

*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:



Gruppo MultiMedica



Ospedale San Giuseppe Milano



Gruppo MultiMedica

## **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 e un Polo Scientifico e Tecnologico dedicato alla Ricerca nell'area life-science. 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 riconosciuto dal Ministero della Salute. 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.

Organizzato secondo una logica dipartimentale interospedaliera, l'IRCCS MultiMedica garantisce, la presenza di tutte le specialità e i percorsi clinici per i pazienti affetti da patologie cardiovascolari, dalla prima visita specialistica fino alla riabilitazione.

Le Unità afferenti al Dipartimento Cardiovascolare, come per esempio: Unità di Cardiologia, Cardiochirurgia, Diabetologia, Elettrofisiologia, Emodinamica, Nefrologia, Chirurgia Vascolare, Riabilitazione specialistica 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  
Direttore Sanitario d'Azienda

dott. Daniele Schwarz  
dott.ssa Carmelina Sommese

## **COSA FACCIAMO**

Queste le Aree Cliniche di cui l'IRCCS MultiMedica si compone, con relativi Responsabili, Coordinatori infermieristici e tecnici:

<b>SPECIALITA'</b>	<b>RESPONSABILE</b>	<b>COORDINATORE INFERMIERISTICO/TECNICO</b>
Anestesia e Terapia Intensiva	dr. Roberto Ceriani dr. Giorgio Aldegheri (Blocco Operatorio)	Andrea Pelo (Blocco Operatorio) Stefano Coppa (Terapia Intensiva)
Cardiochirurgia	dr. Gian Luca Martinelli	Francesco Casati ff
Cardiologia Clinica	Prof. Francesco Bandera	Francesco Casati ff
Elettrofisiologia	dr. Riccardo Cappato	Patrizia Briati
Cardiologia d'Urgenza/UCC	dr. Andrea Antonelli	Stefano Coppa
Emodinamica II	dr. Flavio Airoidi	Patrizia Briati
Emodinamica I	dr. Paolo Nicola Sante Pagnotta	
Check-Up	dr.ssa Stefania Pacchetti	Eleonora Patti
Chirurgia Generale e Chirurgia oncologica	dr. Salvatore Guarino	Silvia Boveri
Chirurgia Bariatrica	dr. Domenico Labonia	
Chirurgia Senologica	dr.ssa Bettina Ballardini**	
Chirurgia della Mano	dr.ssa Chiara Novelli	Silvia Boveri – Elena Mancon
Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica	dr. Fabio Caviggioli	Silvia Boveri
Chirurgia Toracica e Senologica	dr. Matteo Incarbone	Silvia Boveri
Chirurgia Vascolare	dr. Massimiliano Martelli	Francesco Casati ff
Cure Domiciliari e Cure Palliative	dr. Andrea Antonio Biffi	Francesco Lombardo
Diabetologia - Centro Piede Diabetico	dr. Enrico Brocco	Eleonora Patti
Dipartimento di Diabete, Obesità e Metabolismo	prof. Livio Luzi	Eleonora Patti
Diabetologia e Malattie Metaboliche	dr. Cesare Berra	Eleonora Patti
Diagnostica per Immagini	dr. Fabio Catarinella	Paolo Della Cagnoletta
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	dr. Mario Bianchetti	Rosa Tinelli
Medicina Generale Pneumologia (Medicina generale)	dr. Gregorio Chekikian Referente dr.ssa Maria Francesca Barmina	Manuela Banfi
Medicina Nucleare*	dr. Massimo Gasparini	Carmelo Torrito
Nefrologia e Dialisi	dr. Carlo Maria Guastoni	Ambra Confalonieri Francesco Lombardo

Oculistica	dr. Alberto De Iaco	Eleonora Patti Francesco Bonsignore
Oncologia	dr. Riccardo Ricotta	Francesco Lombardo
Ortopedia e traumatologia	dr. Andrea Berardi	Silvia Boveri
Pronto Soccorso DEA	dr.ssa Erika Giustizieri	Federico Migliavacca
Radioterapia*	dr. Gianpiero Catalano	Carmelo Torrito
Riabilitazione specialistica cardiologica	Prof. Simona Sarzi Braga	Francesco Casati ff Emanuele Troisi
Riabilitazione specialistica e neuromotoria	Dr.ssa Isabella Faccenda	Assunta Cartaginese
Urologia (Attività Ambulatoriale)	dr. Angelo Naselli (Responsabile Interpresidio U.O. Urologia)  dr. Alessandro Giollo Responsabile Interpresidio attività ambulatoriale	Eleonora Patti

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

\*\*Resp. Interaziendale

## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

**Orario d'apertura: lunedì – venerdì dalle ore 7.00 alle ore-19.00– sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.00**

*“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 **8.00** alle **15.30** - sabato dalle **8.00** alle **11.30**
  - A pagamento, con Fondi o Assicurazioni: dal lunedì al venerdì dalle **8.00** 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 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 **15.30**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì
    - Solventi e Fondi: **dalle ore 8.00 alle ore 15:30**, 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 **15.30**).

#### ▪ **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’e-mail 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 19.00 – Sabato dalle 8.00 alle 12.00
- per prestazioni di Medicina Nucleare e Radioterapia: **T. 02.2420.9081/9352** dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 15.30
- per il Servizio Check-Up: **T. 02.2420.9266/9267** dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 17.00.

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 19.00 – sabato dalle 8.00 alle 12.00
- 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.

### **Follow-up**

I percorsi di follow-up prevedono accessi periodici previsti per una corretta presa in carico e cura della patologia del paziente. A tale scopo sono attive agende dedicate nelle quali, su indicazione dello Specialista, vengono prenotate le prestazioni necessarie garantendo l'appuntamento in tempi adeguati.

### **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.**

### ***Protezione dei dati e delle informazioni aziendali***

Ciascun dipendente e collaboratore a qualunque titolo presso MultiMedica deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di corretto trattamento dei dati e sicurezza delle informazioni al fine di garantirne l'integrità, la riservatezza, la disponibilità e preservarle dall' indebita divulgazione.

Solo i soggetti espressamente autorizzati ai sensi dell'art. 29 GDPR (Regolamento UE 2016 679) possono aver accesso alle informazioni interne a MultiMedica, siano esse in forma cartacea o su supporto magnetico, elettronico od ottico e possono essere utilizzate solo per i fini e per i periodi specificati nelle relative autorizzazioni e per le finalità indicate dalle informative al trattamento.

Tutte le informazioni dovranno essere mantenute riservate in conformità con le normative vigenti salvo di dominio pubblico.

I Dipendenti e Collaboratori non dovranno divulgare a Terzi, direttamente o indirettamente, informazioni rilevanti che non siano di dominio pubblico, inerenti non solo a MultiMedica, ma anche qualunque altra struttura a cui hanno avuto accesso nell'adempimento delle proprie attività lavorative.

Tutti i Dipendenti e Collaboratori sono quindi chiamati ad uniformarsi e ad adottare le misure di sicurezza previste dalle procedure interne redatte in conformità alle disposizioni nazionali ed internazionali in materia.

Ciascun dipendente e collaboratore è tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Gli standard adottati implicano che ciascun trattamento debba essere intrapreso solo successivamente al rilascio di idonea informativa in relazione alle finalità e modalità di trattamento dei dati.

È fatto divieto di introdurre apparecchiature, sistemi tecnologici senza aver prima ricevuto esplicita autorizzazione da parte degli uffici a ciò preposti.

Tutte le risorse tecnologiche presenti dovranno essere sempre utilizzate in conformità alla normativa vigente e secondo le procedure interne.

La normativa in materia di corretto trattamento dei dati dovrà essere osservata anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro.

### ***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 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, 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 5 categorie, identificate come di seguito riportato:

1. **codice rosso:** emergenza, accesso immediato;
2. **codice arancione** –urgenza, accesso entro 15 minuti;
3. **codice azzurro:** urgenza differibile, accesso entro 60 minuti;
4. **codice verde:** urgenza minore, accesso entro 120 minuti;
5. **codice bianco:** non urgenza, accesso entro 240 minuti. 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, tranne per gli interventi di Bassa Intensità Chirurgica (BCA) per i quali è previsto il pagamento del ticket, salvo eventuali esenzioni previste dalla normativa in vigore.

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 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.

#### 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.

## **Secondo passo: l'accettazione del ricovero**

### **Accettazione Amministrativa:**

- **Ricovero con Servizio Sanitario Nazionale:** dal lunedì al venerdì, dalle 6.50 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 terra 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 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

Compatibilmente con specifiche indicazioni mediche, sono tenute in considerazione eventuali esigenze alimentari personali (pazienti vegetariani, motivi religiosi, altre necessità), preventivamente segnalate al personale di reparto.

#### **In Solvenza**

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

Compatibilmente con specifiche indicazioni mediche, sono tenute in considerazione eventuali esigenze alimentari personali (pazienti vegetariani, motivi religiosi, altre necessità), preventivamente segnalate al personale di reparto. Durante la degenza verrà offerto al paziente il quotidiano di sua preferenza.

#### **Visitatori**

##### **Reparti Degenza:**

- il degente convenzionato con il SSN può ricevere visite in accordo al regolamento aziendale di accesso alla struttura
- il degente solvente/fondi può ricevere visite senza limiti di orario nel rispetto delle esigenze di reparto.

##### **Aree critiche:**

- **Terapia Intensiva**, in accordo al regolamento aziendale di accesso alla struttura
- **Unità di Cure Coronariche**, in accordo al regolamento aziendale di accesso alla struttura

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	T. 02/2420.9351	Medicina generale	T. 02/2420.9274
Cardiologia / UCC	T. 02/2420.9263	Nefrologia e dialisi	T. 02/2420.9274
Chirurgia generale	T. 02/2420.9252	Oculistica	T. 02/2420.9274
Chirurgia della Mano	T. 02/2420.9476	Oncologia	T. 02/2420.9043
Chirurgia Plastica	T. 02/2420.9252	Ortopedia e traumatologia	T. 02/2420.9584
Chirurgia vascolare	T. 02/2420.9274	Senologia	T. 02/2420.9240
Diabetologia	T. 02/2420.9351	Riabilitazione spec. cardiologica	T. 02/2420.9351
Gastroenterologia	T. 02/2420.9305	Chirurgia Toracica	T. 02/2420.9240

**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, 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.

## **CURE DOMICILIARI E CURE PALLIATIVE**

Le Cure Domiciliari (C-DOM) rientrano nella rete di servizi che garantiscono prestazioni sanitarie e socio-sanitarie al domicilio di persone fragili impossibilitate quindi a fruire delle cure necessarie fuori dal proprio ambiente di vita.

Il personale qualificato si aggiunge ed integra l'assistenza già garantita dai familiari. Lo scopo è assicurare alla famiglia ed al malato un supporto per migliorare la qualità di vita, favorire la continuità delle cure negli eventuali passaggi tra casa e ospedale, favorire la stabilità clinica ed il mantenimento dell'autonomia, valorizzare le risorse della famiglia attraverso anche programmi di educazione e addestramento. 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 (medico, infermiere, ausiliario socio assistenziale, psicologo).

Il servizio di cura a domicilio viene attivato entro 72 ore, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette o anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante ed è attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Le Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM), utilizzando un approccio multidisciplinare ed interdisciplinare in équipe, rispondono ai bisogni dei malati e delle famiglie: forniscono il sollievo dai sintomi, sono garanti della vita e considerano la morte un processo naturale che non intendono affrettare né ritardare, migliorano la qualità della vita e possono influire positivamente sul decorso della malattia.

Le Cure Palliative Domiciliari integrano gli aspetti psicologici e spirituali della cura dei pazienti e offrono un sistema di supporto per aiutare i malati a vivere nel modo più attivo e dignitoso possibile fino alla morte; offrono anche un sistema di sostegno per aiutare le famiglie ad affrontare, qualora necessario, la problematica dell'elaborazione del lutto.

Il servizio consiste nell'attuazione del "piano di cura" di assistenza domiciliare integrata - P.A.I. - elaborato in accordo tra il Medico di Medicina Generale dell'assistito, mediante l'attivazione di interventi di professionisti a domicilio.

Le figure professionali coinvolte sono: l'Infermiere, il terapeuta della riabilitazione (secondo i bisogni), l'Operatore Socio Sanitario (OSS) e Medici specialisti (Medici Palliativisti) e psicologo.

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari viene attivato entro 48 ore dal colloquio orientativo (in caso di urgenza entro le 24 ore) ed è attivo 7 giorni su 7 per 10 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 6 ore al giorno il sabato ed i festivi, secondo le indicazioni del PAI.

Per ulteriori specifiche relative alle Unità di Offerta C-DOM e UCP-DOM si rimanda alle specifiche carte dei servizi.

### **Per informazioni e per attivare il servizio:**

IRCCS MultiMedica, Via Milanese 300, 20099 Sesto S. Giovanni (Mi).

T. 02 2420.9042; Fax 02 2420.9832 (dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 15.30)

E-mail: Cure domiciliari (C-DOM): [adi@multimedica.it](mailto:adi@multimedica.it),

Cure palliative domiciliari (UCP-DOM): [curepalliative@multimedica.it](mailto:curepalliative@multimedica.it).

## **COPIA DELLA CARTELLA CLINICA**

È possibile richiedere la fotocopia della documentazione sanitaria (cartella clinica relativa al ricovero, cartella BCA/MAC, cartella radioterapica, cartella riabilitativa) via fax oppure via mail o recandosi personalmente presso gli uffici Accettazione Degenze.

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 primo piano, 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 ristoro del danno arrecato.

### **Servizio Sociale Professionale Ospedaliero (SSPO)**

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 Ospedaliera che fornisce informazioni sulla rete dei servizi territoriali e che affianca il personale medico ed infermieristico nei percorsi di continuità di cura.

Il Servizio Sociale Professionale Ospedaliero è situato presso l'ufficio U.R.P. al 1° piano.

Riceve l'utenza su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00 – T. 02.2420.9288

### **Servizio Religioso**

Le funzioni religiose, per il culto cattolico, sono celebrate presso la cappella interna sita al piano terra. Il cappellano è disponibile per l'assistenza spirituale. È in ogni caso garantito il diritto di ricevere, senza alcuna distinzione di religione, l'assistenza spirituale desiderata. Per qualsiasi richiesta o necessità in merito, il personale di reparto rimane a disposizione di ogni paziente.

### **Bar**

È situato all'ingresso della struttura.

Orari di apertura\*:

**dal lunedì al venerdì:** dalle 7.00 alle ore 18.00

**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'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 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
- In caso di necessità di temporanea uscita dal reparto avvisare preventivamente il personale di riferimento
- 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
- non lasciare incustoditi effetti personali/oggetti di valore/somme di danaro; ogni camera è dotata di apposita cassaforte.



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

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

### **Semplicità**

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

### **Destinatari e diffusione del Codice Etico**

Il Codice Etico adottato soddisfa le attese sociali ed ambientali di tutti i "portatori di interesse", costituendo parte integrante ed irrinunciabile del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs 231/2001.

Sono destinatari dell'applicazione del Codice Etico tutti coloro che prestano attività lavorativa o collaborano a qualsiasi titolo con MultiMedica.

I destinatari del Codice Etico sono tenuti ad osservare le prescrizioni in esso contenute ed adeguare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi ivi contenuti.

MultiMedica si impegna a dare formale comunicazione e diffusione del Modello 231 tanto all'interno quanto all'esterno, assicurando la formazione continua in materia.

- 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 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 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**

È vietato fumare in tutta la struttura nel rispetto delle disposizioni di legge (Legge n. 3/2003, sono previste sanzioni amministrative che vanno da 27,50 a 275 €), ma soprattutto per salvaguardare la propria salute, quella dei pazienti e del personale dell'ospedale.

## **NUMERI UTILI**

**Centralino: T. 02.242091**

**Pronto Soccorso: T. 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 15.30

**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 12.00

Per prestazioni di **Medicina Nucleare e Radioterapia: T. 02.2420.9081/9352**

dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle ore 15.30

Per **Check-Up: T. 02.2420.9266/9267**

dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 17:00.

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

**Direzione Sanitaria: T. 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](http://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

---