

CARTA DEI SERVIZI

Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico



Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico
Ospedale Macedonio Melloni

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Fatebenefratelli Sacco

Indice

Centralino telefonico.....	3
Centro Unico Prenotazione (CUP).....	3
Accoglienza.....	3
Direzione Medica di Presidio.....	3
Specialità Cliniche e Diagnostiche.....	3
Orari di Sportello.....	4
Centro Prelievi.....	5
Centro Emostasi e Trombosi per Monitoraggio Terapia Anticoagulante Orale.....	5
Rilascio Cartelle Cliniche.....	5
Attività in pericovero (A.P.R.E.).....	6
Pericovero (A.P.R.E.) Oculistico.....	6
Pronto Soccorso.....	7
Pronto Soccorso Oftalmico.....	7
Attività Libero Professionale.....	7
Servizio Sociale Professionale Ospedaliero.....	8
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	8
Parcheggio – Accesso.....	8
Bar e Punti di Ristoro.....	9
Come raggiungere il Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico.....	9
Come orientarsi.....	9

OSPEDALE FATEBENEFRAELLI E OFTALMICO

Piazzale Principessa Clotilde, 3 - 20121 Milano

Sito Internet www.asst-fbf-sacco.it

Centralino telefonico

Tel. 02 6363.1

Centro Unico Prenotazione (CUP)

-Numero Verde 800.638.638 **da rete fissa**

-Numero Regionale (a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario) tel. 02 99.95.99
da cellulare

-Per disdire prenotazione SSN tel. 800.638.638

Accoglienza

All'ingresso da piazzale Principessa Clotilde 3 è collocato il Punto di Accoglienza (contrassegnato dalla indicazione "INFORMAZIONI"), attivo dalle ore 7,00 alle ore 20,00.

Al punto di accoglienza sono fornite indicazioni ai cittadini sull'ubicazione dei reparti, degli ambulatori, degli uffici amministrativi e indicazioni sul reparto ove sono ricoverati parenti e/o conoscenti, fatte salve disposizioni diverse da parte degli interessati.

È a disposizione un telefono per utenti stranieri dal quale è possibile contattare, per esigenze specifiche, un servizio di traduzione in tutte le lingue.

Direzione Medica di Presidio

Piazzale Principessa Clotilde,3-20121 Milano (Edificio Ciceri primo piano)

Specialità Cliniche e Diagnostiche

- Anatomia Patologica
- Anestesia e Rianimazione
- Cardiologia e Utic
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia Plastica
- DEU (Dipartimento Funzionale Emergenza Urgenza)
- Servizio Immuno ematologia e Medicina Trasfusionale (SMT)
- Microbiologia e Virologia
- Dipartimento di Medicina di Laboratorio
- Cure palliative e Hospice
- Endoscopia Digestiva diagnostica e operativa
- Gastroenterologia
- Malattie Endocrine e Diabetologia
- Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso
- Medicina Interna
- Epatologia
- Disturbi del sonno
- Nefrologia e Dialisi
- Neurochirurgia
- Neurologia Pediatrica(CREI) e Centro Regionale per l'Epilettologia infantile
- Neuropsichiatria Infantile
- Neurouropsichiatria Infantile Territoriale
- Oculistica- Istituto Oftalmico
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria (Casa Pediatrica)
- Psichiatria

- Psichiatria del territorio e delle Comunità
- Degenza Psichiatrica
- Disturbi del comportamento alimentare
- Ambulatori specialistici
- Radiologia
- Riabilitazione Specialistica
- Urologia

Orari di sportello

Sportello-Cassa Ambulatori

Piazzale Principessa Clotilde, 3 - Piano Seminterrato (Edificio Spedalità)

Da lunedì a venerdì, dalle ore 7,15 alle ore 17,30

Sportello-Cassa Radiologia

Via Fatebenesorelle, 16 Ingresso - Piano Seminterrato

Da lunedì a venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 15,30

Sportello-Cassa Oftalmico

Via Castelfidardo, 15

Da lunedì a venerdì, dalle ore 7,15 alle ore 14,30

Sportello Ritiro Referti

Referti di laboratorio

Piazzale Principessa Clotilde, 3 -Ingresso-

Orario: da lunedì a venerdì, dalle ore 8,00-12,30 e dalle ore 13,00 alle ore 15,30

L'esito degli esami è rilasciato solo ed esclusivamente all'interessato, al genitore/tutore se trattasi di minore o ad altra persona delegata munita di fotocopia della Carta di Identità del delegante il giorno previsto per il ritiro.

I referti cartacei possono essere comodamente consultati/stampati da casa o presso lo studio del Medico di Medicina Generale di fiducia, grazie al servizio reso disponibile dal Sistema Informativo Socio Sanitario (SISS), che consente di accedere in modalità telematica al Fascicolo Sanitario Elettronico del Cittadino, tramite il Portale Regionale dei Servizi SISS, raggiungibile al seguente indirizzo web: <http://www.crs.lombardia.it>.

La modalità di accesso ai referti tramite il Fascicolo Sanitario Elettronico è consentita attualmente ai soli cittadini residenti o domiciliati in Lombardia.

Su richiesta del cittadino è possibile inviare tramite PEC i referti che attualmente vengono stampati e consegnati allo sportello "Ritiro Referti". Prerequisito è che il richiedente disponga di una casella di Posta Elettronica Certificata. L'Invio dei referti tramite PEC è una delle modalità previste dal D.P.C.M. 8 agosto 2013 *"Modalità di consegna, da parte delle Aziende sanitarie, dei referti medici tramite web, posta elettronica certificata e altre modalità digitali,..."*.

Referti Istocitopatologici

Piazzale Principessa Clotilde, 3 -Ingresso-

Orario: da lunedì a venerdì, dalle ore 8,00-12,30 e dalle ore 13,00 alle ore 15,30

L'esito degli esami è rilasciato solo ed esclusivamente all'interessato, al genitore/tutore se trattasi di minore o ad altra persona delegata munita di fotocopia della Carta di Identità del delegante il giorno previsto per il ritiro, previa registrazione e pagamento del ticket presso le casse.

Referti Radiologici

Via Fatebenesorelle, 16 -Ingresso-

Orario: da lunedì a venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 15,30

Le radiografie si ritirano presso lo sportello Casse della Radiologia previo pagamento di un ticket, solo ed esclusivamente all'interessato, al genitore/tutore se trattasi di minore o ad altra persona delegata munita di fotocopia della Carta di Identità del delegante il giorno previsto per il ritiro.

I referti cartacei possono essere consultati/stampati da casa o presso lo studio del Medico di Medicina Generale di fiducia accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico del Cittadino, tramite il Portale Regionale dei Servizi SISS all'indirizzo web: <http://www.crs.lombardia.it>

L'accesso presso l'Azienda Ospedaliera si rende necessario per il ritiro delle immagini radiologiche che non vanno ancora ad alimentare il Fascicolo Sanitario Elettronico.

Centro Prelievi

Piazzale Principessa Clotilde, 3 - Piano Seminterrato

Orario: da lunedì a venerdì dalle ore 7,15 alle ore 9,45

Si accede muniti di impegnativa in libero accesso

All'interno del servizio, oltre ai prelievi ematici, si eseguono anche tamponi faringei, uretrali e tamponi oculari.

Il servizio è deputato, inoltre, al ritiro di campioni per esami citologici (tra cui ricerca CTM urinarie ed esami citologici sull'espettorato) e fornisce tutte le indicazioni per le modalità di raccolta dei campioni.

Centro Donazioni Sangue con Medicina Trasfusionale

Piazzale Principessa Clotilde, 3 - Piano rialzato Edificio Solventi -

Donatori di sangue: hanno diritto al parcheggio gratuito, se libero, ed a un adeguato ristoro il giorno della donazione	Nei giorni di Martedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 11,00
---	---

Telefoni generali: Tel. 02 6363.2495 - Associazione Donatori 02 6363.2563

Centro Emostasi e Trombosi per Monitoraggio Terapia Anticoagulante Orale

Piazzale Principessa Clotilde, 3 - Piano rialzato Edificio Solventi -

Telefoni generali: Tel. 02 6363.2277

Prima visita pazienti (con prenotazione)	Tutti i Lunedì e Giovedì dalle ore 12,00 alle ore 13,00
Monitoraggio TAO in pazienti già noti (senza prenotazione)	Tutti i Lunedì e Giovedì dalle ore 7,30 alle ore 11,30
Prima visita e piani terapeutici per pazienti in TAO con farmaci di nuova generazione (NOAC) solo con prenotazione	Lunedì e Giovedì dalle ore 14,30 alle ore 15,30

Rilascio Cartelle Cliniche

La richiesta di copia della Cartella Clinica può essere presentata successivamente alle dimissioni **presso le Casse Ambulatoriali** di Piazzale Principessa Clotilde,3 previa compilazione di un modulo (disponibile anche sul sito internet aziendale www.asst-fbf-sacco.it) e pagamento di euro 20,66 sino a 100 pagine, con un supplemento di euro 5,15, oltre le 100 pagine. Il modulo compilato può essere inviato anche alla seguente [e-mail: cartelle.cliniche.fbf@asst-fbf-sacco.it](mailto:cartelle.cliniche.fbf@asst-fbf-sacco.it) o Fax 02.6363.2309 allegando copia del documento d'identità.

Il servizio di fotocoproduzione della documentazione clinica è a pagamento anche per le persone in possesso di esenzione sanitaria.

La documentazione sanitaria può essere rilasciata all'avente diritto **presso lo Sportello ritiro Referti** situato all'ingresso (Piazzale Principessa Clotilde, 3), da lunedì a venerdì, dalle ore 8,00-12.30 e dalle ore 13,00 alle ore 15,30.

Possono ritirare copia della cartella clinica oltre al diretto interessato, i seguenti soggetti:

in caso di minore: chi esercita la responsabilità genitoriale, esibendo documento di identità e certificato di stato di famiglia/autocertificazione;

in caso di persona defunta: il coniuge, presentando certificato di morte, atto di notorietà e documento di identità; un figlio/a presentando certificato di morte, un documento che attesti la maternità e la paternità rilasciato dal Comune e documento personale di identità, in mancanza dei predetti dagli ascendenti e/o dagli eredi testamentari;

in caso di persona inabilitata o interdetta: chi esercita la tutela, con documento personale di identità e della persona inabile e con dichiarazione comprovante la tutela stessa.

In analogia alla richiesta della copia della cartella clinica e con le stesse modalità, è possibile richiedere **copia conforme del referto di pronto soccorso** dagli aventi diritto, previa compilazione presso le **Casse ambulatoriali** di apposito modulo (disponibile anche sul sito internet aziendale) e pagamento di euro 10,33. Il **ritiro** del referto dovrà essere effettuato presso lo **Sportello Ritiro Referti**.

Attività in prericovero (A.P.R.E.)

Il servizio di Prericovero è una organizzazione multidisciplinare di supporto, in regime ambulatoriale, preliminare ai ricoveri programmati per interventi chirurgici o procedure diagnostiche in elezione. Non richiede alcuna prescrizione da parte del Medico di Medicina Generale poiché il prericovero viene prenotato dal reparto specialistico che ha preso in carico il paziente nel percorso assistenziale; normalmente le attività si completano nell'arco della mattinata. La prenotazione della data del prericovero è concordata con il reparto di riferimento sulla base di una lista d'attesa con codice di priorità.

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 13,30 e si accede all'ingresso dell'Ospedale Piazzale Principessa Clotilde n. 3 Edificio Specialità. E' previsto un percorso dedicato ai pazienti muniti di ausili o portatori di handicap.

Il numero per il contatto telefonico è il seguente: 02 6363.2882

Per i minorenni è necessaria la presenza di entrambi i genitori per il completamento delle formalità di consenso informato.

I pazienti dovranno presentarsi il giorno stabilito muniti della seguente documentazione:

-Carta Regionale dei Servizi (tessera sanitaria)

-Documentazione clinica completa (lettere di dimissione da reparti ospedalieri, referti di visite ed esami ematochimici e specialistici, in particolare referti di visite cardiologiche, pneumologiche, nefrologiche, diabetologiche, indagini radiologiche etc.) al fine di facilitare le procedure di inquadramento e preparazione da parte del personale medico.

La mattina del Prericovero il Paziente deve presentarsi a digiuno dalla mezzanotte.

I pazienti che assumono abitualmente farmaci dovranno informare i medici di reparto, che forniranno tutte le opportune indicazioni su come assumere la terapia prima e durante il prericovero.

Prericovero (A.P.R.E.) Oculistico

Il servizio è operativo da lunedì a venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 14,30 circa e si accede dall'ingresso del Padiglione Oftalmico -Via Castelfidardo, 15 (ubicato al piano primo adiacente l'ingresso ascensore).

Il numero per il contatto telefonico per ricevere informazioni (disponibile dalle ore 11.30 alle ore 12.30) è il seguente: 02 6363.2248.

Con il prericovero oculistico il paziente completa in una mattinata gli accertamenti diagnostici e le valutazioni cliniche preliminari all'intervento oculistico; è così possibile ricoverare il paziente in reparto di Oculistica la sera precedente o il mattino stesso dell'intervento.

Per i minorenni è necessaria la presenza di entrambi i genitori per il completamento delle formalità di consenso informato.

E' necessario presentarsi nel giorno stabilito dell'appuntamento muniti di:

-Carta Regionale dei Servizi (tessera sanitaria)

-Documentazione clinica completa (lettere di dimissione da reparti ospedalieri, referti di visite oculistiche complete con visus ed esami specialistici) al fine di facilitare le procedure di inquadramento e preparazione da parte del personale medico.

La mattina del Prericovero il Paziente deve presentarsi a digiuno dalla mezzanotte.

I pazienti che assumono abitualmente farmaci dovranno informare i medici di reparto di Oculistica, che forniranno tutte le opportune indicazioni su come assumere la terapia prima e durante il prericovero.

Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso è dedicato alle urgenze ed emergenze sanitarie; è attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24.
L'ingresso si trova in via Castelfidardo 14.

IL PERCORSO IN PRONTO SOCCORSO

Arrivo

L'accesso alle cure di Pronto Soccorso non segue soltanto l'ordine di arrivo, ma è regolato in base alla gravità.

Dopo la registrazione dei dati anagrafici eseguito dal personale amministrativo nelle ore diurne, la fase di accettazione è organizzata secondo il sistema triage. È una procedura condotta da personale infermieristico altamente specializzato che serve alla valutazione, in base a specifici criteri, dell'effettiva urgenza della situazione. In questo modo si definisce la priorità di accesso alla sala visita, codificando l'urgenza in cinque codici colore:

ROSSO:

Emergenza accesso immediato alle aree di trattamento

ARANCIONE:

Prestazione urgente - accesso entro 15 minuti

AZZURRO:

Urgenza differibile – accesso entro 60 minuti

VERDE:

Urgenza minore – accesso entro 120 minuti

BIANCO:

Non urgenza – accesso entro 240 minuti

Durante l'attesa il personale di triage controlla lo stato clinico dei pazienti e, in caso di variazioni significative, può modificare il codice di priorità precedentemente attribuito.

Dimissione e pagamento

Al termine dell'iter diagnostico-terapeutico il paziente può essere ricoverato oppure dimesso.

L'applicazione del ticket non è soggetta alla discrezionalità degli operatori, ma segue le indicazioni previste dalla normativa vigente (D.g.r. 9 maggio 2012 n.9/3379).

Ai pazienti che autonomamente lasciano il Pronto Soccorso prima della chiusura del verbale non verrà rilasciata la documentazione clinica relativa all'iter svolto fino al momento dell'abbandono.

Pazienti stranieri

Tutti i pazienti comunitari seguono le stesse modalità di accesso al Pronto Soccorso, purché provvisti di tessera europea TEAM (tessera sanitaria). I pazienti extra comunitari (non iscritti al sistema sanitario nazionale) sono tenuti al pagamento dell'intero importo delle prestazioni ricevute secondo il tariffario regionale, che può essere coperto da una eventuale assicurazione pubblica o privata.

È fatta eccezione per quei paesi che hanno convenzioni specifiche con lo stato italiano e paese di provenienza.

L'elenco dei paesi è consultabile sul sito del Ministero della Salute.

Ai pazienti non comunitari non in regola con le norme sul permesso di soggiorno, viene assegnato un codice STP (stranieri temporaneamente presenti) con il quale accedono alle prestazioni urgenti, programmate o continuative e, come i pazienti comunitari, sono tenuti al pagamento del ticket nel caso di dimissioni in codice bianco .

Pronto Soccorso Oftalmico

Ingresso da: Piazzale Principessa Clotilde angolo via Castelfidardo

Orari di apertura:

- dalle ore 07,30 alle ore 20,00

- dalle ore 20,00 alle ore 7,30 lo specialista Oculista è reperibile solo per le emergenze presso il Pronto Soccorso generale sito in via Castelfidardo 14.

Attività Libero Professionale

Piazzale Principessa Clotilde, Piano Seminterrato (Edificio Spedalità)

Per prenotazioni e informazioni telefonare al numero verde 800.890.890 dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

La libera professione permette la scelta del medico e/o dell'equipe con cui fare la prestazione. Le tariffe variano dal singolo Specialista. Tale attività, a pagamento, è svolta dai Professionisti fuori dall'orario di servizio.

L'attività libero professionale intramuraria viene svolta nelle due seguenti tipologie:

- in regime ambulatoriale**, in fasce orarie specificatamente autorizzate e negli spazi ambulatoriali messi a disposizione dall'Azienda;
- in regime di ricovero**, presso la Struttura Complessa Cardiologia del P.O. Fatebenefratelli e Oftalmico ed, in via temporanea, anche presso case di cura private convenzionate con l'Azienda.

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.

Piazzale Principessa Clotilde, 3 - tel. 02 6363.2570/2/3 - email serviziosociale.fbf@asst-fbf-sacco.it

Orario di ricevimento su appuntamento dal lunedì al venerdì.

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).

Assistenza Religiosa

In Ospedale sono ubicate la chiesa dedicata a "San Giovanni di Dio e San Vincenzo de' Paoli" e la cappellina intitolata a "Santa Lucia". 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 ovvero telefonando al Centralino (02/63631 dall'esterno; oppure digitando l'interno "9").

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Piazzale Principessa Clotilde, 3 - 20121 Milano - presso il Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico - Edificio Specialità -

Tel. 02 6363.2406 – e-mail: urp.fbf@asst-fbf-sacco.it

Parcheggio – Accesso

All'interno dell'Ospedale sono riservati alcuni posti per le persone diversamente abili.

Le persone con difficoltà deambulatorie o accompagnate in auto, dotate di pass per persone [diversamente abili](#), [possono accedere da Corso di Porta Nuova, 21](#).



Per accedere ai reparti di oculistica oncologia e senologia si consiglia di utilizzare l'ingresso dal Pronto Soccorso Oftalmico situato in Piazzale Principessa Clotilde.

Tutti i reparti di ciascun Presidio sono accessibili con la carrozzina.

Bar e Punti di Ristoro

Piazzale Principessa Clotilde, 3 - Edificio Spedalità -

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì
dalle ore 7,00 alle ore 16,00.

Chiuso il sabato, la domenica e i festivi.

Sono, inoltre, a disposizione del pubblico distributori a moneta di bevande e di snack.

In tutta l'Azienda è vietata la distribuzione di bevande alcoliche

Camera Mortuaria

L'accesso alla camera mortuaria è da via Castelfidardo, 14 – tel. 02 6363.2494

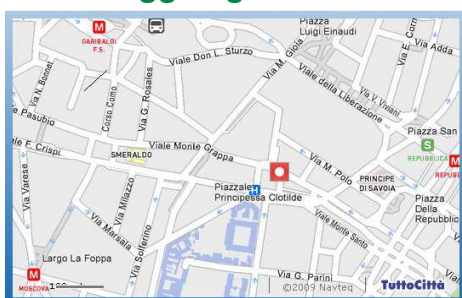
E' possibile accedere nelle seguenti fasce orarie:

-da lunedì a domenica dalle ore 7,30 alle ore 17,30

-domenica e festivi dalle ore 7,30 alle ore 17,30

La scelta dell'impresa di Onoranze Funebri è di esclusiva facoltà dei parenti del deceduto, ai quali è comunque reso disponibile un elenco della Camera di Commercio delle Onoranze Funebri operanti in Milano e provincia.

Come raggiungere il Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico



Metropolitana: linea 2 Verde, fermate di Garibaldi e Moscova, linea 3 Gialla fermate di Repubblica e Turati

Tram n. 2, 9, 33

Bus n. 43, 94, 37

Passante Ferroviario, fermata di Repubblica

Ferrovia FF.SS. Stazione Centrale - Stazione Porta Garibaldi

Piazzale Principessa Clotilde, 3 – 20121 Milano

Come orientarsi

Al seguente indirizzo https://www.asst-fbf-sacco.it/mappa_ospedale/mappa_ospedale_fatebenefratelli sul sito aziendale si trova la mappa dell'Ospedale.

