La Carta dei Servizi Sanitari

Gentile utente,
abbiamo il piacere di presentarle la nostra "Carta dei Servizi".
Essa vuole rappresentare una guida pratica per intraprendere delle domande che più frequentemente si pone chi accede ad un ambiente sanitario.
Sin dall'inizio il principio su cui si è basata la crescita della nostra struttura è stato quello di porre l'utente al centro della nostra attività e attorno a lui abbiamo cercato di far ruotare il mondo sanitario con le sue regole, i suoi continui mutamenti e complessità ad esso connesse.
La nostra filosofia di lavoro è basata sul concetto di gruppo, di collaborazione e di gioco di squadra perché per raggiungere gli ambiziosi obiettivi di qualità che ci siamo dati, è indispensabile che tutti gli attori di un processo, di cui anche Lei è parte integrante, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.
Per questo, essendo la nostra Carta dei Servizi uno strumento dinamico rivolto soprattutto agli utenti, abbiamo pensato di fornirle un questionario quale strumento diretto per raccogliere le sue opinioni, i suoi suggerimenti e i suoi consigli affinché la nostra Carta possa sempre rispondere in maniera completa ed esaustiva a qualsiasi sua domanda.
Nell'augurarle buona consultazione le porgiamo i migliori saluti.

Amministratore delegato
Daniele Schwarz

C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione)
Orari sportello:
da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30,
Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00,
Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche tradizionali,
allo sportello di Castellanza sono possibili dalle ore 8.00 alle ore 15.30, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.
Solo per informazioni inerenti alla fisioterapia
è possibile chiamare il numero 0331.393254 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30)
Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche di Chirurgia della Mano,
allo sportello di Castellanza sono possibili dalle ore 8.00 alle ore 15.30, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Prenotazioni telefoniche:
Servizio Sanitario Nazionale
(Centro Unico di Prenotazione) **02.86.87.88.89**
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30

A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni
numero **02.999.61.999**
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 – sabato dalle 8.00 alle 13.00

Centralino 0331.393111 (per chiamate interne) 5
Direzione Sanitaria 0331.393260
Programmazione Ricoveri 0331.393223/296/149/203/213
Programmazione Ricoveri Solventi 0331.393194
U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico) 0331.393214 - E-mail: **urpsm@multimedica.it**

Seguici su:

Gruppo MultiMedica

Ospedale San Giuseppe Milano

Gruppo MultiMedica

Missione e Obiettivi

Il malato ed il suo medico di famiglia sono al centro di tutta la nostra attività ospedaliera. Questo principio è condiviso da medici, infermieri, tecnici, impiegati, dirigenti ed operatori di tutte le unità, quotidianamente impegnati ad offrire un servizio personalizzato e flessibile che garantisca la piena soddisfazione di chi ne usufruisce.

- **Ci impegniamo** ad un costante confronto con gli utenti, le Istituzioni e gli Organi accreditati di tutela dell' utente, al fine di migliorare sempre più i nostri servizi.
- **Ci impegniamo** a mantenere alti i nostri standard di qualità, efficacia e rapidità di risposta, di cui assicuriamo il rispetto.
- **Ci impegniamo** a garantire una tecnologia allo stato dell'arte in linea con gli standard internazionali.
- **Ci impegniamo** a rendere pubblici i nostri standard, ad informare i cittadini, a rilevare il loro grado di soddisfazione e a correggere le disfunzioni che verranno rilevate.
- **Ci impegniamo** a facilitare l'accesso ai servizi mantenendo le liste di attesa nei limiti minimi di tempo stabiliti dalla Regione Lombardia.
- **Ci impegniamo** a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari.
- **Ci impegniamo** a garantire il costante aggiornamento dei nostri professionisti sia dal punto di vista tecnico che assistenziale.

Principi Fondamentali

Diritto all'uguaglianza e all'imparzialità:
Ognuno ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.
Diritto alla continuità:
Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.
Diritto di scelta:
In conformità alle normative vigenti

- l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.
- l'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato.
- l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute.

Diritto alla partecipazione:
È garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative.
L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura ospedaliera.
Diritto all'efficacia ed efficienza:
Gli operatori hanno conoscenze tecniche- scientifiche organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna.
L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.

Diritto all'informazione sanitaria:

Consenso Informato
Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il malato sull'iter diagnostico da seguire. In particolare, per l'esecuzione di prestazioni che prevedono interventi chirurgici, esami diagnostici clinici-invasivi, trasfusioni di sangue e comunque prestazioni di una certa complessità, l'utente sia ambulatoriale che degente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso. Ciò viene formalizzato mediante sottoscrizione da parte dell'utente di stampati appositamente predisposti ed in uso presso ogni reparto/ambulatorio.
Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di procedere all'intervento/procedura. A questa prassi fanno eccezione le situazioni in cui i soggetti, pervenuti all'osservazione dei sanitari, si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita). In queste condizioni non è necessaria l'acquisizione di consenso.
La procedura sopra illustrata non solleva il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".
Doveri dell'utente:
L'utente è chiamato a rispettare:

- i doveri e le norme di civile convivenza nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate.
- gli ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera.
- gli orari di visita al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.

La struttura

Acquisita nel maggio 2000, ha visto la prima importante opera di espansione nel 2002, anno nel quale sono stati inaugurati i nuovi reparti che hanno trasformato la Casa di Cura in un nuovo ospedale, capace di coniugare la sicurezza della cura e l'eccellenza delle tecnologie, con un'accoglienza paragonabile a quella di un alto livello alberghiero.
Gli interventi hanno riguardato il Blocco Operatorio, con il raddoppio delle sale chirurgiche, la realizzazione di una nuova centrale di sterilizzazione, l'ampliamento della Diagnostica per Immagini e la creazione ex-novo dei servizi di Radioterapia e di Emodinamica.
Ma la struttura è sempre in continua evoluzione, nel 2006 è stato attivato un Centro Dialisi con 19 posti tecnici per emodialisi, nel 2010 abbiamo dotato il blocco operatorio della IORT (Radioterapia Intra Operatoria) e abbiamo creato la nuova Area Osservazionale per la Chirurgia Ambulatoriale, ultima novità in ordine di tempo è la nuova Terapia Intensiva Post Operatoria, avviata nel marzo 2011.
Orientata nella cura delle patologie oncologiche, con un Centro di Senologia specializzato, oggi chi si rivolge alla struttura di Castellanza è certo di entrare in un ospedale in grado di offrire un approccio completo per la cura del malato, ovvero Medico, Chirurgico e Riabilitativo.
La superficie interna della Casa di Cura è di 22.000 mq, dispone di 248 posti letto accreditati di cui 27 in regime di Day Hospital e Day Surgery, e 221 in regime ordinario.

Accesso da via Piemonte 70

Livello -1	Radioterapia	
Livello 1°	Accettazione Degenze	
	Accettazione Radiologia	
	Area Osservazionale Chirurgia Ambulatoriale	
	Blocco Operatorio	
	Centrale di Sterilizzazione	
	Diagnostica per Immagini	
	Mensa	
	Pre-Ricoveri	
	Punto Prelievi	
	Terapia Intensiva	
Ingresso a livello 2°	Accettazione Poliambulatorio	
	Auditorium	
	Sportello Bancomat in funzione 24 ore su 24.	
	Bar	
	Informazione	
	Luogo di culto	
	Centro Unico di Prenotazione	
	Day Hospital oncologico e Centro di Senologia	
	Ritiro Referti	
	Servizio clienti Solventi e Fondi	
	Servizio di Dialisi	
	Telefoni Pubblici	
	URP	
	Ambulatori:	Allergologia
		Anestesiologia
		Cardiologia
		Chirurgia Generale
		Chirurgia Plastica e della Mano
		Chirurgia Toracica
		Chirurgia Vascolare

		Dermatologia
		Diabetologia
		Dietologia
		Endocrinologia
		Gastroenterologia
		Ginecologia
		Medicina Generale
		Nefrologia
		Neurofisiologia
		Neurologia
		Oculistica
		Oncologia
		Ortopedia
		Otorinolaringoiatra
		Psicologia
		Riabilitazione Cardiorespiratoria
		Riabilitazione Neuromotoria
		Senologia
		Senologia Medica
		Urologia
Livello 3° degenza	Segreterie di Reparto	
	Area Solventi	
	Reparto di Chirurgia Generale	
	Reparto di Chirurgia della Mano	
	Reparto di Oculistica	
	Day Surgery	
	Chirurgia Ambulatoriale	
	Servizio di Odontoiatria	
Livello 4° degenza	Reparto di Chirurgia Plastica	
	Reparto di Ortopedia	
	Reparto di Riabilitazione Neuromotoria	
	Reparto di Oncologia	
Livello 5° degenze	Area Solventi	
	Reparto di Cardiologia	
	Reparto di Chirurgia Vascolare	
	Reparto di Emodinamica	
	Reparto di Medicina Interna	
	Reparto di Nefrologia	
	Reparto di Neurologia	
	Reparto di Riabilitazione Cardiorespiratoria	

Area esterna

- Parcheggio auto per l'utente, a pagamento
- Camera Mortuaria

Ambulatori

Prenotazioni esami e Visite Specialistiche

- Tutte le prestazioni ambulatoriali sia solventi che convenzionati con il S.S.N., necessitano di una prenotazione attraverso i canali sotto indicati ad esclusione delle analisi di laboratorio.
- Per una corretta prenotazione le consigliamo di contattarci con i seguenti documenti:
  Impegnativa del Medico curante o richiesta del medico specialista.
  Tessera Sanitaria (solo per prestazioni in regime di S.S.N.)
- Nel caso di prestazioni **"urgenti, ma differibili" (Ricetta con Bollino Verde)**, potrà presentarsi agli sportelli CUP entro le 48 ore dalla data di emissione della ricetta (escluso sabato, domenica e festivi).
- Per taluni esami che richiedono una specifica preparazione all'atto della prenotazione vengono fornite dettagliate informazioni.
- Per spostare un appuntamento telefonare allo **02.86878889** con SSN – **02.99961999** Visite private, fondi e/o assicurazioni.

Sportelli del C.U.P (Centro Unico Prenotazioni)

situato all' ingresso della struttura da via Piemonte 70 a Castellanza.

Orari di apertura:

da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30 - Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00,

Prenotazione telematica via web

Nel sito www.multimedica.it, cliccando sulla voce "Prenota una prestazione" e compilando il form che vi si presenterà in tutti i suoi campi.

- con il Servizio Sanitario Nazionale: seguendo le indicazioni potrete inoltrare la vostra richiesta e, entro 48 ore, riceverete un'email con il riepilogo della vostra prenotazione.
- A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: seguendo le indicazioni potrete inoltrare la vostra richiesta e, entro 48 ore, il personale del nostro Ufficio Solventi vi contatterà per completare la prenotazione.

Prenotazioni telefoniche

Servizio Sanitario Nazionale
(Centro Unico di Prenotazione) **02.86.87.88.89**
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30

A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni
numero **02.999.61.999**
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 – Sabato dalle 8.00 alle 13.00

Per annullare una prenotazione può:

- **chiamare** il numero **02.86.87.88.89**
  per prestazioni con il Servizio Sanitario Nazionale: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30
- **chiamare** il numero **02.999.61.999**
  per prestazioni a pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00
- **utilizzare** l'apposito form presente sul nostro sito internet www.multimedica.it

Tempi di attesa

MultiMedica si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle vigenti normative

Tariffe

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il S.S.N. l'utente pagherà il ticket quando previsto.
Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione le verranno applicate le tariffe del Gruppo MultiMedica consultabili presso gli sportelli del CUP.

Convenzioni private

MultiMedica ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazione, fondi ed aziende i cui elenchi sono a disposizione degli utenti presso il Servizio Informazioni ubicato in zona "Ingresso".

Accettazione Prestazioni Ambulatoriali

Di seguito si riporta l'elenco delle branche specialistiche e le specifiche prestazioni eseguibili presso la sede di Castellanza.
***Convenzione S.S.N.**

Branca Prestazione

Allergologia	Visita specialistica*
	Test allergologici*
	Spirometria semplice*
Anestesiologia	Visita specialistica per terapia del dolore*
Cardiologia	Visita specialistica*
	ECG*
	Ecocardiocolordoppler*
	Ecocardiogramma*
	Monitoraggio cardiaco 24 ore*
	(Holter dinamico pressorio)*
	Test da sforzo*
Chirurgia Generale	Visita specialistica chirurgica*
	Piccoli interventi in anestesia locale*
	Proctologia con rettoscopia*
	Visita consultiva Chirurgia, Oncologia, Radioterapia*
Chirurgia Plastica	Visita specialistica*
	Piccoli interventi in anestesia locale*
Chirurgia della Mano	Visita specialistica*
	Patologia mano*
	Patologie del polso*
	Riabilitazione e splint statici e dinamici*
Chirurgia Toracica	Visita Specialistica*
	Broncoscopia*
Chirurgia Vascolare	Visita specialistica*
	Angiologia Ecocolordoppler*
	Bendaggio colla di zinco *
	Sclerosanti
Dermatologia	Visita specialistica*
	(Dermosifilopatia) Piccoli interventi in anestesia locale*
	Attività di Screening
Diagnostica per immagini *Tale servizio è dotato di un sistema di salvataggio di CD delle immagini di radiologia pertanto al paziente verrà consegnato oltre che il referto anche il cd-rom utilizzabile su qualsiasi computer*	Ecografia addominale*
	Ecografia parti molli*
	Ecografia muscolotendinea*
	Ecografia mammaria*
	Biopsia Ecoguidata*
	Esami contrastografici*
	Esami radiologia convenzionale
	(torace, scheletro, …)*
	Mammografia*
	Risonanza Magnetica (RMN)*
	Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)*,
Dietologia	Prescrizione dieta personalizzata con follow-up periodico
	Valutazione dislipidemia con prescrizione dieta ipolipidica
Endocrinologia	Visita specialistica*
	Biopsia Ecoguidata*
Gastroenterologia	Visita specialistica*
Endoscopia Digestiva	Gastroscopia diagnostica/operativa*
	Colonscopia diagnostica/operativa*
	Piccoli interventi endoscopici*: dilatazioni endoscopiche, polipectomia
	Colangiografia retrograde diagnostiche ed operative delle vie biliari e pancreatiche
Laboratorio Analisi	Chimica clinica di base e specialistica*
	Anatomia patologica*
	Breath-test
	Microbiologia*
Medicina Generale e Diabetologia	Visite specialistiche*
	Visita diabetologica*
Medicina Fisica e Riabilitazione	Visita specialistica*
	Linfodrenaggio*
	Massoterapia riflessogena
	Mesoterapia*
	Rieducazione motoria, neuromotoria *
	Risoluzione manuale di aderenze articolari*

	Terapia fisica strumentale* (onde d'urto, laserterapia antalgica, elettroterapia, radar magnetot., ultrasuoni, onde d'urto)
	Terapia occupazionale*
	Training di ambulatorio del passo*
	Analisi del cammino*
Nefrologia e Dialisi	Visita specialistica*
	Dialisi peritoneale e emodialisi*
Neurologia	Visita specialistica
Neurofisiologia	Elettromiografia-elettroneurografia*
	Elettromiografia del piano perineale*
	Elettroencefalogramma:
	Basale*
	Privazione del sonno*
	PEA (potenzali evocati acustici)*
	PEV (potenziali evocati visivi)*
	PESS (potenziali evocati somatosensoriali)*
	Potenziali evocati sacrali*
	Potenziali evocati cognitivi*
Oculistica	Visita specialistica*
	Angiografia con fluoresceina*
	Angiografia con verde di indocianina o angioscopia oculare
	Argon Laser*
	Capsulotomia yag-laser per cataratta secondaria*
	Ecografia oculare*
	Fotografia fundus*
	Tonometria, pachimetria, curva tonometrica*
	Tomografia coerenza ottica (OCT)*
Oncologia	Visita specialistica*
	Biopsia*
	Chemioterapia ambulatoriale*
Ortopedia e Traumatologia	Visita specialistica*
	Bendaggi e apparecchi gessati*
	Infiltrazioni endoarticolari*
Ostetricia e Ginecologia	Visita specialistica*
	Ecografie transvaginali*
	Isteroscopia diagnostica*
	PAP test*
Otorinolaringoiatria	Visita specialistica*
	Esame audiometrico*
	Impedenziometria*
	Test clinico della funzionalità vestibolare*
	Tampone auricolare, nasale e faringeo*
Psichiatria/Psicologia	Somministrazione test psicologici*
Radioterapia	Visita specialistica*
	Trattamenti radioterapici*
	Brachiterapia*
Senologia	Visita specialistica*
	Biopsia mammaria *
	Attività di Screening
Senologia Medica	Visita specialistica *
	Consulti multidisciplinari *
	Chemioterapia ambulatoriale*
Urologia	Visita specialistica*
	Ambulatorio per infertilità maschile*
	Andrologia*
	Biopsia prostatica*
	Cistoscopia*
	Ecocolordoppler andrologico*
	Ecografia diagnostica ed interventistica*
	Uroflussimetria*

Informazioni generali

Il giorno dell'appuntamento/erogazione il personale del punto "Informazioni" la indirizzerà agli sportelli e piani preposti all'attività di registrazione dei suoi dati anagrafici, accettazione della prenotazione ed incasso.

Documenti indispensabili in fase di accettazione

Se la prestazione ambulatoriale da effettuare è stata da lei prenotata in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, i documenti necessari da esibire al personale di accettazione di riferimento sono:

- Impegnativa del medico curante
- Codice fiscale.
- Carta d'identità o documento equipollente.
- Tessera Sanitaria.
- Eventuale Tessera di esenzione.

Se la prestazione da effettuare è stata da lei prenotata in regime di Solvenza o usufruendo di una convenzione privata, i documenti necessari da esibire sono:

- Prescrizione dello specialista (obbligatoria solo per prestazioni di diagnostica strumentale).
- Carta d'identità o documento equipollente.
- Codice fiscale.
- Eventuale tessera di appartenenza ad un Ente convenzionato con il Gruppo MultiMedica.

Consenso al trattamento dei dati personali e/o sanitari

Le verrà richiesto di dare il consenso a:

- Per l'accesso alla prenotazione/accettazione comporta prestare il consenso alla normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento Generale sulla protezione dei dati") e dal D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali "), come modificato dal D.Lgs. 101/2018 ("Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 24 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati.
- Raccolta, registrazione e conservazione dei propri dati clinici e/o materiali biologici da parte del Gruppo MultiMedica per prevenzione, diagnosi, cura e studio.

Utente minore di età

Gli utenti minori di età devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà: genitori, tutore o curatore speciale, in caso contrario non potremo procedere all'erogazione della prestazione. All'accompagnatore verrà chiesto di firmare il consenso al trattamento dei dati e la dichiarazione cumulativa sostitutiva di certificazione che autocertifica il grado di parentela.
Solo in caso di erogazione di prestazione ambulatoriale nel caso in cui il minore dovesse presentarsi accompagnato da un parente che non esercita la patria potestà è necessario che sia munito o di una delega o di un'autorizzazione scritta, di chi esercita la patria potestà.

Paziente impossibilitato alla firma: minore, utente con temporaneo impedimento, illetterato

In tutti questi casi la documentazione deve essere firmata dall'accompagnatore che dovrà specificare il grado di parentela con l'assistito.

Erogazione e consegna Referto

Espletata la prassi amministrativa di accettazione, verrà invitato ad accomodarsi nella sala di attesa dello studio medico nel quale effettuerà la prestazione. Fatta eccezione per le prestazioni indicate nel paragrafo "refertazione differita", la consegna del referto avverrà immediatamente dopo l'erogazione.

NB: le consigliamo, al fine di facilitare l'attività del medico nella elaborazione della diagnosi e di una eventuale corretta impostazione terapeutica, di portare con sé tutti i documenti che riguardano suoi precedenti esami/visite (Referti, lastre, tracciati, ecc.).

Refertazione differita

Per alcune prestazioni (vedi ad esempio prestazioni di Radiologia, M.O.C., Esami di laboratorio, Holter, Esami cito/istologici) la consegna del referto non è immediata all'atto dell'erogazione. Le verrà consegnato un modulo nel quale sarà specificata la data del ritiro del referto.

Gli sportelli per il Ritiro Referti sono aperti (presso il bancone rotondo Piano 2)
Aperto 24 ore su 24.

I referti in busta chiusa, devono essere ritirati personalmente dall'interessato, che dovrà esibire, all'atto del ritiro, un documento di riconoscimento valido ed il modulo di ritiro referti.
Se ciò non fosse possibile, l'interessato può delegare una persona di sua fiducia compilando la delega riportata nel modulo del ritiro e documento d'identità.
L'operatore **non è autorizzato a consegnare il referto** al richiedente che **non** esibisce l'eventuale delega e documento d'identità.
Si ricorda che il mancato ritiro del referto entro trenta giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica, comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fruita (art. 5 comma 8 legge 407 del 29 Dicembre 1990); salvo i casi di prestazioni che, per loro natura, richiedono tempi di refertazione oltre i suddetti 30 giorni.

Il Ricovero

MultiMedica è una struttura privata e accreditata dalla Regione Lombardia, il che significa che ogni cittadino ha accesso ai nostri reparti di ricovero utilizzando o la convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale o in regime di Solvenza.

Tipologie di Ricoveri:

- **Ricovero di Day Hospital/Day Surgery:**
  viene attivato ogni qualvolta la terapia/procedura/ intervento non richiedano l'osservazione prolungata nel tempo. In questi casi si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro a domicilio. Al momento della Dimissione vengono fornite tutte le notizie essenziali per il decorso domiciliare oltre che i recapiti telefonici da utilizzare nel caso di necessità.

- **Ricovero Ordinario:**
  viene attivato ogni qual volta per l'esecuzione di terapia/procedura/intervento sia necessaria un'osservazione protratta nel tempo (0-1 giorno o più giorni).

Ricovero Programmato

Accesso

L'accesso ai ricoveri programmati è possibile o per richiesta dal Medico di Medicina Generale o per richiesta di altro medico.

Tipologia di Ricovero	Descrizione	Documento di accesso
Ricovero a carico del Sistema Sanitario Nazionale:	Ricovero a totale carico del SSN; niente è dovuto da parte del paziente.	Impegnativa del Medico di Medicina Generale.
Ricovero Solvente	Ricovero a totale carico del paziente; il paziente rinuncia all'assistenza garantita dal S.S.N.	Richiesta di ricovero da parte di un medico; + Richiesta di trattamento solvente da parte del paziente.
Ricovero Solvente : Fondi/Convenzioni	Ricovero solvente in cui il paziente rinuncia all'assistenza garantita dal S.S.N. per usufruire di convenzioni particolari.	Richiesta di ricovero da parte di un medico; + Richiesta di trattamento solvente da parte del paziente

I pazienti che non intendono avvalersi del Sistema Sanitario Nazionale si devono preventivamente informare delle tariffe praticate per le prestazioni di ricovero a tal fine è stato istituito un apposito ufficio denominato "Ufficio Degenze Solventi e Fondi" (tel. 0331/393194) posto al piano terra della struttura.

Il ricovero di un paziente comunitario

In caso di ricovero programmato, il paziente comunitario, si deve presentare con l'impegnativa compilata da un medico convenzionato ASL, che sul retro prevede la sezione per i pazienti comunitari e con la tessera T.E.A.M. o altro attestato comunitario vedi formulario E111, E112, nel caso in cui non disponga ancora della tessera europea.

Unità Operative		Responsabili	Attività SSN	Attività Solvenza
Cardiologia	Cardiologia	Dr. Claudio Anzà	Si	Si
	Riabilitazione Cardiologica	Dr. Claudio Anzà	Si	Si
	Emodinamica	Dr. Claudio Anzà	Si	Si
Chirurgia Generale	Chirurgia Generale	Dr. Franco Caravati	Si	Si
	Gastroenterologia	Dr. Emilio Beviglia	Si	Si
Chirurgia Plastica	Chirurgia Plastica	Dr. Francesco Klinger	Si	Si
	Chirurgia della Mano	Dr. Andrea Ghezzi	Si	Si
Chirurgia Vascolare		Dr. Gaetano Lanza	Si	Si

Medicina Generale	Medicina Generale		Si	Si
	Nefrologia e Dialisi	Dr. Silvio Bertoli	Si	Si
Neurologia		Dr.ssa Marta Zuffi	Si	Si
Oculistica		Dr. Sergio Fantaguzzi	Si	Si
Oncologia e Senologia Medica		Dr. Eraldo Oreste Bucci	Si	Si
Ortopedia e Traumatologia		Dr. Ugo Maria Borromeo	Si	Si
Riabilitazione Neuromotoria		Dr. Bruno Conti	Si	Si

Attività di rilievo

Annualmente la Direzione Sanitaria predispone un elenco delle prestazioni/procedure di ricovero che maggiormente sono state eseguite dalle singole Unità Operative. Tale Statistica è a disposizione dell'utente presso i seguenti uffici situati al piano terra della struttura:

- Ufficio Relazione con il Pubblico (URP).
- Area Accettazione Ricoveri.
- Ufficio Degenze solventi/fondi.

Programmazione Ricovero

Il Prericovero

Il Pre-ricovero è un pacchetto diagnostico approfondito "su misura per Lei" e comprende l'esecuzione di esami atti a valutare la Sua idoneità in vista di un intervento chirurgico programmato e si articola in una sola giornata.

Come prepararsi al Pre-ricovero

Alimentazione

La sera prima del Pre-ricovero è consigliabile consumare un pasto leggero, evitando l'assunzione di bevande alcoliche (vino, birra, liquori). Dalla mezzanotte è necessario il digiuno assoluto: è ammesso ingerire solo acqua.

Farmaci

Nessuna terapia medica deve essere sospesa.

Anche la mattina degli esami i farmaci vanno assunti agli orari abituali.

Cosa portare con sé

Dovrà essere consegnata la documentazione relativa al ricovero:

- Carta di Identità.
- Codice Fiscale.
- Tessera sanitaria/assicurativa (se trattasi di ricovero convenzionato con altri enti).
- Se il paziente è a carico del SSN: impegnativa del medico curante relativa al ricovero. Termine ultimo per la consegna dell'impegnativa è al momento del ricovero presso l'accettazione degenza.
- Documentazione relativa agli esami effettuati negli ultimi due anni (esami del sangue, ecografie, radiografie).

Accettazione

All'ingresso in struttura, sarà necessario rivolgersi al servizio di Accettazione Pre-ricoveri, dove il paziente verrà accolto dalle nostre hostess che, oltre ad acquisirne dati anagrafici, forniranno tutte le indicazioni sull'iter diagnostico. Verrà inoltre richiesta la firma di alcuni moduli che il personale stesso provvederà ad illustrare.

Informazioni e disdette

Le prestazioni eseguite in pre-ricovero fanno parte della Cartella Clinica: la documentazione sanitaria verrà raccolta ed inviata al reparto di accettazione il giorno dell'ingresso del paziente.

Verrà inoltre richiesto all'utente di firmare una dichiarazione di impegno al pagamento delle prestazioni eseguite a fronte dell'eventuale mancato ricovero per rinuncia.

.

Le richieste di ricovero ordinari sia dei ricoveri in Day hospital medico e chirurgico vanno rivolte alle segretarie di Unità Operative:

Chirurgia Generale	Monica Oldani	0331.393223
Chirurgia Mano	Laura Bienati – Marianna Bevivino	0331.393348
Chirurgia Plastica	Monica Miotto	0331.393296
Chirurgia Vascolare	Annalisa Monticelli – Daniela Solinas	0331.393578
Medicina Interna	Annalisa Monticelli	0331.393149
Neurologia	Laura Bienati	0331.393203
Oculistica	Emanuela Donaggio – Monica Miotto	0331.393610
Oncologia	Miriam Marcora	0331.393616
Ortopedia	Annalisa Monticelli	0331.393149
Riabilitazione Neuromotoria	Daniela Daccò	0331.393254
Riabilitazione Cardiologica	Monica Oldani	0331.393223
Ricoveri Solventi	Milena Farioli - Cristina Crivelli	0331.393194

Accettazione Ricovero

Accettazione Amministrativa

L'accettazione per il ricovero viene effettuata come di seguito riportato.

Ricovero SSN

Il paziente convenzionato con il SSN deve presentarsi, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 14.00, presso l'area accettazione collocata al livello 1° della struttura con i seguenti documenti:

- impegnativa del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, relativa al ricovero (se non già consegnata al pre-ricovero).
- codice fiscale/ tessera sanitaria.
- carta d'identità.

Ricovero Solventi/Fondi

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 14.00 presso l'area accettazione Solventi collocata al livello 1° della struttura.
Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:

- codice fiscale/tessera sanitaria
- carta d'identità.
- tessera assicurativa (se trattasi di ricovero convenzionato con enti).
- eventuali esami precedenti.

Accettazione Sanitaria

Solo dopo l'accettazione amministrativa il paziente verrà accompagnato in reparto dove avverrà la presa in carico del paziente da parte della capo sala
Nel corso della sua permanenza presso la struttura gli operatori Multimedica le chiederanno, prima di ogni prestazione sanitaria nome, cognome e data di nascita.
Questa prassi è volta a garantire la sua sicurezza durante tutte le fasi del percorso di cura.

2° Livello	**Caposala**
• Day Hospital Oncologico e Centro di Senologia	**Gianpaola Baiguera**
• Dialisi	**Luisella Lucchini**
3° Livello	**Sabrina Stroppa**
• Chirurgia Generale,	
• Oculistica,	
• Camere ad 1 posto letto	
• Day Surgery	
• Chirurgia Ambulatoriale	
4° Livello	**Gianpaola Baiguera**
• Chirurgia Plastica e della Mano	
• Ortopedia	
• Riabilitazione Neuromotoria	
• Oncologia	
5° Livello	**Silvana Borghi**
• Cardiologia,	
• Chirurgia Vascolare,	
• Emodinamica,	
• Medicina Interna,	
• Nefrologia,	
• Neurologia,	
• Riabilitazione Cardiologica	
• Camere ad 1 posto letto	

Ricovero Solventi
Le camere di degenza sono luminose, confortevoli e dotate di comfort.
Quotidianamente il paziente ha la possibilità di scegliere insieme al personale infermieristico il proprio menù nel rispetto delle indicazioni dietetiche fornite dal medico.
I pasti vengono servizi nei seguenti orari:

- colazione alle ore 8.00
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.30
- cena dalle ore 19.00 alle ore 19.30

Ricovero S.S.N.
Le camere di degenza sono luminose, confortevoli e ciascuna con bagno dedicato.
I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione ore 8.00
- pranzo ore 12.00
- cena ore 19.00

Visitatori
Reparti Degenza
il degente convenzionato con il SSN può ricevere visite dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 20.00,
sabato dalle ore 15.00 alle ore 20.00 e domenica e giorni festivi dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00;
il degente solvente/fondi può ricevere visite senza limiti di orario nel rispetto delle esigenze di reparto.

La Dimissione

La dimissione è autorizzata dal medico specialista della singola Unità Operativa. All'atto della dimissione al paziente viene consegnata una relazione sanitaria da consegnare al proprio medico curante. Il paziente può richiedere all'ufficio accettazione degenze copia della cartella clinica, che gli verrà consegnata nei tempi stabiliti dalla struttura, regolarizzare eventuali pagamenti di servizi alberghieri (telefono) e richiedere certificato attestante il periodo di degenza.
Nel caso in cui sia previsto una visita di controllo/medicazione, il paziente sarà contattato dalla segretaria di Unità Operativa che gli comunicherà le date degli appuntamenti. Il paziente solvente regolarizza il suo ricovero rivolgendosi all'ufficio degenze solventi aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Copia della cartella clinica
Il paziente può richiedere copia della propria cartella clinica all'ufficio accettazione degenze, collocata al livello 2° (ingresso), tramite la compilazione di apposito modulo. La consegna della stessa avviene in circa 45 giorni dalla data di dimissione. Presso il medesimo ufficio è possibile richiedere il certificato attestante il proprio periodo di degenza.

Ufficio Relazioni col Pubblico (U.R.P.)
L'ufficio è attivo al piano terra con i seguenti orari:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.
Tutti gli utenti possono accedere all'URP (tel. 0331.393214), situato all'ingresso della struttura.

Funzioni principali dell'URP

- Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami e provvede a fornire chiarimenti immediati, oppure (nel caso di procedimenti con acquisizione di documentazione) nel più breve tempo possibile (massimo 30 giorni).
- Dare attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione.
- Rilevare sistematicamente i bisogni ed il grado di soddisfazione del degente e collabora ad adeguare i fattori che determinano la qualità dei servizi.
- Proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione del linguaggio e l'aggiornamento delle modalità con le quali l'amministrazione si propone all'utenza.

Procedure di reclamo
L'utente (ambulatoriale o degente) è invitato a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora incontri difficoltà, disservizi o qualora volesse proporre suggerimenti. Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto. In ogni caso, l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP. Al momento della presentazione del reclamo, l'URP comunica all'utente il nominativo del responsabile dell'indagine e, qualora vi fosse necessità di svolgere indagini o approfondimenti specifici, i tempi previsti di svolgimento della stessa. L'ufficio riferisce comunque all'utente con la massima celerità e non oltre i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, l'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate e l'eventuale ristorno del danno arrecato

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

La struttura Ospedaliera MultiMedica di Castellanza, certificato UNI EN ISO 9001, si impegna a fornire cure e assistenza di alta qualità nel rispetto della dignità e delle esigenze di ogni singolo paziente e nel rispetto delle scelte del medico, per il quale l'appropriatezza delle prestazioni è un dovere deontologico e istituzionale.

Semplicità

- chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni solventi
- accesso diretto al punto prelievi senza necessità di prenotazione, per analisi di laboratorio
- modalità di pagamento semplificate (anche con Bancomat e Carte di credito: Visa, Visa Electron. Mastercard, EDC Maestro)

Informazione e privacy

- tutto il personale è facilmente riconoscibile attraverso il badge identificativo
- accurata comunicazione all'utente del proprio iter diagnostico terapeutico da parte del medico referente
- diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per il quale l'utente rilascia il proprio consenso al trattamento dei dati personali sensibili che verranno protetti secondo il Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento Generale sulla protezione dei dati") e dal D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali "), come modificato dal D.Lgs. 101/2018 ("Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 24 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati).

Sicurezza

- attraverso li servizio Sorveglianza e Sicurezza MultiMedica garantisce la necessaria sicurezza fisica a tutti gli ospiti e ai visitatori della struttura
- presenza 24 ore su 24 di personale in reception
- impianto tv di sorveglianza con telecamere sistemate all'interno e all'esterno della struttura.

Igiene

- rispetto delle norme di igiene più attuali con ampio uso di materiale monouso
- presenza del Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO)
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti
- smaltimento dei rifiuti sanitari nel rispetto delle normative vigenti
- raccolta differenziata dei rifiuti urbani
- controlli ambientali (acqua, aria) secondo le normative vigenti

Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo in tutto l'ospedale
- percorso antincendio
- specifica segnaletica di uscita di sicurezza
- percorsi di evacuazione protetti con impianti automatici di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza addestrata

Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norme di legge
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (Gruppo di continuità e Gruppi elettrogeni)
- controlli periodici di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione presente 5 giorni alla settimana con reperibilità notturna e festiva 365 giorni all'anno

Piano di sicurezza

- esiste un piano di sicurezza approntato attraverso una attenta valutazione dei rischi conforme alla normativa vigenti.

- addestramento del personale.

Impianti tecnologici

- impianti tecnologici a norme di legge
- controlli periodici della sicurezza meccanica
- servizio di Ingegneria Clinica presente 5 giorni alla settimana con reperibilità notturna e festiva 365 giorni all'anno.

Approvvigionamento

Basato sui seguenti principi:

- garanzia che i prodotti commercializzati rispondano alle normative vigenti
- referenza dell'Azienda Fornitrice
- certificato di qualità del prodotto
- iscrizione a camera di commercio del fornitore
- valutazione del prodotto
- rapporto qualità - prezzo
- trasparenza di tutti gli acquisti

Documento programmatico della sicurezza

In conformità del DL 196/2003 si sono adottate le seguenti azioni correttive:

- distribuzione dei compiti e responsabilità
- assets inventory
- analisi dei rischi sui dati e relative misure per garantire l'integrità e la disponibilità
- criteri delle modalità per il ripristino dei dati a seguito di distruzioni o danneggiamento
- misure di sicurezza adottate per gli utenti del sistema

CONSIGLI E SUGGERIMENTI

Gentile utente,
le chiediamo di dedicarci qualche minuto del suo tempo per rispondere ad alcune domande

Età……..Sesso……..Titolo di studio……..

Nazionalità……..

1. Come ha reperito la nostra Carta dei Servizi Sanitari:
   presso la struttura ( )
   da sito internet ( )
   altro ( )

2. La lettura della CdS le è apparsa:
   di facile comprensione ( )
   poco chiara ( )
*specificare perché*_____
_____
   complicata ( )
*specificare perché*_____
_____
   altro ( )

3. Le informazioni in essa contenute sono:
   complete ( )
   abbastanza complete: ( )
*specificare aspetti carenti*_____
_____

   incomplete ( )
*specificare perché*_____
_____

   altro ( )

1. Come valuta nel complesso i Servizi descritti dalla CdS?
   O Pienamente soddisfacenti
   O Mediamente soddisfacenti
   O Sufficienti
   O Insufficienti

2. Come valuta la politica di promozione della salute insita nella CdS?

   O Ben esplicitata
   O Sufficientemente esplicitata
   O Poco chiara
   O Altro _____

5. Suggerimenti
_____
_____