

CARTA DEI SERVIZI

Informazioni generali Servizi in rete



Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico
Ospedale Macedonio Melloni

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Fatebenefratelli Sacco

Aggiornamento giugno 2020

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 (a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario) **da cellulare**
- Numero Verde 800890890 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 è attivo 24 ore su 24 è presente nei 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, prestazioni ambulatoriali e prelievi ematici e microbiologici, 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.

Qualora non fosse possibile fare la prestazione è necessario disdire la prenotazione al n. 800 638.638 almeno 24 ore prima dell'appuntamento.

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 o ad altra persona delegata il giorno previsto per il ritiro. Sono consultabili sul proprio fascicolo sanitario e non possono essere comunicati telefonicamente (D.Lgs. 196/03).

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 28.2.09 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 circolare 30/SAN del 30.12.2009 e successive modifiche (Delibera n.621 del 13 ottobre 2010) il tempo massimo che deve decorrere dalla data di prescrizione dell'impegnativa a quello della prenotazione è 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.

Per le prenotazioni effettuate dal 1° marzo 2020 ai cittadini residenti in Lombardia non è più richiesto il pagamento della quota fissa aggiuntiva (c.d. superticket).

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 che, 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. 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 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 sulla privacy 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 potestà 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 CRSISS ai medici di medicina generale o ai pediatri di libera scelta. Alla dimissione verrà anche riconsegnata 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.

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 e 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 reparti e dei Presidi Ospedalieri. 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 Unità Operativa (U.O.) ove l'animale accede.

3. Il Direttore della U.O., 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.

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.

Legge 16 gennaio 2003, n.3, art.51 ("Disposizioni ordinamentali in materia di Pubblica Amministrazione" "Tutela della salute dei non fumatori").

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.

Banca

All'interno dei Presidi Ospedalieri Buzzi, Fatebenefratelli e Oftalmico e Macedonio Melloni è presente la Banca. Presso il presidio Ospedaliero Sacco è presente uno sportello bancario automatico (bancomat). Presso le filiali, oltre alle operazioni connesse al servizio di tesoreria, è anche possibile fare operazioni bancarie.

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

Presidio V.Buzzi

Via Castelvetro, 32 (Palazzina F – piano terra) – tel. 026363.5804

email serviziosociale.buzzi@asst-fbf-sacco.it

Orari di servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.30

Orario di ricevimento su appuntamento

Presidio Fatebenefratelli Oftalmico –M. Melloni

Piazzale Principessa Clotilde, 3 (Edificio Solventi – 2°piano) - tel. 02 6363.2570/2/3

fax 02 6363.2574 - email assistenti.sociali@asst-fbf-sacco.it

Orario di ricevimento su appuntamento

Presidio L.Sacco

Via Gian battista Grassi, 74 (Padiglione 3 - piano -1)- tel. 02 3904.2272/2951/2659

fax 02 39042937 - email servizio.sociale@asst-fbf-sacco.it

Orario di ricevimento su appuntamento

Il Servizio Sociale dei Presidi Ospedalieri si attiva su segnalazioni provenienti dai reparti, ambulatori, degenti e familiari e dagli operatori dei servizi territoriali, relativamente a situazioni di fragilità, disagio sociale o per i quali si richieda un intervento socio-assistenziale.

Il Servizio Sociale svolge la funzione di segretariato sociale per orientare persone e familiari relativamente a procedure e modalità di accesso ai vari Servizi, Enti e prestazioni a carattere socio-assistenziale e socio-sanitario ospedalieri e del territorio; inoltre, interviene per obbligo di legge in tutte le situazioni segnalate e da segnalare all'Autorità Giudiziaria (Procura e Tribunale per i Minorenni, Procura e Tribunale Ordinario, Giudici Tutelari). Nello specifico dell'Area Minori, l'attività del Servizio Sociale è indirizzata a prevenire e affrontare disagi e problematiche connessi all'inserimento o reinserimento del bambino e/o adulto nel suo ambiente di vita familiare e sociale facilitandone, quando necessario, le dimissioni con un percorso di accompagnamento in collaborazione con i servizi interni ed esterni all'ASST Fatebenefratelli Sacco.

Gli interventi sono attuati tenendo conto del programma terapeutico e sono volti ad una integrazione socio-sanitaria e alla tutela dei diritti dei pazienti, in una logica di intervento caratterizzata dalla continuità assistenziale prevista dalla normativa nazionale e regionale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Presidio V.Buzzi

Via Castelvetro, 32 – Palazzina F primo piano - tel. 02/6363.5357
e-mail urp.buzzi@asst-fbf-sacco.it

Presidio Fatebenefratelli Oftalmico- M.Melloni

Piazzale Principessa Clotilde, 3 (Edificio Specialità–piano terra) – tel. 02 6363.2406 – fax 02 6363.2276
e-mail urp.fbf@asst-fbf-sacco.it

Presidio L.Sacco

Via Giovanni Battista Grassi, 74 – Pad. 3 piano – 1 – tel. 02 3904.2352/2832 – fax 02 3904.2574
e-mail urp.sacco@asst-fbf-sacco.it

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, sottoscritta, disponibile presso l'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 fax al numero: 02 6363.2276
- via e-mail La segnalazione è protocollata.

L'URP avvia l'istruttoria per acquisire riscontro a quanto segnalato. 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 decorre dalla data di protocollo.

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

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 22/3/02 -Decreto 14890 del 18/12/2006 DGS -DGR 8051 del 26/11/2008 -DGR 8053 del 26/11/2008.

Essa si attua attraverso la distribuzione di due tipi di *questionari*: uno relativo all'area *ambulatoriale*, l'altro relativo alla *degenza*. Possono essere compilati direttamente dagli utenti dell'Ospedale o essere somministrati tramite intervista condotta da un operatore. 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

Per fissare un appuntamento è possibile contattare gli Uffici Relazioni con il Pubblico dei Presidi Ospedalieri. 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.

Volontariato

La legge regionale n.31/97, recante le "Norme di riordino del Servizio sanitario regionale", e le successive modifiche ed integrazioni, hanno inteso valorizzare il ruolo 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. Al riguardo la legge regionale, nel testo aggiornato con le modifiche ed integrazioni successive, pone come obiettivo delle aziende quello di promuovere ogni utile iniziativa rivolta all'umanizzazione ed al mantenimento di relazioni con il pubblico. Mentre all'art.11, reca uno specifico indirizzo in ordine al concorso delle associazioni di volontariato alla formulazione ed al periodico aggiornamento della Carta dei Servizi, potendo anche avanzare proposte di miglioramento di servizi.

In questo quadro normativo, l'Azienda Ospedaliera 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 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:

Presidio V.Buzzi

- CAV – Via Larga 6 - Milano
- DIABETICI DELLA PROVINCIA DI MILANO ONLUS – Via Castelvetro 32, Milano
- FONDAZIONE ALDO GARAVAGLIA – Via Alle Valli 11 – Locate Varesino (VA)
- FONDAZIONE THEODORA con i Clown Dottori – Via Boltraffio 19, Milano;
- OBM ONLUS che svolge importanti iniziative di umanizzazione all'interno dell'Ospedale Buzzi - Via Castelvetro, 32 Milano;
- VERONICA SACCHI ONLUS - Via Fioravanti,29 - Milano

Presidio Fatebenefratelli Oftalmico - M.Melloni

- AELLE Anticoagulati Lombardi A.L. Milano Fatebenefratelli O.N.L.U.S. - Corso di Porta Nuova 23,Milano
- AMICI DEL DIABETICO – Organizzazione di Volontariato Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico – Corso di Porta Nuova 23, Milano
- DIVERSAMENTE ONLUS – Via Luigi Ornato 110 – Milano
- ELO – Via Laghetto 2, Milano
- FRANCESCO VOZZA Associazione Pro-Ammalati ONLUS - Corso di Porta Nuova 23, Milano
- LIBERAMENTE ODV – Via Zebedia, 7 Milano
- MI.CRO – Via G.B.Grassi 74, Milano
- PROGETTO IL SALVAGENTE – Via Zucchi 11 - Monza

- PROGETTO ONCOLOGIA UMANA ONLUS – Associazione per l'assistenza del malato oncologico con sede presso S.C. Oncologia Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico – Corso di Porta Nuova 23, Milano
- PSICHE LOMBARDIA - ASSOCIAZIONE FAMILIARI E VOLONTARI PER LA SALUTE MENTALE Via Anfiteatro 14, Milano.
- SOCCORSO CLOWN – Via Calcinaia 6/H, Milano

Presidio L.Sacco

- AHMIS (presente all' Hospice Malattie Infettive Sacco)
- Amici Della Mente (presente in Psichiatria)
- ANLAIDS (presente nei reparti di Malattie Infettive)
- ARD (presente in Neurologia Salute Mentale)
- ASA (servizio di trasporto per gli ammalati)
- Associazione HOSPITALE (presente in Oncologia - Cure Palliative Hospice).
- AVO
- MI.CRO, (presente in Gastroenterologia) Via G.B.Grassi 74, Milano
- SALUTE DONNA ONLUS (presente in Oncologia)

Diritti e dei 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 potestà tutoria.

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 potestà 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 sull'iter diagnostico cui lo stesso deve essere sottoposto e sui rischi ed i disagi conseguenti ai trattamenti.

In particolare per l'esecuzione di prestazioni, la cui metodica preveda interventi chirurgici, esami diagnostico-clinici invasivi, trasfusione di sangue o comunque atti medici di una certa complessità, l'utente deve esprimere in maniera valida e consapevole il proprio consenso, ricevendo dal personale medico o infermieristico tutte le notizie necessarie a tale scopo, nella forma più adeguata al suo livello di comprensione.

Tutto ciò è poi formalizzato con la sottoscrizione da parte del paziente di stampati predisposti ed in uso presso ogni reparto, per i quali ha diritto a ricevere previamente una esauriente informazione.

A questa prassi fanno eccezione quelle situazioni in cui i soggetti, pervenuti all'osservazione dei sanitari, si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita).

In queste situazioni non è necessaria alcuna acquisizione di consenso.

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)".

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 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.

Si accede con la TS-CNS ai servizi sanitari on line tramite l'utilizzo di una **password** da richiedere presso gli sportelli abilitati di qualsiasi Azienda Socio Sanitaria Territoriale e di molte strutture private. Questa modalità di utilizzo dei servizi permette l'accesso on line senza lettore di smart card, senza alcun software specifico e da qualunque dispositivo connesso ad internet e dotato di browser web (computer, tablet, smartphone); l'autenticazione sarà garantita, oltre che dalla password, anche da un **codice "usa e getta"** che si riceve, via sms, sul proprio telefono cellulare o sul proprio smartphone.

Tra i servizi offerti dalla TNS c'è anche quello della consultazione del proprio Fascicolo Sanitario Elettronico.

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, 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**

portale denominato PRENOTAZIONE ONLINE con accesso dal sito web: www.ats-milano.it / **Servizi On Line/ Prenotazioni certificazioni medico legali / Prenotazioni commissione medica**

- **Portale web scelta revoca**

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

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

- Scelta, revoca o modifica del medico di medicina generale e/o del Pediatra di Famiglia;
- Scelta in deroga del medico di medicina generale;
- Richiesta sostituzione tessera sanitaria/carta nazionale dei servizi (compresi i minori a carico);
- Variazione dati anagrafici;
- Rinnovo dell'iscrizione al servizio sanitario regionale;
- Richiesta rilascio e rinnovo esenzioni;
- Pagamenti –Pago pa-

- **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.

- **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

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.