

*Gentile Signora, Gentile Signore,*

*per presentarLe l'Ospedale San Giuseppe, abbiamo redatto questa Carta dei Servizi. Una breve pubblicazione che vuole fungere da "bussola" per orientarsi all'interno del nostro Ospedale, 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](http://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 multispecialistico, 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.

La visione che sottende l’attività di ogni struttura del Sistema MultiMedica è l’idea di “ospedale aperto”, vale a dire l’integrazione continuativa dell’attività ospedaliera con il territorio di riferimento, ovvero con:

- I Medici di Medicina Generale, perché possano utilizzare I servizi e le professionalità presenti al nostro interno anche attraverso informazioni mirate e aggiornamenti continui;
- Le Istituzioni, in un rapporto di collaborazione biunivoca con università, ATS e altre strutture ospedaliere;
- Le famiglie dei pazienti assistiti e le associazioni di volontariato.

Questo con l’obiettivo di porre i cittadini – utenti al centro di una rete di assistenza integrate e continuative attraverso percorsi di diagnosi e cura personalizzati, calibrati sulle esigenze e caratteristiche di ogni singolo individuo.

Per questa ragione, MultiMedica, all’interno delle proprie strutture, ha invertito la logica di progressiva frammentazione in unità operative specialistiche e ha deciso di adottare strutture dipartimentali con lo scopo di condividere risorse umane, fisiche e di know – how professionale.

Inoltre, a supporto delle strutture ospedaliere e ambulatoriali, il Gruppo promuove e realizza attività di confronto e coordinamento scientifico, di sviluppo delle conoscenze e controllo dei risultati.

Attraverso la Direzione Generale, vengono coordinate e supportate le aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing e comunicazione, qualità, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

In particolare, l’Ospedale San Giuseppe, attento e sensibile alla formazione continua in ambito sanitario, perseguendo l’obiettivo di essere struttura sanitaria di eccellenza per la qualità delle prestazioni rese, è Polo Didattico della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell’Università degli Studi di Milano, che vi svolge attività assistenziale, didattica e di ricerca.

### **Organi di direzione:**

Amministratore Delegato  
Direttore Operativo  
Direttore Sanitario

dott. Daniele Schwarz  
dott.ssa Valeria Picchi  
dott.ssa Cristina Bosisio

## COSA FACCIAMO

Queste le Aree Cliniche di cui l'Ospedale San Giuseppe si compone, con relativi Responsabili e Coordinatori infermieristici

SPECIALITA'	RESPONSABILE	COORDINATORE INFERMIERISTICO
Anestesia Terapia Intensiva	Dott. Paolo Taccone	Roberta Pedroni Daca Shpetim
Cardiologia	Dott. Michele Lombardo	Stefano Coppa
Chirurgia Generale	f.f. Dott. Oscar Roncaglia	Elisa Baldassarre
Chirurgia Mano	Prof. Giorgio Pajardi	Elisa Baldassarre
Chirurgia Plastica	Dott. Fabio Caviggioli	Elisa Baldassarre
Chirurgia Senologica	Dott.ssa Bettina Ballardini	Cinzia Piola
Chirurgia Toracica	Dott. Matteo Alessio Incarbone	Elisa Baldassarre
Dipartimento di Diabete, Obesità e Metabolismo	Prof. Livio Luzi	Emanuela Malandrino
Endoscopia digestiva	Dott. Mario Bianchetti	Rosa Tinelli
Epatologia	Prof.ssa Maria Grazia Rumi	Daca Shpetim
Medicina Generale	Prof. Sergio Harari	Daca Shpetim
Neonatologia	Dott. Claudio Migliori	Francesca Ferrari
Neurologia	Dott.ssa Giuditta Giussani	Angela Strisciuglio
Oculistica	Dott. Stefano Mattioli	Simona Banfi/Emanuela Malandrino
Oncologia	Dott. Riccardo Ricotta	Daniela Micheli
Otorinolaringoiatria	Prof. Francesco Ottaviani	Elisa Baldassarre
ORL cervico facciale	Dott. Stefano Righini	Elisa Baldassarre
ORL Endoscopia Nasale	Dott. Roberto Gera	Elisa Baldassarre
Ostetricia Ginecologia	Prof. Stefano Bianchi	Cinzia Piola
Pneumologia	Prof. Sergio Harari	Antonella De Nora
Pronto Soccorso		Maria Gabriella Scattola
Radiologia	Dott.ssa Roberta Trevisan	Salvatore Ippolito
Riabilitazione cardiologica	Dott.ssa Gaia Cattadori	Stefano Coppa
Riabilitazione specialistica	Dott. Carlotte Kiekens	Manuela Marzocca
Urologia	Dott. Andrea Guarneri Dott. Angelo Naselli	Elisa Baldassarre

## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

**Orario d'apertura: lunedì – venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00 – sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00**

*“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:

- Servizio Sanitario Nazionale: Solo per prescrizioni con priorità “U” e “B” dal lunedì al venerdì dalle **8.00** alle **16.45** - sabato dalle **8.00** alle **11.30**.
- **Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche della Chirurgia della mano** allo sportello sono possibili
  - SSN: dalle ore **8.00** alle ore **18.30**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì
  - Solventi e Fondi: **dalle ore 8.00 alle ore 18.30**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.
- **Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche Riabilitazione Neuromotoria** allo sportello sono possibili
  - SSN: dalle ore **8.00** alle ore **18.00**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì
  - Solventi e Fondi: **dalle ore 8.00 alle ore 18.00**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

■ **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.

■ **al telefono**

- Servizio Sanitario Nazionale: **T. 02.86.87.88.89** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30
- A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: **T. 02.999.61.999** 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 15.30
- per prestazioni a pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: **T. 02.999.61.999** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00
- attraverso il form dedicato sul sito internet [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it)

**Tempi di attesa:** il Gruppo MultiMedica si impegna a rispettare i tempi d’attesa così come indicati dalle normative vigenti.

## **ACCETTAZIONE E VISITE**

Il giorno dell'appuntamento porti con sé:

- per prestazioni con Servizio Sanitario Nazionale:
  - impegnativa del medico curante
  - 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 per prestazioni di diagnostica strumentale e in ogni caso se previsto dalla convenzione)
  - carta d'identità o documento equipollente
  - eventuale documento di appartenenza ad un ente convenzionato con il Gruppo MultiMedica, in corso di validità
  - tessera sanitaria

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 *barcode* 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 del GDPR 2016/679
- 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 potestà genitoriale (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 potestà genitoriale, 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, 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.

I referti sono disponibili anche online sul sito [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it).

Alla sezione "Dati Sanitari", l'utenza registrata può visualizzare i referti relativi a: diagnostica per immagini, specialista ambulatoriale e laboratorio analisi.

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 Pronto Soccorso del San Giuseppe, diretto dal Dott.??, è inserito nella Rete del 118 e garantisce ai pazienti colpiti da eventi morbosi acuti e gravi una risposta tempestiva. I pazienti che accedono al Pronto Soccorso sono identificati dal personale infermieristico professionale secondo i criteri di urgenza codificati dal Triage tramite “codice colore”.

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

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 secondo della struttura in Area Solventi.

**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 14.45, 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 18.30, presso l'area accettazione solventi al piano secondo in Area Solventi.

Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:

- codice fiscale
- carta d'identità
- Documento di appartenenza all'Ente in corso di validità (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 coordinatore infermieristico 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, armadietti, bagno privato e televisore a schermo piatto regolabile con telecomando.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione: dalle ore 7.30 alle ore 8.00
- pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 12.30
- cena: dalle ore 18.30 alle 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 regolabile 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

### **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.

#### **Arete critiche:**

- **Terapia Intensiva**, tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 12.30 e dalle 17.00 alle 17.30.

**Emergenza Covid 19: per la gestione degli accessi ai visitatori, si rimanda al regolamento di accesso alla Struttura**

**Contatti:**

Chirurgia Generale	02 8599 4794	Medicina Generale	02 8599 4583
Chirurgia Mano	02 8599 4940	Oculistica	02 8599 4975
Chirurgia Plastica	02 8599 4794	Ostetricia	02 8599 4583
Chirurgia Senologica	02 8599 8430	Otorinolaringoiatria	02 8599 4471
Endocrinologia	02 8599 4362	Pneumologia	02 8599 4156
Epatologia	02 8599 4583	Urologia	02 8599 4942
Ginecologia	02 8599 4471		

**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 18.30.

**COPIA DELLA CARTELLA CLINICA**

È possibile richiedere la fotocopia della documentazione sanitaria (cartella clinica relativa al ricovero, cartella BCA/MAC, cartella riabilitativa) via fax oppure via mail ([accettazionedegenze.osg@multimedica.it](mailto:accettazionedegenze.osg@multimedica.it)) o recandosi personalmente presso gli uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

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

## **SERVIZI**

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): T. 02 85994020**

Tutti gli utenti possono accedere all'URP, situato al piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 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 provvedere 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 collaborare 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.

### **Servizio Sociale Professionale Ospedaliero**

Per rispondere ai bisogni socio-assistenziali e per affrontare particolari disagi socio-sanitari, il paziente e i suoi familiari possono avvalersi del supporto dell'Assistente Sociale che fornisce informazioni sulla rete dei servizi territoriali e che affianca il personale medico ed infermieristico nei percorsi di cura.

Il Servizio Sociale Professionale Ospedaliero è situato presso l'ufficio U.R.P. al piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle ore 15.30

T. 02. 85994242

### **Servizio Religioso**

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate presso la cappella interna sita al piano terra.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata, in accordo alle iniziative in tema di interculturalità.

### **Bar**

È situato all'ingresso della struttura.

Orari di apertura\*:

**dal lunedì al venerdì:** dalle 7.00 alle ore 17.00 – **sabato:** dalle 7.00 alle 13.00 - **domenica e festivi:** dalle 8.00 alle 13.00

### **Sportello Bancomat**

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

### **Taxi**

Tramite la *reception* è possibile prenotare un taxi.

## **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'uso 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 esaurienti 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 QUALITÀ**

L'Ospedale San Giuseppe, 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 solvibili
- 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, American Express, Pagoassegno)

### **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 (GDPR 2016/679).  
Testo consultabile qui: <https://www.multimedica.it/privacy-policy/>

### **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 attenta valutazione dei rischi conforme alla normativa vigente.
- 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 GDPR 2016/679 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: T. 02. 85991**

**Pronto Soccorso: T. 02. 85994534**

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

**Servizio Sanitario Nazionale: T. 02 86.87.88.89**

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30

**A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: T. 02 999.61.999**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

**U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico): T. 02. 8599 4020** - dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30.

**Direzione Sanitaria: T. 02. 85994869**

---

## **COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE SAN GIUSEPPE**

Via San Vittore, 12 – Milano

- **AUTO:**
- L'Ospedale San Giuseppe è situato nel cuore di Milano nei pressi della Basilica di Sant' Ambrogio. Il modo più rapido e comodo per accedervi è con i mezzi pubblici. A chi arriva in auto da fuori Milano, si consiglia di parcheggiare nei posteggi convenzionati con l'ATM di Milano, nei pressi del capolinea della Metropolitana MM2 LINEA VERDE o MM1 LINEA ROSSA.
- **CON I MEZZI PUBBLICI:**
- MM2 Linea verde fermata Sant' Ambrogio
- MM1 Linea rossa fermata Cadorna (10 min a piedi)
- MM1 Linea rossa fermata Loreto o Cadorna con interscambio MM2 fermata Sant' Ambrogio
- Autobus n. 50, 58 e 94
- **TRENO:**
- Stazione Centrale, collegata con MM2 Linea verde
- Stazione di Milano Cadorna – Ferrovie Nord, collegata con MM2 Linea verde
- **AEREO:**
- Gli aeroporti di Milano Linate, Milano Malpensa e Orio al Serio garantiscono un servizio navetta fino alla Stazione Centrale, collegata con la MM2 Linea verde

## **EMERGENZA COVID 19**

Sulla base dell'evoluzione della situazione epidemiologica del territorio, le indicazioni contenute nel presente documento possono subire variazioni, in funzione dell'organizzazione aziendale.



## **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

---