

*Gentile Signora,
Gentile Signore,*

per presentarLe l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) MultiMedica, abbiamo redatto questa Carta dei Servizi. Una breve pubblicazione che vuole fungere da "bussola" per orientarsi all'interno del nostro Istituto, uno strumento agile per trovare risposta alle domande che più frequentemente si pone chi entra in ospedale.

Il nostro auspicio è di aiutarLa a conoscerci, rendendo più accessibili i nostri servizi, meno pesante il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.

La visione che sta alla base della nostra attività, infatti, è l'essere sempre più produttori di salute piuttosto che semplici erogatori di prestazioni sanitarie. Il che significa lavorare in modo tale da coinvolgere attivamente i cittadini/utenti nel processo di cura, in un'ottica partecipativa, facendo acquisire loro una maggior capacità di controllo e gestione dei fattori di rischio per la salute, contribuendo a dare non solo "anni alla vita", ma "vita agli anni".

Daniele Schwarz
Amministratore Delegato

Seguici su:



CHI SIAMO

Il Gruppo MultiMedica (www.multimedica.it) ha quasi 30 anni di esperienza nel mondo della sanità italiana ed è attualmente composto da un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), 3 ospedali, un centro ambulatoriale multi specialistico, un centro di Medicina di Laboratorio – MultiLab, un Polo Scientifico e Tecnologico dedicato alla Ricerca nell’area life-science e un Centro di Ricerca – Bio-Ker - che svolge attività di ricerca e sviluppo nel campo delle proteine ricombinanti terapeutiche e dei farmaci biosimili. Infine, Fondazione MultiMedica ONLUS si occupa di promuovere e sostenere la Ricerca scientifica e la formazione professionale e culturale in ambito sanitario.

In particolare, il Presidio MultiMedica di Sesto S. Giovanni è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) ad indirizzo cardiovascolare. Al suo interno, pertanto, si realizza la completa integrazione fra le diverse aree specialistiche impegnate nella salvaguardia della salute del cuore e dell’apparato cardiocircolatorio: ricerca di laboratorio, ricerca clinica, prevenzione, diagnosi, cura e formazione, in virtù della convenzione in essere con la Cattedra di Cardiocirurgia dell’Università degli Studi di Milano.

Organizzato secondo una logica dipartimentale interospedaliera, l’IRCCS MultiMedica garantisce un iter probabilmente unico in Italia: all’interno della stessa azienda ospedaliera sono infatti a disposizione tutte le specialità e i percorsi clinici per i pazienti affetti da patologie cardiovascolari, dalla prima visita specialistica fino alla riabilitazione.

Le Unità di Cardiologia, Cardiocirurgia, Diabetologia, Elettrofisiologia, Emodinamica, Nefrologia, Chirurgia Vascolare, Riabilitazione Cardiologica e Terapia Intensiva operano attraverso una discussione costante in cui il paziente è visto come un individuo con problematiche ogni volta diverse e uniche, così come unico è ogni essere umano. È solo in questo modo che possono essere esplorate con cognizione di causa tutte le varie opzioni terapeutiche e che si può infine operare una scelta che garantisca la migliore prospettiva di guarigione e la massima sicurezza possibile.

Organi di direzione:

Amministratore Delegato	dott. Daniele Schwarz
Direttore Operativo	dott. Giuseppe Spata
Direttore Sanitario d’Azienda	dott.ssa Carmen Sommese

COSA FACCIAMO

Queste le Aree Cliniche di cui l'IRCCS MultiMedica si compone, con relativi direttori e caposala:

SPECIALITA'	DIRETTORE	COORDINATORE INFERMIERISTICO
Anestesia	dr. Giorgio Aldegheri	Ettore Pedretti
Cardiochirurgia	Prof. Mazzola	Daniela Soffiantini
Cardiologia Clinica	Prof. Stefano De Servi	Silvana Borghi
• Elettrofisiologia	dr. Antonio Sagone	Patrizia Briati
Cardiologia d'Urgenza/UCC	dr. Andrea Antonelli	Silvana Borghi
• Emodinamica	dr. Flavio Airoldi	Patrizia Briati
Check-Up	dr.ssa Stefania Pacchetti	Ciro Catania
Chirurgia generale	dr. Valerio Ceriani	Silvia Boveri
• Chirurgia bariatrica		
• Chirurgia oncologica		
• Chirurgia senologica		
Chirurgia della mano	prof. Giorgio Pajardi	Silvia Boveri
Chirurgia plastica, ricostruttiva ed estetica	dr. Francesco Klingner	Silvia Boveri
Chirurgia toracica	dr. Matteo Incarbone	Daniela Soffiantini
Chirurgia vascolare	dr. Sergio Losa	Daniela Soffiantini
Diabetologia - Centro piede diabetico	prof. Carlo Maria Caravaggi	Sabrina Grandi
Diabetologia e Malattie Metaboliche	Prof. Antonio Ceriello	Ciro Catania
Diagnostica per immagini	dr. Giovanni Morandi	Paolo Della Cagnoletta
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	dr. Fiorenza Fregoni	Rosa Tinelli
Medicina generale	dr. Gregorio Chekikian	Sabrina Grandi
Medicina nucleare*	dr. Massimo Gasparini	Ciro Catania
Nefrologia e dialisi/Centro ipertensione	dr. Silvio Volmer Bertoli	Sabrina Grandi / Eleonora Patti
Oculistica	prof. Marco Peduzzi	Ciro Catania
Oncologia	dr. Ornella Gottardi	Francesco Lombardo
• Cure Palliative	dr. Mario Dambrosio	Francesco Lombardo
Ortopedia e traumatologia	dr. Franco Carnelli	Daniela Soffiantini
Pronto Soccorso DEA	dr. Massimo Vota	Ettore Pedretti
Radioterapia*	dr. Gianpiero Catalano	Ciro Catania
Riabilitazione specialistica e neuromotoria	dr. Bruno Conti,	Assunta Cartaginese
Terapia Intensiva	dr. Aldegheri	Ettore Pedretti
Urologia	Prof. Pierpaolo Graziotti	Ciro Catania

*Queste specialità si trovano nel padiglione di via Pisacane 41, Sesto San Giovanni

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Orario d'apertura: lunedì – venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00 – Sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00

"L'orario di apertura indicato ottempera alle richieste di estensione oraria proposte da Regione Lombardia nella DGR n. 4702 del 29/12/2015 che ha disposto la proroga dell'iniziativa "Ambulatori Aperti" su tutto il territorio regionale al fine di migliorare l'accesso alle visite specialistiche e alle prestazioni diagnostiche in orari e giornate più favorevoli ai cittadini".

PRENOTAZIONE

Tutte le prestazioni ambulatoriali, ad esclusione delle analisi di laboratorio, sia che vengano erogate tramite Servizio Sanitario Nazionale (SSN) o in solvenza, devono essere prenotate presso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) secondo le seguenti opzioni:

- **agli sportelli** situati all' ingresso della struttura (Via Milanese 300, Sesto San Giovanni):
 - Servizio Sanitario Nazionale: dal lunedì al venerdì dalle **07.45** alle 17.00 - sabato dalle 8.00 alle 11.45
 - A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: dal lunedì al venerdì dalle **07.45** alle **18.30**
 - Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche della Chirurgia della mano allo sportello sono possibili
 - SSN: dalle ore 8.00 alle ore 15.30, tutti i giorni dal lunedì al venerdì
 - Solventi e Fondi: **dalle ore 07.45 alle ore 18.45**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.
 - Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche Riabilitazione Neuromotoria allo sportello sono possibili
 - SSN: dalle ore **07.45** alle ore 15.30, tutti i giorni dal lunedì al venerdì
 - Solventi e Fondi: **dalle ore 07.45 alle ore 18.30**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

ATTENZIONE: per prenotare prestazioni di **Medicina Nucleare** e **Radioterapia** bisogna recarsi agli sportelli siti nel padiglione di via Pisacane 41 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.00)

▪ **via web**

Nel sito www.multimedica.it, cliccando sulla voce "**Prenota Online**" 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.

▪ **al telefono**

- Servizio Sanitario Nazionale: T **02 86.87.88.89** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30
- A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: **T02.999.61.999** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 / sabato dalle 8.00 alle 13.00
- per prestazioni di Medicina Nucleare e Radioterapia: **T 02.2420.9081/9352** dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00
- per il Servizio Check-Up: **T. 02.2420.9266/9267** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

Per una corretta prenotazione le consigliamo di contattarci già provvisto di impegnativa del medico curante, o richiesta del medico specialista, e di tessera sanitaria (solo per prestazioni in regime di S.S.N.)

Per annullare una prenotazione:

- con il Servizio Sanitario Nazionale: T. **02.86.87.88.89** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30
- per prestazioni a pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: **T. 02.999.61.999** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 /sabato dalle 8.00 alle 13.00
- attraverso il form dedicato sul sito internet www.multimedica.it

Tempi di attesa: Il Gruppo MultiMedica si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle normative vigenti.

ACCETTAZIONE E VISITE

Il giorno dell'appuntamento porti con sé:

- per prestazioni con Servizio Sanitario Nazionale:
 - impegnativa del medico curante
 - codice fiscale
 - carta d'identità o documento equipollente
 - tessera sanitaria
 - eventuale tessera di esenzione

- per prestazioni a pagamento o usufruendo di una convenzione privata:
 - 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

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

BASTA CODE CON IL SELF CHECK-IN

Se al momento della prenotazione pagherà immediatamente il ticket, potrà usufruire del servizio di accettazione automatica. Il giorno della visita, infatti, Le basterà posizionare davanti al lettore ottico dei totem multifunzione la Sua tessera sanitaria o il bar-code del foglio di prenotazione e, senza ulteriori code agli sportelli, potrà accedere alle prestazioni prenotate.

Consenso al trattamento dei dati personali e/o sanitari

Le verrà richiesto di dare il consenso a:

- trattamento dei propri dati da parte del Gruppo MultiMedica per utilizzo sanitario ed amministrativo ai sensi dell'art.13 del Dlgs 196/2003;
- 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.

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: utente con temporaneo impedimento, illetterato

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

REFERTI

La consegna del referto avverrà immediatamente dopo l'erogazione, fatta eccezione per alcune prestazioni (ad esempio prestazioni di Radiologia, M.O.C., Esami di laboratorio, Holter, Esami cito/istologici).

In questo caso si tratta di refertazione differita, poiché la consegna del referto non avviene all'atto dell'erogazione, ma in una data successiva che le verrà indicata su apposito modulo.

I referti in busta chiusa, devono essere ritirati personalmente dall'interessato, che dovrà esibire, all'atto del ritiro, un documento di riconoscimento valido e 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.

L'operatore non è autorizzato a consegnare il referto al richiedente che non esibisce l'eventuale delega.

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.

Orario Ritiro Referti: tutti i giorni h24

RICOVERI

Da Pronto Soccorso

Il nostro Pronto Soccorso è stato accreditato dalla Regione Lombardia come DEA (Dipartimento di Emergenza e Accettazione). Il Pronto Soccorso garantisce le funzioni di alta specialità legate all'emergenza, tra cui la cardiocirurgia, l'unità di cure coronariche, l'emodinamica, la chirurgia vascolare, la chirurgia generale, l'ortopedia, l'urologia, la medicina generale. Il DEA garantisce inoltre gli interventi necessari alla stabilizzazione clinica dei pazienti nel caso in cui siano richieste prestazioni specialistiche per cui la struttura non è accreditata.

Gli accessi vengono ordinati secondo il sistema **"Triage"**, un processo attraverso cui gli utenti del DEA vengono selezionati e classificati in base al tipo e all'urgenza delle loro condizioni. L'obiettivo del Triage è proprio la definizione della priorità con cui il paziente verrà visitato dal medico.

I codici di criticità sono articolati in 4 categorie identificate come di seguito riportate:

1. **codice rosso:** paziente molto critico; priorità di accesso massima
2. **codice giallo:** paziente mediamente critico; priorità di accesso intermedia
3. **codice verde:** paziente poco critico; priorità d'accesso molto bassa
4. **codice bianco:** paziente non critico. Questo codice viene assegnato a pazienti che richiedono prestazioni sanitarie che non rivestono alcun carattere di urgenza e che dovrebbero essere svolte in un altro livello assistenziale (ambulatoriale). Questi pazienti non sono da considerarsi urgenti e pertanto sono tenuti a pagare il Ticket, fatto salvo quanto sancito dalla DRL n. IX/3379 del 09/05/2012.

Ricovero programmato

L'accesso ai ricoveri programmati è possibile o per richiesta del Medico di Medicina Generale o per richiesta di altro Specialista. Tutti i ricoveri con il Sistema Sanitario Nazionale sono gratuiti per il paziente.

Il paziente che non intende avvalersi del Sistema Sanitario Nazionale può richiedere ricoveri in regime di solvenza o usufruire delle convenzioni in essere con Fondi e Assicurazioni.

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" posto al piano terra della struttura.

In breve, il ricovero di un paziente comunitario avviene:

- direttamente dal Pronto Soccorso consegnando la tessera europea T.E.A.M. o altro attestato comunitario (vedi formulario E111, E112) nel caso in cui non disponga ancora della tessera europea.
- nel caso di ricovero programmato, il paziente si deve presentare con l'impegnativa compilata da un medico convenzionato ATS 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.
- nel caso di pazienti minorenni, l'operatore dell'accettazione pre-ricoveri è tenuto a far compilare e firmare al genitore/tutore/curatore "La dichiarazione cumulativa sostitutiva di certificazione pazienti minori".

Primo passo: il prericovero

Il prericovero prevede un percorso diagnostico approfondito "su misura" del paziente e comprende l'esecuzione di esami atti a valutare la sua idoneità in vista di un intervento chirurgico programmato e si articola in due distinte giornate.

Come prepararsi al prericovero:

Alimentazione

La sera prima 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 salvo diverse indicazioni del medico specialista.

Cosa portare con sé

- 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 Prericoveri, 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 prericovero 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.

Il ricovero dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di prericovero.

Secondo passo: l'accettazione

Accettazione Amministrativa:

- **Ricovero con Servizio Sanitario Nazionale:** dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 15.00, presso l'area accettazione al piano terra.

Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:

- impegnativa del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, relativa al ricovero
- carta d'identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria.

- **Ricovero a pagamento o con Fondi e Assicurazioni:** dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 19.00, presso l'area accettazione solventi al piano terra.

Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:

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

Accettazione Sanitaria

Solo dopo l'accettazione amministrativa, il paziente potrà recarsi autonomamente alla specifica Unità Operativa. Arrivato in reparto sarà preso in carico dal capo sala e accompagnato nella stanza assegnatagli.

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.

Terzo passo: la degenza

Con Sistema Sanitario Nazionale

Le camere di degenza sono dotate di due posti letto e bagno privato. All'ingresso sono posti degli armadietti con cassaforte.

Inoltre ogni camera è dotata di una telecamera a circuito chiuso collegata con la postazione infermieristica e di un apparecchio telefonico attivato su richiesta del paziente.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione: alle ore 8.00
- pranzo: dalle ore 12.00
- cena: dalle ore 19.00

A pagamento

Le camere di degenza, luminose e confortevoli, sono così strutturate:

- ingresso: dotato di armadietti spaziosi, cassaforte e frigorifero
- bagno adeguato alle esigenze delle varie tipologie di paziente
- letto e relativo comodino per il paziente + divano letto per l'eventuale accompagnatore
- angolo pranzo con tavolo, sedie a poltrona e tavolino satellite
- televisore a schermo piatto e radio regolabili con telecomando.

Inoltre ogni camera è dotata di una telecamera a circuito chiuso collegata con la postazione infermieristica e di un apparecchio telefonico.

Quotidianamente il paziente ha la possibilità di scegliere, insieme al personale infermieristico, il proprio menù nel rispetto delle indicazioni dietetiche fornite dal medico. Ogni stanza è dotata di frigorifero per acqua, bibite e generi alimentari se concesse dai medici. A richiesta, con preavviso di un giorno, è disponibile il "menù gladi kasher".

I pasti sono serviti da personale qualificato del servizio di ristorazione nei seguenti orari:

- colazione ore 8.00
- pranzo ore 12.00 – 12.30
- cena ore 19.00 – 19.30

Durante la degenza verrà offerto al paziente il quotidiano di sua preferenza.

Visitatori

Reparti Degenza:

- il degente convenzionato con il SSN può ricevere visite dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 19.00 sabato e domenica e giorni festivi dalle ore 10.00 alle ore 18.00;
- il degente solvente/fondi può ricevere visite senza limiti di orario nel rispetto delle esigenze di reparto.

Aree critiche:

- **Terapia Intensiva**, tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 12.30 e dalle 17.00 alle 17.30
- **Unità di Cure Coronariche**, tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e dalle 17.00 alle 18.00.

È sconsigliato l'ingresso nei reparti ai bambini di età inferiore a 10 anni oltre che per motivi igienico sanitari anche nell'interesse della salute degli stessi. In ogni caso devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile.

Contatti:

Cardiochirurgia	02/2420.9291	Medicina generale	02/2420.9274
Cardiologia / UCC	02/2420.9291	Nefrologia e dialisi	02/2420.9447
Chirurgia generale	02/2420.9252	Oculistica	02/2420.9240
Chirurgia della Mano	02/2420.9476	Oncologia	02/2420.9043
Chirurgia Plastica	02/2420.9463	Ortopedia e traumatologia	02/2420.9584
Chirurgia vascolare	02/2420.9240	Senologia	02/2420.9252
Diabetologia	02/2420.9240	Urologia	02/2420.9447
Gastroenterologia	02/2420.9305		

Quarto passo: la dimissione

La dimissione è autorizzata dal medico specialista della singola Unità Operativa. All'atto della dimissione al paziente viene rilasciata una relazione sanitaria da consegnare al proprio medico curante. Tale relazione, stilata dal medico specialista della specifica Unità Operativa che ha seguito il paziente, sintetizza in maniera organica il contenuto dell'iter diagnostico terapeutico adottato durante il ricovero. Sulla lettera di dimissione sono indicati, inoltre, i nominativi e i riferimenti telefonici a cui fare riferimento in caso esigenze cliniche collegate al ricovero, e sono riportate, inoltre, le modalità per accedere all'eventuale visita di controllo ove prevista. La lettera di dimissione rappresenta il documento sanitario di "collegamento" tra la struttura ospedaliera e il medico o l'ambito assistenziale a cui il paziente farà riferimento, nell'ottica della continuità delle cure e del processo di Promozione della Salute.

Il paziente può richiedere all'ufficio accettazione degenze copia della cartella clinica, che gli verrà consegnata nei tempi stabiliti dalla struttura. Dovrà quindi regolarizzare eventuali pagamenti di servizi alberghieri (telefono) e richiedere certificato attestante il periodo di degenza.

Il paziente solvente regolarizza il suo ricovero rivolgendosi all'Ufficio Degenze Solventi aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

ASSISTENZA DOMICILIARE

A partire dall'anno 2006, l'Unità Operativa di Oncologia dell'IRCCS MultiMedica è stata accreditata dalla ATS Milano per fornire un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per le Cure Palliative per i distretti di Sesto San Giovanni, Cologno Monzese e Cinisello Balsamo.

E' questo un settore fondamentale per garantire la continuità assistenziale ai pazienti più critici, la cui attività si colloca peraltro anche nell'ambito della gestione del dolore, considerate le relative finalità assistenziali e organizzative, all'interno delle quali si sviluppano specifici contenuti concernenti le cure palliative e l'impatto sulla dimensione del dolore dei pazienti.

Inoltre dall'anno 2008 ha aderito al programma di "Ospedalizzazione Domiciliare per Cure Palliative" inserito nel contesto del progetto "Nuove Reti Sanitarie" promosso e finanziato da Regione Lombardia.

L'assistenza domiciliare è finalizzata all'attuazione del piano di cura direttamente al domicilio del malato, in accordo con il MMG e con differenti figure professionali (infermieri, ausiliario socio assistenziale, medico oncologo e psicologo).

Il servizio di cura a domicilio viene attivato entro due giorni lavorativi dalla segnalazione ed è attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Per informazioni e per attivare il servizio:

IRCCS MultiMedica, U.O. di Oncologia, 9° piano, Via Milanese 300, 20099 Sesto S. Giovanni (Mi).

Tel. 02 2420.9042; Fax 02 2420.9832 (dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00)

e-mail: aomm@multimedica.it

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Il paziente può richiedere copia della propria cartella clinica all'ufficio accettazione degenze, sito al piano terra, tramite la compilazione di apposito modulo. L'evasione della richiesta ha tempi ordinari di 45 giorni lavorativi. Presso il medesimo ufficio è possibile richiedere il certificato attestante il proprio periodo di degenza.

SERVIZI

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): T 02.2420.9288

Tutti gli utenti possono accedere all'URP, situato al piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 L'URP della nostra struttura, istituito dal 1998 nell'area della Direzione Sanitaria, si è prefissato sin dall'inizio l'obiettivo di promozione della salute assicurando a tutti gli utenti il diritto ad una corretta informazione e efficace comunicazione relativa all'ambito "prestazioni sanitarie"

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.

Assistenza sociale

Per tutte le problematiche socio-assistenziali, legate al malato o ai suoi familiari è a disposizione l'Assistente Sociale presso l'ufficio U.R.P. il mercoledì e il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.30.

Servizio Religioso

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate presso la cappella interna sita al piano terra. E' consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata, in accordo alle iniziative in tema di interculturalità.

Bar

E' situato all'ingresso della struttura.

Orari di apertura:

dal lunedì al venerdì: dalle 7.00 alle ore 18.30

sabato: dalle 7.00 alle 16.30

domenica e festivi: dalle 8.00 alle 14.00

Edicola

Ogni mattina il giornalaio si reca nei reparti per la vendita di giornali e quotidiani.

Sportello Bancomat

Ubicato al piano terra, è in funzione 24 ore su 24.

Taxi

Tramite la *reception* è possibile prenotare un taxi urbano.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE IN MULTIMEDICA

Ogni paziente ha diritto a

- ricevere cure mediche appropriate e continuative, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale, con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche
- avere un'assistenza personalizzata ad alta professionalità
- non essere sottoposto ad alcuna cura o intervento senza aver espresso il proprio consenso
- rispetto della riservatezza dei propri dati personali e di quelli relativi a diagnosi, degenza e terapia
- una adeguata valutazione e gestione del dolore
- essere adeguatamente informato riguardo al suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici cui verrà sottoposto
- venire informato circa trattamenti alternativi, anche se eseguibili solo presso altre strutture
- conoscere il nome del medico e del personale curante cui è affidato
- accedere alla propria documentazione sanitaria che per questo sarà chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti e interventi eseguiti
- esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi MultiMedica e ricevere risposte pronte, chiare ed esaurive ad eventuali reclami.

... e il dovere di

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature
- collaborare con il personale medico e infermieristico, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite
- attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, al fine di facilitare il buon esito delle cure
- rispettare gli orari di visita al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale
- rispettare il divieto di fumare in tutto l'ospedale.
- segnalare eventuali disfunzioni riscontrate, così da contribuire al miglioramento della qualità dei servizi

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

L'IRCCS MultiMedica, certificato UNI EN ISO 9001:2008, 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 trattamento dei dati personali sensibili secondo il (D. Lgs. 196/2003)

Sicurezza

- attraverso il 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 attente 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

FUMO

In MultiMedica è vietato fumare in tutta la struttura. In rispetto alle disposizioni di legge (articolo 1 della legge 584/1975 e successive modifiche, con sanzioni amministrative che vanno da 25 a 250 €), ma soprattutto per salvaguardare la propria salute, quella dei pazienti e del personale dell'ospedale.

NUMERI UTILI

Centralino: 02.242091

Pronto Soccorso: 02.2420.9008

C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione)

Servizio Sanitario Nazionale: T.02 86.87.88.89
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30

A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: T.02 999.61.999
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 / sabato dalle 8.00 alle 13.00

Per prestazioni di **Medicina Nucleare e Radioterapia: T.02.2420.9081/9352**
dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle ore 16.00

Per **Check-Up: T.02.2420.9266/9267**
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico): 02.2420.9288 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00

Direzione Sanitaria: 02.2420.9268

COME RAGGIUNGERE L'IRCCS MULTIMEDICA

Via Milanese 300, Sesto San Giovanni (Mi)

Via Pisacane 41, Sesto San Giovanni (Mi) – Medicina Nucleare e Radioterapia

- Metropolitana Linea 1 fermata Sesto Rondò Uscita V.le Gramsci + Autobus 713 (**fermata Via Rovani/via Po**)
- Metropolitana Linea 3 fermata Zara + tram 31 **direzione Cinisello Balsamo (fermata Parco Nord)**
- Metropolitana Linea 5 fermata Bignami + Autobus 713 **oppure Tram 31 direzione Cinisello Balsamo (fermata Parco Nord)**
- Per maggiori informazioni www.atm-mi.it
- Ampio parcheggio a pagamento con accesso da V.le Fulvio Testi
- È possibile utilizzare il servizio di Car Sharing "Enjoy", in quanto la via Milanese a Sesto San Giovanni rientra nel territorio coperto da questo servizio

CONSIGLI E SUGGERIMENTI

Gentile Utente,

Le chiediamo di dedicarci qualche minuto del Suo tempo per rispondere ad alcune domande

Età..... Sesso..... Nazionalità.....

Titolo di studio.....

1. Come ha reperito la nostra Carta dei Servizi Sanitari:

- presso la struttura
- da sito internet
- altro

2. La lettura della Carta dei Servizi 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

4. Come valuta nel complesso i Servizi descritti dalla Carta dei Servizi?

- Pienamente soddisfacenti
- Mediamente soddisfacenti
- Sufficienti
- Insufficienti

5. Come valuta la politica di promozione della salute insita nella Carta dei Servizi?

- Ben esplicitata
- Sufficientemente esplicitata
- Poco chiara
- Altro _____

6. Suggerimenti
