

*Gentile Signora, gentile Signore,*

*al fine di illustrarle brevemente la nostra struttura, abbiamo redatto la Carta dei Servizi della struttura Ospedaliera MultiMedica di Limbiate.*

*Questa pubblicazione vuole essere una “bussola” per orientarsi all’interno del nostro Istituto, uno strumento agile per trovare risposta a quelle domande che più frequentemente si pone chi accede ad un ambiente sanitario. 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.*

*Le segnalo, inoltre, che il Gruppo MultiMedica è attualmente composto, oltre che da questa Struttura a indirizzo riabilitativo di Limbiate, anche da un IRCCS (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico) ad indirizzo cardiotoracovascolare a Sesto San Giovanni, istituto ospedaliero a indirizzo oncologico a Castellanza, e dall’Ospedale San Giuseppe nel centro di Milano; da un centro ambulatoriale multispecialistico nel centro di Milano; e infine da un centro di Medicina di Laboratorio e un Polo Scientifico e Tecnologico sempre a Milano.*

*La visione che sta alla base della nostra attività 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”.*

*Con viva cordialità,*

*Daniele Schwarz*  
Amministratore Delegato

Seguici su:



## CHI SIAMO

La struttura ospedaliera di Limbiate è specializzata in riabilitazione ed è il più antico dei satelliti MultiMedica. Immersa nel Parco delle Groane, dista solo 14 km da Milano e vanta una tradizione ospedaliera di più di 50 anni. Il Gruppo MultiMedica ha provveduto ad eseguire una serie di ristrutturazioni, ampliando le aree di ricevimento ed accettazione, adeguando gli standard delle apparecchiature tecnologiche in dotazione e aumentandone la capacità ricettiva. Particolare eccellenza hanno le specialità di: Riabilitazione Neuromotoria, Ortopedica, Respiratoria e Cognitiva.

In MultiMedica l'organizzazione del lavoro ruota intorno alle necessità della persona assistita ed è improntata all'eccellenza del servizio, il che significa impegnarsi a:

- offrire un'assistenza personalizzata e flessibile che garantisca la piena soddisfazione di chi si rivolge alle nostre cure;
- confrontarsi con gli utenti, le istituzioni e gli Organi accreditati di tutela del malato, al fine di migliorare sempre più i nostri servizi;
- mantenere alti i nostri standard di qualità, efficacia e rapidità di risposta;
- garantire una tecnologia all'avanguardia in linea con gli standard internazionali;
- rendere pubblici i nostri standard, informare i cittadini, rilevare il loro grado di soddisfazione e correggere le disfunzioni che verranno rilevate;
- facilitare l'accesso ai servizi mantenendo le liste di attesa nei limiti minimi di tempo stabiliti dalla Regione Lombardia;
- migliorare i processi di informazione e comunicazione;
- garantire il costante aggiornamento dei nostri professionisti sia dal punto di vista tecnico che assistenziale;
- assicurare l'attuazione di una politica incentrata sulla promozione della salute, quale processo che mette in grado le persone di aumentare il controllo sulla propria salute e di migliorarla.

## COSA FACCIAMO

### PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Queste le Aree Cliniche che MultiMedica S.p.A (Casa di Cura Villa Bianca) offre all'utenza (visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali). Per alcune specialità vengono indicate le principali prestazioni strumentali che vengono erogate:

#### SPECIALITA'

- **Cardiologia** (ECG, Holter pressorio ed elettrocardiografico, Ecocardiocolordoppler)
- **Chirurgia della mano e riabilitazione della mano**
- **Chirurgia generale**
- **Chirurgia vascolare** (Ecocolor Doppler TSA, arti inferiori venoso/arterioso)
- **Diabetologia/Endocrinologia**
- **Diagnostica per immagini** (radiologia tradizionale, mammografia, ecografie)
- **Gastroenterologia**
- **Ginecologia** (ecografie)
- **Neurologia** (EMG, EEG)
- **Oculistica** (esame del fundus oculi)
- **Oncologia**
- **Ortopedia e traumatologia/ambulatorio osteoporosi**
- **Otorinolaringoiatria** (audiometria; esame otovestibolare)
- **Psicologia clinica**
- **Punto prelievi**
- **Riabilitazione specialistica e neuromotoria (ambulatoriale/MAC):**
  - sedute di rieducazione motoria individuale;
  - massoterapia;
  - massoterapia per drenaggio linfatico e/o bendaggio elasto-compressivo;
  - Terapia fisica (ultrasuoni, TENS, ionoforesi, diadinamiche, laserterapia, onde d'urto);
  - rieducazione del pavimento pelvico;
  - ambulatori fisiatrici dedicati (patologie cerebro-vascolari, disturbi del movimento, pavimento pelvico, patologia senologica)
- **Ambulatorio pneumologico orientato alla Riabilitazione Respiratoria**
- **Urologia**

#### NOTA PER L'UTENTE

*"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"*

- dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.00 - Sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00

## **PRENOTAZIONE**

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

### ▪ **Agli sportelli**

dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00 - sabato dalle 8.00 alle 11.45 (presso l'Acc. Clinica)

**Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche sono prenotabili solo allo sportello**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30.

**Solo per informazioni inerenti la fisioterapia**

è possibile chiamare il numero 02/24209714 dalle 08.00 alle 18.30.

Per esigenze di servizio l'Ufficio **Prenotazioni SSN sarà attivo fino alle ore 15.30**, rimangono attivi fino alle ore 18.30 gli sportelli di Accettazione Ambulatoriale.

### ▪ **Telefonicamente**

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

### ▪ **Via web**

▪ Nel sito [www.multimedica.it](http://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.

## **Per annullare una prenotazione**

- con il Servizio Sanitario Nazionale: T. **02.86.87.88.89** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30
- 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](http://www.multimedica.it)

Per una corretta prenotazione le consigliamo di contattarci già provvisto di impegnativa del medico curante o richiesta del medico specialista e di tessera sanitaria.

## **Tempi di attesa**

MultiMedica si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle normative vigenti.

## **ACCETTAZIONE**

Il giorno dell'appuntamento il personale, dopo aver effettuato l'accettazione amministrativa la indirizzerà al piano dove effettuerà la prestazione.

### **Documenti indispensabili:**

Per prestazioni con Servizio Sanitario Nazionale:

- Impegnativa del medico curante/specialista
- Carta d'identità o documento equipollente
- Tessera sanitaria/codice fiscale
- Eventuale Tessera di esenzione

Per prestazioni a pagamento o usufruendo di una convenzione privata:

- Prescrizione dello specialista (obbligatoria solo per prestazioni di diagnostica strumentale o se richiesta dall'ente, fondo, assicurazione ecc...)
- Carta d'identità o documento equipollente
- Tessera sanitaria/codice fiscale
- Eventuale tessera di appartenenza ad un ente convenzionato con il Gruppo MultiMedica ed eventuale documentazione richiesta dal fondo convenzionato.

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.).

### **Consenso al trattamento dei dati personali e/o sanitari:**

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).

### **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 si potrà procedere all'erogazione della prestazione. All'accompagnatore verrà chiesto di firmare 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.

## **REFERTI**

La consegna del referto avverrà immediatamente dopo l'erogazione, fatta eccezione per alcune prestazioni (ad esempio prestazioni di Radiologia, 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 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.

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 sportelli di Ritiro Referti:**

- **Esami di Laboratorio e altri (es. holter)** il primo giorno utile dalle 15.00 alle 18.00,  
i giorni successivi dalle 11.00 alle 18.00 sabato: 08.30 – 11.30
- **Esami di Radiologia** il primo giorno utile dalle 15.00 alle 17.30,  
i giorni successivi dalle 11.00 alle 17.30 sabato: 08.30 – 11.30

## 2. RICOVERI

Queste le **Unità Operative** di cui si compone:

Specialità	Responsabile	Capo sala
Riabilitazione Specialistica	Dr. Franco Cosignani	Grassi Anna Maria
Riabilitazione Specialistica Neurologica	Dr. Franco Cosignani	Grassi Anna Maria

A Limbiate il ricovero è sempre programmato.

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 Enti 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 caso di ricovero di un paziente comunitario: il paziente 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.

- nel caso di pazienti minorenni, l'operatore dell'accettazione ricoveri è tenuto a far compilare e firmare al genitore/tutore/curatore "La dichiarazione cumulativa sostitutiva di certificazione pazienti minori"

TIPOLOGIA DI RICOVERO	DESCRIZIONE	DOCUMENTO DI ACCESSO
<b>Ricovero a carico del Sistema Sanitario Nazionale</b>	Ricovero a totale carico del SSN; niente è dovuto da parte del paziente.	Impegnativa del Medico di Medicina Generale o Medico Specialista.
<b>Ricovero Solvente</b>	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.
<b>Ricovero Solvente Fondi/Convenzioni</b>	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.

### **Prenotazione del ricovero**

L'accesso alla struttura per il ricovero è subordinato ad una delle seguenti modalità:

- Visita specialistica fisiatrica ambulatoriale eseguita da un nostro medico specialista.
- Trasferimento da altro ospedale, previa valutazione da parte del nostro personale medico di una relazione clinica.

### **Accettazione**

#### Accettazione Amministrativa:

- **Ricovero con Sistema Sanitario Nazionale:** dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00, presso l'area accettazione collocata al piano terra.  
Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:
  - o impegnativa del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, relativa al ricovero;
  - o carta d'identità;
  - o tessera sanitaria/codice fiscale.
- **Ricovero Solvente/Fondi:** dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00, presso l'area accettazione Solventi collocata al piano terra.  
Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:
  - o carta d'identità;
  - o tessera sanitaria/codice fiscale
  - o tessera assicurativa (se trattasi di ricovero convenzionato con enti);

All'ingresso in struttura, sarà necessario rivolgersi al servizio di Accettazione Ricoveri, dove effettuare l'accettazione amministrativa. Verrà inoltre richiesta la firma di alcuni moduli che il personale amministrativo provvederà ad illustrare.

#### Accettazione Sanitaria

Solo dopo l'accettazione amministrativa il paziente si recherà in reparto, dove il personale sanitario provvederà ad accompagnarlo nella stanza assegnatagli.

Durante la permanenza presso la struttura gli operatori MultiMedica provvederanno all'identificazione del paziente prima di ogni prestazione sanitaria, prassi volta a garantire la sicurezza durante le fasi del percorso di cura.

### **La degenza**

Le camere di degenza sono situate al secondo e terzo piano della struttura e la maggior parte di esse sono dotate di due posti letto.

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

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

#### Visitori

- 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.  
Domenica e 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.



È sconsigliato l'ingresso nei reparti ai bambini di età inferiore a 12 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.

### **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 di 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.

In merito ai pazienti fragili, non autosufficienti, prevalentemente anziani, che necessitano di una continuità di cura ed assistenza nel delicato passaggio dal ricovero ospedaliero al rientro al domicilio o in altro contesto di cura (Cure Intermedie o RSA), si può attivare il percorso di dimissioni protette. Le dimissioni protette propongono risposte assistenziali personalizzate fornite da personale qualificato, preferibilmente al domicilio, in modo da evitare inutili prolungamenti della degenza ospedaliera. Il percorso viene concordato fra il paziente e i suoi parenti, il fisiatra e l'assistente sociale della Struttura.

Riferimenti dimissioni protette sede di Limbiate

Referente Medico dott.ssa Valeria Casadei

Tel 02.24209707

Email: [valeria.casadei@multimedica.it](mailto:valeria.casadei@multimedica.it)

Referente Assistente Sociale dott.ssa Irene Mantellina

Tel. 02.24209713 martedì-giovedì h .9-15

Email [irene.mantellina@multimedica.it](mailto:irene.mantellina@multimedica.it)

Il paziente solvente regolarizza il suo ricovero rivolgendosi all'ufficio degenze solventi aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

### **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.

Presso il medesimo ufficio è possibile richiedere il certificato attestante il proprio periodo di degenza.

### **MAC (Macroattività Ambulatoriale Complessa e ad alta integrazione)**

È possibile effettuare presso la struttura di Limbiate prestazioni in regime MAC: la Mac è una prestazione ambulatoriale complessa diurna durante la quale viene somministrato un trattamento riabilitativo che coinvolge diverse figure professionali interagenti sulla base di un Progetto Riabilitativo individuale e di un programma riabilitativo individuale stilati sulla base della disabilità del paziente e dei suoi conseguenti bisogni riabilitativi. In particolare l'inserimento in MAC si rivolge a pazienti complessi con disabilità elevata e multifunzionale.

#### **Accesso:**

- pazienti provenienti da un ricovero ordinario, laddove esista la necessità di proseguire, anche in termini temporali ravvicinati, un trattamento riabilitativo con le caratteristiche di complessità e multifunzionalità prima descritte.
- Pazienti provenienti dal domicilio, previa visita ambulatoriale e prescrizione da parte del nostro medico specialista.

### **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;
- essere 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 esaustive 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.

## **SERVIZI**

### **Telefoni**

È disponibile al secondo piano un telefono pubblico a monete.

Nelle zone debitamente segnalate non è possibile utilizzare telefoni cellulari in quanto possono causare interferenze con le apparecchiature elettromedicali

### **Servizio Religioso**

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate presso la cappella interna.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione ricevere l'assistenza spirituale desiderata. La Direzione assicura la libertà di culto nella struttura.

### **Servizio di Assistenza sociale**

Per tutte le problematiche socio-assistenziali, legate al malato o ai suoi familiari e' a disposizione l'Assistente Sociale il martedì e il giovedì dalle ore 9 alle ore 15.

### **Trasporti**

Alla reception e sul sito [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it) sono disponibili informazioni per mezzi pubblici, taxi e ambulanze.

È possibile sempre tramite la reception prenotare un taxi urbano.

### **Volontariato ed Associazionismo**

In struttura è prevista la presenza di Associazioni di Volontariato rivolte all'umanizzazione della vita in ospedale e all'ascolto dei bisogni dei pazienti, dietro loro specifiche richieste; aiutano nel limite del possibile a rispondere ad alcune esigenze degli stessi (spese, acquisti ecc...).

Un'associazione (WeAreParky), in particolare, è rivolta ai pazienti con malattia di Parkinson ed offre a pazienti e parenti un servizio di informazioni su aspetti legali, su associazioni e strutture di riferimento, suggerimenti sulla vita giornaliera, assistenza per questioni pratiche (alloggi, lavanderia, trasferimenti ecc...).

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

Tutti gli utenti possono accedere all'URP (tel. 02.2420 9738), situato al piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.30.

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 ristoro del danno arrecato.

## **OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'**

MultiMedica 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 il servizio Sorveglianza e Sicurezza MultiMedica garantisce la necessaria sicurezza fisica a tutti gli ospiti e ai visitatori della struttura
- 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 per la prevenzione e controllo delle 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) 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 vigente.
- addestramento del personale.

### **Impianti tecnologici**

- impianti tecnologici a norma di legge
- controlli periodici della sicurezza meccanica
- servizio di Ingegneria Clinica e di Manutenzione tecnica attivo 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 **02.9966115/041**

**U.R.P.** (Ufficio relazioni con il pubblico) **02.24209738**

### Programmazione Ricoveri:

- utenti SSN **02.24209735/39**
- utenti solventi/convenzionati (Enti e/o Fondi) **02.24209735/39**

Direzione Sanitaria **02.2420 9738-39**

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

dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00 - sabato dalle 8.00 alle 11.45 (presso l'Acc. Clinica)

**Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche sono prenotabili solo allo sportello**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30.

**Solo per informazioni inerenti la fisioterapia**

è possibile chiamare il numero 02/24209714 dalle 08.00 alle 18.30.

Per esigenze di servizio l'Ufficio **Prenotazioni SSN sarà attivo fino alle ore 15.30**, rimangono attivi fino alle ore 18.30 gli sportelli di Accettazione Ambulatoriale.

### Prenotazioni telefoniche

Servizio Sanitario Nazionale

(Centro Unico di Prenotazione) **02.86.87.88.89**

lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30

A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni

numero **02.999.61.999**

lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 – sabato dalle 8.00 alle 13.00

**Prenotazioni via web al sito [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it)**

## COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA MULTIMEDICA

Da Milano, dopo Piazzale Maciachini, superstrada Milano – Meda, uscire a Varedo e seguire indicazioni per Limbiate.

Dall'Istituto Scientifico MultiMedica di Sesto San Giovanni, dopo Viale Fulvio Testi, Tangenziale Nord in direzione Como, sul raccordo Milano – Meda uscire a Varedo e seguire indicazioni per Limbiate.

## 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 (CdS):**

- presso la struttura
- da sito internet
- altro

**1. La lettura della CdS le è apparsa:**

- di facile comprensione
- poco chiara  
*specificare perché* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- complicata  
*specificare perché* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- altro

**2. Le informazioni in essa contenute sono:**

- complete
- abbastanza complete  
*specificare aspetti carenti* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- incomplete  
*specificare perché* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Altro



**3. Come valuta nel complesso i Servizi descritti dalla CdS?**

- Pienamente soddisfacenti
- Mediamente soddisfacenti
- Sufficienti
- Insufficienti

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

- Ben esplicitata
- Sufficientemente esplicitata
- Poco chiara
- Altro \_\_\_\_\_

**5. Suggerimenti**

---

---

---