituali.

L'Hospice Malattie infettive è operativo dal 2005. E' stato pensato per estendere l'opportunità di accedere alle cure palliative ai malati di AIDS. Sin dall'inizio ha comunque accolto malati in fase terminale di malattia, indipendentemente dalla patologia di cui sono affetti.

Fa parte della Rete Hospice di Milano (RHM), che comprende 9 hospices.

E' sede di tirocinio formativo per i Master in Cure palliative dell'Università degli Studi di Milano, dell'Università degli Studi di Milano Bicocca e dell'Università del Piemonte Occidentale (Novara).

È situato al secondo piano del Padiglione 17. Dispone di dieci posti letto in camera singola con bagno per disabili, aria condizionata, letto articolato elettrico, poltrona letto per un parente, televisione, frigorifero, telefono, accesso internet. Inoltre è dotato di bagno clinico, di un locale relax e di una tisaneria.

L'équipe sanitaria è composta da medici, infermieri, OSS, psicologi, assistenti sociali. Il personale, altamente qualificato, è adeguatamente formato per fornire cure palliative ai degenti e sostegno psicologico sia agli ospiti che ai parenti. L'assistenza sanitaria è garantita 24ore su 24.

La richiesta di ricovero avviene mediante compilazione di un apposito modulo, che si può richiedere al 0239043159 (Segreteria) oppure 0239042991 (Caposala).

Al suo interno operano i volontari dell'Associazione AHMIS – Amici Hospice Malattie Infettive Sacco (www.ahmis.it).

L'hospice in Columbus del Dipartimento Oncologico Ospedale L. Sacco. L'Hospice è l'anello che completa il profilo di continuità di assistenza in armonia con la degenza per acuti, il Day Hospital, l'assistenza domiciliare e l'attività ambulatoriale. L' Hospice ha la funzione di attuare con mezzi e tempi adeguati l'assistenza al malato oncologico in fase avanzata fornendo prestazioni mediche, infermieristiche, psicologiche e di conforto spirituale ai pazienti ed alle loro famiglie.

Questa rete consente di assicurare il tipo di intervento assistenziale più adatto alla fase della malattia, più adeguato alla personalità del malato e più idoneo sotto il profilo economico.

Per ulteriori informazioni:

Segreteria Hospice, Ospedale Sacco: 02-39042492 /2493 - fax 02-39042509

Segreteria Hospice, Clinica Columbus: 02- 480801

**Colloqui di accettazione Hospice presso Ambulatorio telefonando ai numeri:
02.39042493 – 02.39042492 – 02.39042606**

Servizio di patronato per pazienti HIV. Si occupa dell'espletamento di pratiche quali: invalidità civile, sussidio TBC, inabilità lavorativa INPS per pazienti con infezione da HIV. Per appuntamento: tel. 02/39042446.

Servizio mensa. I familiari dei ricoverati, in reparto per esigenze particolari, possono accedere al servizio mensa dell'ospedale. Per informazioni rivolgersi al caposala.

Servizio posta, posta elettronica e fax. E' possibile inoltrare la corrispondenza ed eventuali fax consegnandoli al caposala che provvederà all'invio.

Telefoni. Sono dislocati in vari punti dell'ospedale con funzionamento a moneta e scheda telefonica

L'ATTIVITA' AMBULATORIALE

COME PRENOTARE

Visite e prestazioni strumentali possono essere prenotate:

1. presso gli sportelli
2. telefonicamente
3. presso le farmacie
4. on line

1. Sportelli aziendali

Sono attivi presso:

il Poliambulatorio Pansini da lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 16.30

il Padiglione 1, da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.00

il Padiglione 16, da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00

il Padiglione 56, da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 15.00

la Radiologia, da lunedì a giovedì dalle 8.15 alle 19.00, il venerdì dalle 8.15 alle 16.00 e il sabato dalle 9.00 alle 14.00

Presso il Pio Albergo Trivulzio è attivo uno sportello per il pagamento dei prelievi, dalle 7.30 alle 9.00, dal lunedì al venerdì

2. Prenotazioni telefoniche

Attraverso il n. verde 800 638 638, attivo da lunedì a sabato dalle 8.00 alle 20.00, raggiungibile da telefono fisso, mentre con il cellulare bisogna comporre il n. 02/999599.

3. Farmacie

Le farmacie possono effettuare prenotazioni on line con utilizzo della CRS (Carta Regionale dei Servizi).

Per accedere ai servizi on line è necessario:

- 1) richiedere alle strutture sanitarie (ASL di appartenenza ed Ospedali) il codice PIN della Carta Regionale dei Servizi. Si ricorda che al ricevimento della nuova carta dei servizi il codice pin va nuovamente richiesto. Presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) dell'Ospedale è attivo un punto informativo in grado di raccogliere i consensi informati e fare richiesta del PIN per l'utilizzo della CRS;
- 2) il cittadino dovrà dotarsi di smart card da collegare al computer
- 3) installare il software CRS scaricabile dal sito: www.crs.regione.lombardia.it;
- 4) esprimere il consenso al trattamento dei dati personali.

Documenti necessari per usufruire delle prestazioni:

impegnativa regionale redatta dal medico di medicina generale, pediatra di libera scelta o specialista, che deve contenere il codice IUP;

Carta Regionale dei Servizi;

eventuale tesserino di esenzione.

Pagamento ticket

Il pagamento del ticket può essere effettuato mediante contanti, bancomat, assegni.

Per le prestazioni ambulatoriali è prevista l'esenzione totale, senza limiti di reddito, per i cittadini minori di 14 anni.

Per ciascuna ricetta è richiesta dal 1° agosto una quota fissa proporzionale al valore delle prestazioni.

Sono esentati dal pagamento del ticket gli esenti per reddito, invalidità, patologie croniche certificate, stato di disoccupazione/cassa integrazione.

Consegna referti

Presso la Portineria dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 (tel. 02/39042225).

Per tutelare la privacy degli utenti, i referti relativi agli accertamenti sanitari devono essere ritirati direttamente da chi ha fruito della prestazione o da persona delegata per iscritto in possesso del documento di identità del titolare della prestazione (presso gli sportelli vengono consegnati i moduli delle deleghe). Gli operatori sono autorizzati a consegnare i referti in assenza di ricevuta di pagamento.

Il risultato dei test HIV ½ Ab, HIV ½ Western Blot, HIV 2 Western Blot, HIV Ag p24, HIV DNA, viene consegnato presso l'ambulatorio di Malattie Infettive (Padiglione 56, piano seminterrato, fermata G del bus navetta interno), nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle 12 alle 13, orari in cui sarà disponibile un servizio di counselling effettuato dal personale medico.

In base al DDG del 18/12/2000 n. 32731, si possono effettuare ulteriori indagini necessarie al completamento diagnostico con costi a carico dell'utente.

I referti della Pediatria si ritirano direttamente presso l'Ambulatorio (dalle 8 alle 10.30)

Consultazione on line dei referti

Utilizzando la Carta Regionale "CRS" i referti medici di Visite ed Esami diagnostici si possono consultare on line, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Collegandosi al sito web www.crs.regione.lombardia.it è possibile visualizzarli e stamparli direttamente dal Personal Computer, senza doversi necessariamente recare presso le strutture sanitarie di riferimento.

Per accedere ai servizi on line è necessario:

- Richiedere alle strutture sanitarie (ASL di appartenenza ed Ospedali) il codice PIN della Carta Regionale dei Servizi. Si ricorda che al ricevimento della nuova carta regionale dei servizi il codice pin va nuovamente richiesto.
- Il cittadino dovrà dotarsi di un lettore di smart card da collegare al computer.
- Installare il software CRS scaricabile dal sito: www.crs.regione.lombardia.it.
- Esprimere il Consenso al trattamento dei dati personali.

L'Azienda Ospedaliera Luigi Sacco ha attivato le procedure per la consultazione on line dei seguenti referti medici, visite ed esami diagnostici:

ESAMI DI LABORATORIO
REFERTI DI RADIOLOGIA
LETTERE DI DIMISSIONE
VERBALE DI PRONTO SOCCORSO

Presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) dell'Ospedale è attivo un punto informativo in grado di raccogliere i consensi informati e fare la richiesta del PIN per l'utilizzo della CRS.

STRUTTURE TERRITORIALI PSICHIATRICHE

Centro psico-sociale 1° di zona 19, via Ugo Betti 189, tel.02 39043686/3687 fax 02 39043686
Svolge attività di prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psichici. Si rivolge ai cittadini di età superiore ai 18 anni, che abitano nel Quartiere Gallarate di Milano (distretti 1 e 2 della zona 19). Per fissare il primo appuntamento, ci si deve recare direttamente al Centro, con impegnativa del medico di base per visita psichiatrica o psicologica. Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14 alle 16.

Centro psico-sociale di zona 20, via Aldini 72, tel.02 332002672/845 fax 02 39043732
Prestazioni: prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psichici per i cittadini di età superiore ai 18 anni, abitanti nella ex zona 20 del decentramento comunale.
Per il primo contatto basta recarsi nella struttura tra le ore 9 e le 12,30 o tra le 14 e le 15,30, escluso il mercoledì mattina. Verrà fatta immediatamente un'intervista semistruutturata, cui seguirà l'appuntamento con lo specialista.
Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 18

Centro diurno di zona 20, via Aldini 72, tel.02 39001155 fax 02 39043732
Prestazioni: trattamenti terapeutico-riabilitativi risocializzanti in regime diurno per pazienti di età superiore ai 18 anni con disturbi psichici.
Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, dalle 8,30 alle 16,30.
Modalità di accesso: mediante programma concordato con le altre strutture dell'Unità Operativa Psichiatrica.

UONPIA (Unità Operativa di Neuropsichiatria infantile dell'infanzia e dell'adolescenza)
- **Polo territoriale di via Aldini 72** tel.02 39043711/3734 fax 02 39043735
- **Polo territoriale di via Ugo Betti 189** tel.02 39043816/ 817 fax 02 39043816
- **Ambulatorio di via Raffaello Sanzio 9** tel.02 36661454 (segreteria); 02/36661452 (medico e psicologo)

Il Servizio svolge attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione dei disturbi neurologici, neuropsicologici e psichiatrici dell'età evolutiva dagli 0 ai 18 anni.
Prestazioni erogate: valutazioni neuropsichiatriche, psicologiche e riabilitative; terapie riabilitative fisioterapiche, psicomotorie e logopediche, psicoterapie, interventi di supporto psicologico, farmacoterapie.
Il Servizio collabora con tutti i Servizi pubblici e privati che si occupano di utenti in età evolutiva. L'appuntamento per il primo colloquio può essere fissato telefonicamente o recandosi di persona al Servizio, da parte dei genitori o da chi ne esercita la patria potestà.
Il Servizio è aperto dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 17; il venerdì dalle 8,30 alle 15.00.

Agenzia Lavoro & Apprendimento Via Stromboli, 19, tel e fax 02 39043975/3977
Agenzia Lavoro & Apprendimento (A.L.A.) e-mail: alasacco@hotmail.com. E' una struttura di secondo livello – con valenza sovrazonale –, volta all'inserimento lavorativo di utenti psichiatrici, attraverso l'attivazione di percorsi misti che tengono in dovuta considerazione il valore terapeutico dell'inserimento lavorativo e che consentono una gestione elastica di tutte le fasi del progetto. Si possono rivolgere all'agenzia gli operatori dei servizi psichiatrici delle zone 6, 19/I, 19/II e 20 per la segnalazione degli utenti. L'Agenzia è disponibile a fornire informazioni alle agenzie rispetto alla Legge 68/99 per l'inserimento degli Invalidi Civili. Il servizio lavora in stretta collaborazione con il Comune di Milano, ASL, Collocamento Obbligatorio della Provincia DI Milano, Enti Formativi, cooperative sociali ed Aziende. E' aperto tutti i giorni dalle 8,30 alle 16,30.

ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE INTRAMURARIA

Presso l'Azienda Ospedaliera Luigi Sacco i medici svolgono anche l'attività libero professionale intramuraria ambulatoriale (visite specialistiche e prestazioni diagnostico-strumentali).

Tale attività a pagamento non è sostitutiva della normale attività istituzionale; è svolta fuori dall'impegno di servizio, in fasce orarie dedicate e con tariffe predefinite.

L'Azienda Ospedaliera mette a disposizione gli spazi ambulatoriali e garantisce il servizio di prenotazione, fatturazione e accoglienza.

L'utente, in tal modo, può scegliere il professionista di fiducia.

Informazioni e prenotazioni

Per informazioni - su professionisti, tariffe, giorni e orari - e prenotazioni è attivo lo sportello "Libera professione", dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30 e dalle 13,15 alle 18,30 - tel. 0239042531, fax 0239042968, e-mail: lp.sacco@asst-fbf-sacco.it.

Modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni si effettua presso lo sportello "Libera Professione", in contanti, bancomat, carta di credito o assegno.

Convenzioni / solvenza

L'Azienda Ospedaliera è convenzionata con:

- Ø Sistemi Sanitari
- Ø Insieme Salute
- Ø Fisce (Fondo Sanitario Dirigenti ENI)
- Ø Unicredit (Cral)
- Ø Banca Intesa (Cral)
- Ø Università degli Studi di Milano

L'utente titolare di polizza con le predette assicurazioni/fondi assistenziali, comunicando il proprio numero di tessera può richiedere prestazioni libero professionali ambulatoriali alle tariffe concordate. Le informazioni potranno essere richieste presso le assicurazioni/ fondi convenzionate.

Ambulatori specialistici

Le prestazioni libero professionali ambulatoriali sono erogate nelle seguenti specialità:

Allergologia Anatomia patologica Cardiochirurgia Cardiologia Centro Cura Depressione Centro Riproduzione Assistita Chirurgia Generale Dermatologia Dietologia Dosaggi endocrinologici Immunoematologia Endocrinologia Fisiopatologia Respiratoria Gastroenterologia Ginecologia e Ostetricia Laboratorio di Biochimica Laboratorio di Microbiologia e Virologia Malattie Infettive Malattie Tropicali Malattie sessualmente trasmesse	Medicina Generale Medicina Riabilitativa Medicina del lavoro Nefrologia Neurologia Oculistica Odontoiatria Oncologia Ortopedia Otorinolaringoiatria Pediatria Pneumologia Psichiatria Radiologia Reumatologia Urologia Medicina Alternativa (Agopuntura e Omeopatia) Medicina Estetica
--	---

Ricovero in libera professione intramuraria

Presso L'Ospedale "Luigi Sacco" è previsto il ricovero in regime libero professionale.

E' caratterizzato dalla scelta diretta da parte dell'utente del medico o dell'equipe che lo assisterà durante la degenza, previa accettazione del preventivo di spesa.

In alcuni reparti è possibile richiedere il trattamento alberghiero differenziato (con tariffa giornaliera aggiuntiva), che consiste nell'uso esclusivo di una camera doppia, con facoltà per un familiare di soggiornare accanto al paziente ricoverato.

Informazioni sui ricoveri libero professionali possono essere richieste all'U.O. Marketing – Libera Professione in orari d'ufficio:

tel. 0239042839, fax 0239042484, e-mail: marketing@asst-fbf-sacco.it.

ATTIVITA' DIDATTICA DELL'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO

- Corso di laurea in Medicina e Chirurgia.
Segreteria del I° e del II° triennio: tel. 02/50319605. Presso il padiglione U/universitario L.I.T.A.
- Corso di laurea per infermieri.
Segreteria: tel. 02/39042229 - 2294
- Corso di logopedia

Scuole di specializzazione con sede presso l'Ospedale Sacco

Chirurgia dell'apparato digerente ed endoscopia digestiva chirurgica I
Chirurgia dell'apparato digerente ed endoscopia digestiva chirurgica II
Chirurgia generale
Malattie infettive
Medicina tropicale
Medicina del Lavoro
Oftalmologia II
Pediatria II

III ^ Parte

STANDARD E IMPEGNI

Le liste di attesa.

I nominativi degli utenti che si rivolgono alla nostra Azienda per prenotare prestazioni ambulatoriali e di ricovero, vengono registrati e inseriti in liste di attesa.

Ricoveri

I nominativi dei pazienti che necessitano di ricovero vengono annotati in registri di prenotazione custoditi nei singoli reparti e gestiti dai capisala. Entro dicembre la lista dei prericoveri verrà gestita informaticamente.

Prestazioni ambulatoriali

I nominativi degli utenti che si rivolgono agli operatori addetti alla prenotazione, vengono registrati mediante l'utilizzo di agende elettroniche aggiornate in tempo reale.

Gli interessati possono, rivolgersi agli operatori dello sportello o ai capi-sala, conoscere la collocazione nelle liste di attesa.

Le liste di attesa per ciascuna prestazione vengono raccolte e mensilmente pubblicate sul sito della ASL Città di Milano e su quello aziendale.

E' impegno della nostra Azienda ridurre al minimo i tempi di attesa per le prestazioni richieste e comunque contenere i tempi nei limiti fissati dalla Regione Lombardia.

Il Sistema di Qualità aziendale: accreditamento, certificazione ISO, Joint Commission, qualità percepita .

La Direzione ha assunto come impegno prioritario di valenza strategica lo sviluppo di un **Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e la Sicurezza** basato sui principi della *Qualità Totale* e orientato al miglioramento continuo dei servizi aziendali , che garantisca:

- la soddisfazione dell'utente/cliente
- la qualità ed efficacia del servizio erogato
- la prevenzione e gestione del rischio
- la soddisfazione del personale
- l'organizzazione, l'efficienza e la competitività dell'azienda
- la valorizzazione dell'azienda nel contesto territoriale.

Il progetto di sviluppo del Sistema Qualità dell'AO L.Sacco si basa sull'integrazione dei diversi modelli proposti dalla normativa nazionale e regionale.

- ❖ **Accreditamento Istituzionale**, ottenuto nel 2000 (DGR 49161 del 17/3/2000) Con delibera n. VI/38133 del 06.08.98 la Regione Lombardia ha stabilito che le strutture di ricovero e cura pubbliche e convenzionate debbano avere precisi requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi che garantiscano un'assistenza di qualità, sia ai pazienti ricoverati che a quelli ambulatoriali.
Ogni Azienda deve quindi adeguarsi agli standard di funzionamento previsti entro un massimo di 5 anni.
Nell'Ospedale Sacco in Nucleo Permanente per l'Accreditamento verifica gli standard esistenti e propone gli adeguamenti richiesti.
- ❖ **Certificazione secondo le norme ISO 9001:2008** ad aprile 2002 per il settore EA 38, 37 (certificato N°9122 AOLS) e confermata nel dicembre 2010 dopo le verifiche ispettive di sorveglianza da parte dell'Ente di Certificazione CSQ.
- ❖ **Adeguamento agli Standard della Joint Commission International** secondo il "Programma di Valutazione della Qualità" promosso dalla Regione Lombardia.
- ❖ **Monitoraggio della qualità percepita.**

La qualità percepita e i suoi standard

Dal 2002 la Regione Lombardi ha reso obbligatoria la rilevazione della soddisfazione dell'utenza che accede alle strutture sanitarie pubbliche e private sia per i ricoveri che per le prestazioni ambulatoriali.

Nel corso di questi anni l'Ospedale L. Sacco ha raccolto i pareri di più di 10.000 utenti, le cui indicazioni si sono rivelate preziose per individuare quelli che sono gli aspetti critici, intervenire con progetti di miglioramento mirati e capire quali siano le nostre eccellenze nel programma dell'offerta sanitaria milanese.

L'Ospedale competente

La Direzione si fa garante della professionalità del personale sanitario.

La presenza dell'Università, della Sezione di Diploma Universitario per Infermieri, di Centri di Riferimento Regionale e Nazionale per la cura di alcune patologie, l'alto numero di progetti di ricerca e sperimentazione condotti, garantiscono un elevato livello di capacità e competenza.

L'Ospedale sicuro

Presso la nostra Azienda è applicato il D.Lgs 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, il cui programma è coordinato dal Servizio di prevenzione e protezione.

E' inoltre presente il Servizio del Medico Competente che predispone e aggiorna periodicamente il programma di sorveglianza sanitaria preventiva e periodica per i dipendenti dell'Azienda Ospedaliera – Polo Universitario Luigi Sacco, sulla base del documento di valutazione dei rischi ed in ottemperanza alla normativa vigente.

IV^ Parte Gli strumenti della tutela

UFFICIO RELAZIONE COL PUBBLICO

I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti e le proposte possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'ufficio è situato presso il pad. 8, ed è aperto al pubblico, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

L'URP provvede a dare risposta al cittadino per le segnalazioni che presentino di immediata soluzione, e predispone la procedura istruttoria per quei problemi che richiedano un approfondimento. Il tempo massimo previsto per la risposta è di 30 giorni.

Le segnalazioni possono essere presentate rivolgendosi direttamente agli operatori dell'Ufficio, scrivendo, telefonando, inviando un fax o una e-mail.

Il numero di telefono è 02/39042352, il fax 02/39042574 l'e-mail urp.sacco@asst-fbf-sacco.it

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio interviene in tutti i casi nei quali le istanze degli utenti non trovino un soluzione soddisfacente.

Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Relazioni col Pubblico.

LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

Sono molteplici i rapporti che si vengono a creare tra le strutture sanitarie e le organizzazioni di volontariato quando l'attenzione maggiore è rivolta al benessere del paziente.

Nel caso dell'azienda Sacco in particolare, la presenza di patologie di grande richiamo sociale, quali le malattie infettive, hanno portato nel corso del tempo alla costituzione di forti legami con diverse associazioni esterne, il cui apporto prezioso consente la presa in cura di pazienti particolarmente complessi, affiancando agli aspetti clinici gli aspetti collegati con il rispetto della persona.

Tra le principali associazioni di volontariato che operano nei nostri reparti e ambulatori, ricordiamo l'AVO che per sua mission si rivolge a tutti i pazienti, ANLAIDS e AIDS-AIUTO che operano nei reparti di Malattie Infettive, AMIS (Associazione Amici Hospice Malattie Infettive Sacco), AIPA e HSOS-Obiettivo Sangue presso il Servizio Immunosanguineo, ARCHE' e ABIO in Pediatria, ANDOS in Senologia e AA e AL-ANON che garantiscono il supporto a pazienti con problemi di etilismo e alle loro famiglie.

Presso il Dipartimento di Oncologia, operano anche alcune associazioni che collaborano attivamente sia all'organizzazione dell'assistenza domiciliare, come l'Associazione Marco Semenza e la Fondazione Maddalena Grassi, sia all'attività dell'Hospice, come l'associazione Hospitale.

Inoltre, nella nostra zona di riferimento il mondo sociale è strettamente connesso con il mondo sanitario e nell'azienda Sacco si ricerca un vero approccio sistemico al disagio della persona, che trova al di là dell'evidenza patologica le sue cause più profonde nelle problematiche legate all'anzianità, all'handicap, all'emarginazione.

In coerenza con le indicazioni del D.Lgs. n. 502/92 art. 14 le associazioni di volontariato partecipano alla formulazione della Carta dei Servizi, alle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e hanno ruolo propositivo nell'elaborazione dei piani di miglioramento.