

CARTA DEI SERVIZI

Presidi Ospedalieri
Fatebenefratelli e Oftalmico - Macedonio Melloni

❖ Informazioni generali



Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico
Ospedale Macedonio Melloni

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Fatebenefratelli Sacco

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

- Centro Unico Prenotazione (CUP), Call Center Servizio Sanità Milano, dal lunedì al sabato, dalle ore 8,00 alle ore 20,00, esclusi i giorni festivi
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
- Ufficio Relazioni con il Pubblico tel. 02 6363.2406 - fax 02 6363.2276 - e-mail: urp.fbf@asst-fbf-sacco.it
- Ufficio Pubblica Tutela tel. 02 6363 2964 – email: upt@asst-fbf-sacco.it

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 in entrambi i Presidi Ospedalieri

Attività in regime ambulatoriale

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

Prenotazione visite e prestazioni ambulatoriali

La prenotazione telefonica per visite e prestazioni ambulatoriali può essere effettuata dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Il servizio è garantito dal Call Center Servizio Sanità Milano, numero verde 800 638.638 **da rete fissa, da cellulare** Numero Regionale (a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario) tel. 02 99.95.99.

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

Per i prelievi ematici e microbiologici non è necessaria la prenotazione. L'utente può presentarsi direttamente al centro prelievi della struttura, con la prescrizione del Medico di Medicina Generale, dal lunedì al venerdì (escluse le festività) dalle ore 7,15 alle ore 9,45.

I referti degli esami di laboratorio sono disponibili a partire dalla data indicata sull'apposito tagliando rilasciato al termine della prestazione e vengono consegnati solo ed esclusivamente all'interessato o ad altra persona delegata (tramite la compilazione dello spazio riservato sul medesimo tagliando) il giorno previsto per il ritiro.

I risultati non sono 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.

Riduzione tempi di attesa

Al fine di favorire l'accesso alle attività ambulatoriali è in ampliamento la fascia oraria degli ambulatori.

Gli Ospedali partecipano all'iniziativa "Ambulatori aperti" voluta e finanziata da Regione Lombardia al fine di facilitare i cittadini a gestire al meglio la propria giornata lavorativa e familiare.

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. In questi casi è comunque obbligatorio recarsi allo sportello per l'accettazione amministrativa presentando la tessera sanitaria e la tessera/documento che attesti l'esenzione.

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 (day hospital), per ricovero o cicli di ricovero programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche.
4. 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 alternativa al Day Hospital, che prevede un ticket. Può comprendere un pacchetto di prestazioni sanitarie erogate in un'unica giornata (come il Day Hospital) 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.

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 negli orari prestabiliti.

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 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.

Non portare oggetti di valore o particolarmente voluminosi, rilevanti somme di denaro. In ogni caso attenersi alle disposizioni specifiche del singolo reparto.

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 disponibili all'interno del 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.

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.**

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 "Fatebenefratelli e Oftalmico" e "Macedonio Melloni" è presente la Banca. 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

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 presso il Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico nei giorni lunedì – mercoledì - venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30, disponibilità di altri orari su appuntamento.

Il Servizio Sociale concorre alla definizione e alla realizzazione di percorsi assistenziali al fine di integrare le risorse presenti in modo sinergico ed utile ai bisogni dell'utente.

L'assistente sociale partecipa all'attivazione delle "dimissioni protette" in una logica di intervento, caratterizzata dal principio della "continuità assistenziale" prevista dalla normativa nazionale e da quella regionale.

Il Servizio Sociale si attiva su segnalazioni relative a casi che presentino situazioni di particolare disagio sociale o per i quali si richieda un intervento socio – assistenziale. Il Servizio Sociale interviene su segnalazione del personale di tutte le Divisioni di degenza, dei degenti stessi, dei familiari, degli Ambulatori e degli operatori dei Servizi Territoriali e/o Associazioni di Volontariato.

Svolge anche la funzione di Segretariato Sociale volta ad orientare l'utente relativamente a procedure e a modalità di accesso ai vari Servizi ed Enti di competenza.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio è in Piazzale Principessa Clotilde, 3 - 20121 Milano - presso il Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico - Edificio Specialità -

Tel. 02 6363.2406 – Fax 02 6363.2276 – e-mail: urp.fbf@asst-fbf-sacco.it

Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00

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).

Ciascuna segnalazione viene attentamente valutata.

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

L'utente può segnalare mediante:

- compilazione dell'apposito modulo di segnalazione, sottoscritto, disponibile 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 necessariamente 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 ed autorizzare anche il trattamento dei dati personali (l'informativa relativa al trattamento dei dati personali è scaricabile dal sito) affinché l'URP possa correttamente trattarli unitamente alla segnalazione, ai sensi del codice privacy (d.lgs. 196/03)

La segnalazione presentata da un terzo deve avere allegata la **delega**, scaricabile dal sito e/o disponibile presso l'URP.

La segnalazione può pervenire:

- direttamente presso la sede dell'Ufficio
- via fax al numero: 02 6363.2276
- via e-mail all'indirizzo: urp.fbf@asst-fbf-sacco.it e/o urp@pec.fbf.milano.it, per posta all'indirizzo:

URP Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico – Piazzale Principessa Clotilde, 3 20121 Milano

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

Via G.B.Grassi, 74 - Tel.02 6363.2964 - Fax 02 6363.2276 -

Per fissare un appuntamento è possibile contattare l'URP allo 02 6363.2406

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 e diversificate le Associazioni di volontariato operanti all'interno delle strutture aziendali, costituite da persone di diversa provenienza, formazione e preparazione, ma tutte animate da quello spirito e da quella predisposizione al sostegno della persona in stato di bisogno, con particolare attenzione agli anziani ed a chi comunque non abbia alle spalle un nucleo familiare o di affetti che sia in grado di sostenerlo. Questo insieme di attività a sostegno del bisogno finisce per integrarsi con le attività più propriamente tecniche e professionali del personale ospedaliero, per dare risposta a quelle esigenze quotidiane che esulano dall'assistenza medica ed infermieristica.

I volontari delle Associazioni sono riconoscibili da un cartellino identificativo.

Le Associazioni di volontariato riconosciute dall'Azienda sono le seguenti:

- AELLE Anticoagulati Lombardi A.L. Milano Fatebenefratelli O.N.L.U.S. - Corso di Porta Nuova 23,Milano
- AIUTIAMOLI – Associazione Italiana Famiglie ammalati psichici O.N.L.U.S. - Corso di Porta Romana 116/a, Milano
- AMICI DEL DIABETICO – Organizzazione di Volontariato Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico – Corso di Porta Nuova 23, Milano
- ANDOS – Via Peschiera 1, Milano
- ASSOCIAZIONE DIVERSAMENTE O.N.L.U.S. - Via Luigi Ornato 110/c, Milano

- ASSOCIAZIONE DONATORI DI SANGUE OSPEDALE FATEBENEFRAELLI E OFTALMICO – Corso di Porta Nuova 23, Milano
- ASSOCIAZIONE LIBERAMENTE O.N.L.U.S. - Via Adige 20, Milano
- CUORE E PAROLE – Associazione Culturale Internazionale O.N.L.U.S. - Viale Vittorio Veneto 12, Milano
- DUTUR CLAUN –Via Poliziano 7, Milano
- ELO – Via Laghetto 2, Milano
- FONDAZIONE DONNA A Milano O.N.L.U.S. Via Caduti di Marcinelli 11, Milano
- “FRANCESCO VOZZA” Associazione Pro-Ammalati O.N.L.U.S. - Corso di Porta Nuova 23, Milano
- MI.CRO – Via G.B.Grassi 74, Milano
- PROGETTO ITACA – Associazione volontari per la salute mentale O.N.L.U.S. - Via Alessandro Volta 7/a, Milano
- 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.
- RISCATTI – Via Locatelli 1, Milano

Regolamento dei 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 erogate, 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 ospedaliera 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>).

Carta Regionale dei Servizi (fonte: Sito Internet Regione Lombardia)

La **Carta Regionale dei Servizi (CRS)** e la **Tessera Sanitaria – Carta Nazionale dei Servizi (TS–CNS)**, rispettivamente in dotazione degli iscritti a livello di Regione Lombardia ovvero nel restante territorio nazionale, sono strumenti innovativi per facilitare e agevolare nel quotidiano il rapporto tra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione.

La Carta Regionale dei Servizi



La CRS è la tua carta intelligente dalle molteplici funzioni che consente di accedere sia in modo tradizionale sia on line ai servizi della Pubblica Amministrazione. È infatti una smart card, cioè una tessera elettronica contenente una chiave privata che **garantisce il riconoscimento della tua identità** e al contempo **tutela la tua privacy**.

La CRS è valida come:

- **Tessera Sanitaria Nazionale;**
- **Tessera Europea di Assicurazione Malattia** perché sostituisce il modello E-111 e garantisce l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea e in Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera, secondo le normative dei singoli paesi. Coloro che non fossero in possesso della CRS, potranno recarsi alla ATS di competenza, la quale rilascerà il "Certificato provvisorio sostitutivo della tessera europea di assicurazione malattia". Il certificato potrà anche essere compilato e stampato direttamente dai cittadini dal sito della Regione Lombardia (<http://www.crs.lombardia.it>);
- **Tesserino del Codice Fiscale**

La Tessera Sanitaria – Carta Nazionale dei Servizi



A partire da fine settembre 2013, Regione Lombardia, preso atto che il livello tecnologico oggi raggiunto dalla **Tessera Sanitaria – Carta Nazionale dei Servizi (TS–CNS)** è sostanzialmente analogo a quello raggiunto a suo tempo dalla **Carta Regionale dei Servizi (CRS)**, ha deciso, in accordo con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, di **far convergere la Tessera Sanitaria Regionale (CRS) verso la Tessera Sanitaria Nazionale (TS–CNS)**.

A parte le differenze nei colori e nella grafica, **nulla cambia dal punto di vista delle funzionalità e di modalità di accesso ai servizi**.

Per accedere con la TS–CNS ai servizi sanitari on line sono, infatti, disponibili **gli stessi canali** previste per la CRS:

- la modalità "classica", utilizzata da sempre dalla CRS, ovvero con **lettore di smart card**, **software di gestione della carta** (il medesimo utilizzato per la CRS) e **codice PIN**. Nulla è cambiato anche per la richiesta del codice PIN della TS–CNS; accedere al sito della Regione Lombardia (<http://crs.lombardia.it>) per sapere come fare.
- tramite l'utilizzo di una **password** da richiedere presso gli sportelli abilitati di qualsiasi Azienda Ospedaliera pubblica, delle ASL 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 riceverai, via sms, sul tuo telefono cellulare o sul tuo smartphone.

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

Le CRS attualmente in circolazione continueranno comunque ad essere valide e pienamente funzionanti; infatti **resteranno attive fino alla loro naturale scadenza** (che per tutte è di sei anni).