

Gentile Signora, Gentile Signore,

per presentarLe la Casa di Cura S. Maria, 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:



Gruppo MultiMedica



Ospedale San Giuseppe Milano



Gruppo MultiMedica

CHI SIAMO

Il Gruppo MultiMedica (www.multimedica.it) ha quasi 30 anni di esperienza nel mondo della sanità italiana ed è attualmente composto da un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), 3 ospedali, un centro ambulatoriale multispecialistico, un centro di Medicina di Laboratorio – MultiLab, 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.

Organi di direzione:

Amministratore Delegato
Direttore Sanitario di Presidio

dott. Daniele Schwarz
dott.ssa Adelina C. Pane

Missione e Obiettivi

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

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

Principi Fondamentali

Diritto all'uguaglianza e all'imparzialità:

Ognuno ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

Diritto alla continuità:

Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

Diritto di scelta:

In conformità alle normative vigenti

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

Diritto alla partecipazione:

È garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative.

L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura ospedaliera.

Diritto all'efficacia ed efficienza:

Gli operatori hanno conoscenze tecniche- scientifiche organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna.

L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.

Diritto all'informazione sanitaria:

Consenso Informato

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il malato sull'iter diagnostico da seguire. In particolare, per l'esecuzione di prestazioni che prevedono interventi chirurgici, esami diagnostici clinici-invasivi, trasfusioni di sangue e comunque prestazioni di una certa complessità, l'utente sia ambulatoriale che degente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso. Ciò viene formalizzato mediante sottoscrizione da parte dell'utente di stampati appositamente predisposti ed in uso presso ogni reparto/ambulatorio.

Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di procedere all'intervento/procedura. A questa prassi fanno eccezione le situazioni in cui i soggetti, pervenuti all'osservazione dei sanitari, si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita). In queste condizioni non è necessaria l'acquisizione di consenso. La procedura sopra illustrata non solleva il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

Doveri dell'utente:

L'utente è chiamato a rispettare:

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

La struttura

Acquisita nel maggio 2000, ha visto la prima importante opera di espansione nel 2002, anno nel quale sono stati inaugurati i nuovi reparti che hanno trasformato la Casa di Cura in un nuovo ospedale, capace di coniugare la sicurezza della cura e l'eccellenza delle tecnologie, con un'accoglienza paragonabile a quella di un alto livello alberghiero.

Gli interventi hanno riguardato il Blocco Operatorio, con il raddoppio delle sale chirurgiche, la realizzazione di una nuova centrale di sterilizzazione, l'ampliamento della Diagnostica per Immagini e la creazione ex-novo dei servizi di Radioterapia e di Emodinamica.

Ma la struttura è sempre in continua evoluzione, nel 2006 è stato attivato un Centro Dialisi con 18 posti tecnici per emodialisi, abbiamo creato la nuova Area Osservazionale per la Chirurgia Ambulatoriale, ultima novità in ordine di tempo è la nuova Terapia Intensiva Post Operatoria, avviata nel marzo 2011.

Orientata nella cura delle patologie oncologiche, con un Centro di Senologia specializzato, oggi chi si rivolge alla struttura di Castellanza è certo di entrare in un ospedale in grado di offrire un approccio completo per la cura del malato, ovvero Medico, Chirurgico e Riabilitativo. Il Centro appartiene alla Rete Regionale delle Breast Unit.

La superficie interna della Casa di Cura è di 22.000 mq, dispone di 248 posti letto accreditati di cui 27 in regime di Day Hospital e Day Surgery, e 221 in regime ordinario.

Ambulatori

Prenotazioni esami e Visite Specialistiche

- Tutte le prestazioni ambulatoriali sia solventi che convenzionati con il S.S.N. ed alcune prestazioni di diagnostica solventi, necessitano di una prenotazione attraverso i canali sotto indicati ad esclusione delle analisi di laboratorio (tranne breath test da prenotare);
- **I tamponi molecolari** devono essere prenotati al numero 02 99961999 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00;
- Per una corretta prenotazione le consigliamo di contattarci con i seguenti documenti:
Impegnativa del Medico curante o richiesta del medico specialista.
Tessera Sanitaria
- Nel caso di prestazioni **“urgenti, ma differibili” Ricetta con classe di priorità U**, potrà presentarsi agli sportelli CUP entro le 48 ore dalla data di emissione della ricetta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30 (escluso sabato, domenica e festivi).
- Per taluni esami che richiedono una specifica preparazione all’atto della prenotazione vengono fornite dettagliate informazioni.
- Per spostare un appuntamento telefonare allo **02.86878889** con SSN – **02.99961999** Visite private, fondi e/o assicurazioni.
- **Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche della Chirurgia della mano** allo sportello sono possibili:
SSN – Solventi e Fondi: dalle ore **8.00** alle ore **15.30**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì
- **Le Prenotazioni delle prestazioni fisioterapiche Riabilitazione Neuromotoria** allo sportello sono possibili:
SSN – Solventi e Fondi: dalle ore **8.00** alle ore **15.30**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì
- **Le Prenotazioni per le prestazioni di Radioterapia** allo sportello del piano -1, sono possibili:
SSN – Solventi e Fondi: dalle ore 8.00 alle ore 16.00, tutti i giorni dal lunedì al venerdì o
Telefonicamente al numero 0331/393137

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

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

Orari di apertura:

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

Prenotazione telematica via web

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

- con il Servizio Sanitario Nazionale: seguendo le indicazioni potrete inoltrare la vostra richiesta e, entro 48/72 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 48/72 ore, il personale del nostro Ufficio Solventi vi contatterà per completare la prenotazione.

Prenotazioni telefoniche

Servizio Sanitario Nazionale

(Centro Unico di Prenotazione) **02.86.87.88.89**

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30

In Solvenza

numero **02.999.61.999**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 — sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 (Scelta #1)

Fondi e/o Assicurazioni

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 (Scelta #2)

Per annullare una prenotazione può:

- **chiamare** il numero **02.86.87.88.89**
per prestazioni con il Servizio Sanitario Nazionale: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30
- **chiamare** il numero **02.999.61.999**
per prestazioni in Solvenza: al lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 – sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00
per prestazioni Fondi e/o Assicurazioni: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00
- **utilizzare** l'apposito form presente sul nostro sito internet www.multimedica.it

Tempi di attesa

MultiMedica si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle vigenti normative

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.

Tariffe

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il S.S.N. l'utente pagherà il ticket quando previsto.

Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione le verranno applicate le tariffe del Gruppo MultiMedica consultabili presso gli sportelli del CUP.

Accettazione Prestazioni Ambulatoriali

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

*Convenzione S.S.N.

Branca Prestazione

Allergologia	Visita specialistica*
	Test allergologici*
	Spirometria semplice*
Anestesiologia	Visita specialistica per terapia del dolore*
Cardiologia	Visita specialistica*
	Visita aritmologica*
	EKG*
	Ecocardiocolordoppler*
	Ecocardiogramma*
	Monitoraggio cardiaco 24 ore* (Holter dinamico pressorio)*
	Test da sforzo*
Chirurgia Generale	Visita specialistica chirurgica*
	Visita chirurgica obesità*
	Piccoli interventi in anestesia locale*
	Proctologia con rettoscopia*
	Visita consultiva Chirurgia, Oncologia, Radioterapia*
Chirurgia Plastica	Visita specialistica*
	Piccoli interventi in anestesia locale*
Chirurgia della Mano	Visita specialistica*
	Patologia mano*
	Patologie del polso*
	Riabilitazione e splint statici e dinamici*
Chirurgia Toracica	Visita Specialistica*
	Broncoscopia*
Chirurgia Vascolare	Visita specialistica*
	Angiologia Ecocolor Doppler*
	Bendaggio colla di zinco *
	Ambulatorio vulnologia
	Sclerosanti
Dermatologia	Visita specialistica*
	(Dermosifilopatia) Piccoli interventi in anestesia locale*
	Attività di Screening
Diagnostica per immagini <i>Tale servizio è dotato di un sistema di salvataggio di CD delle immagini di radiologia pertanto al paziente verrà consegnato oltre che il referto anche il cd-rom utilizzabile su qualsiasi computer</i>	Ecografia addominale*
	Ecografia parti molli*
	Ecografia muscolotendinea*
	Ecografia mammaria*
	Biopsia Ecoguidata*
	Esami contrastografici*
	Esami radiologia convenzionale (torace, scheletro, ...)*
	Mammografia*
	Risonanza Magnetica (RMN)*
	Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)*,
Endocrinologia	Visita specialistica*
Gastroenterologia	Visita specialistica*
Endoscopia Digestiva	Gastroscoopia diagnostica/operativa*
	Colonscopia diagnostica/operativa*
	Piccoli interventi endoscopici*: dilatazioni endoscopiche, polipectomia
	Colangiografia retrograde diagnostiche ed operative delle vie biliari e pancreatiche
Laboratorio Analisi	Chimica clinica di base e specialistica*
	Anatomia patologica*
	Breath-test
	Tamponi molecolari e Sierologico
	Microbiologia*
Medicina Generale e Diabetologia	Visite specialistiche*
	Visita diabetologica*
	Calometria e Terapia Educazionale Nutrizionale
Medicina Fisica e Riabilitazione	Visita specialistica*
	Linfodrenaggio*

	Massoterapia riflessogena
	Mesoterapia*
	Rieducazione motoria, neuromotoria *
	Risoluzione manuale di aderenze articolari*
	Terapia fisica strumentale* (onde d'urto, laserterapia antalgica, elettroterapia, radar magnetot., ultrasuoni, onde d'urto)
	Terapia occupazionale*
	Training di ambulatorio del passo*
	Analisi del cammino*
Nefrologia e Dialisi	Visita specialistica*
	Emodialisi*
Neurologia	Visita specialistica
Neurofisiologia	Elettromiografia-elettroencefalografia*
	Elettromiografia del piano perineale*
	Elettroencefalogramma:
	Basale*
	Privazione del sonno*
	PEA (potenziali evocati acustici)*
	PEV (potenziali evocati visivi)*
	PESS (potenziali evocati somatosensoriali)*
	Potenziali evocati sacrali*
Potenziali evocati cognitivi*	
Oculistica	Visita specialistica*
	Angiografia con fluoresceina*
	Argon Laser*
	Capsulotomia yag-laser per cataratta secondaria*
	Tonometria, pachimetria
	Tomografia coerenza ottica (OCT)*
Oncologia	Visita specialistica*
	Biopsia*
	Chemioterapia ambulatoriale*
Ortopedia e Traumatologia	Visita specialistica* - osteoporosi
	Ambulatorio PRP
	Infiltrazioni endoarticolari*
Ostetricia e Ginecologia	Visita specialistica*
	Ecografie transvaginali*
	PAP test*
Otorinolaringoiatria	Visita specialistica*
	Esame audiometrico*
	Impedenziometria*
	Test clinico della funzionalità vestibolare*
	Tampone auricolare, nasale e faringeo*
Psichiatria/Psicologia	Somministrazione test psicologici* per deterioramento cognitivo e test per valutazione idoneità alla guida
Radioterapia	Visita specialistica*
	Trattamenti radioterapici*
	Brachiterapia*
Senologia	Visita specialistica*
	Biopsia mammaria *
	Attività di Screening
Senologia Medica	Visita specialistica *
	Consulti multidisciplinari *
	Chemioterapia ambulatoriale*
Urologia	Visita specialistica*

Informazioni generali

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

Documenti indispensabili in fase di accettazione

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

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

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

- Prescrizione dello specialista (obbligatoria solo per prestazioni di diagnostica strumentale e in ogni caso se prevista dalla convenzione).
- Carta d'identità o documento equipollente.
- Codice fiscale. / Tessera Sanitaria
- Eventuale tessera di appartenenza ad un Ente convenzionato con il Gruppo MultiMedica, in corso di validità.

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 i suoi precedenti esami/visite (Referti, lastre, tracciati, ecc.).

BASTA CODE CON IL SELF CHECK-IN

Al momento della prenotazione pagherà immediatamente la prestazione, potrà dunque 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:

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

Utenti minore di età

Gli utenti minori di età devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà: genitori, tutore o curatore speciale, in caso contrario non potremo procedere all'erogazione della prestazione. All'accompagnatore verrà chiesto di firmare il consenso al trattamento dei dati e la dichiarazione cumulativa sostitutiva di certificazione che autocertifica il grado di parentela.

Solo in caso di erogazione di prestazione ambulatoriale nel caso in cui il minore dovesse presentarsi accompagnato da un parente che non esercita la patria potestà è necessario che sia munito o di una delega o di un'autorizzazione scritta, di chi esercita la patria potestà.

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

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

Erogazione e consegna Referto

Espletata la prassi amministrativa di accettazione, verrà invitato ad accomodarsi nella sala di attesa.

La consegna del referto avverrà immediatamente dopo l'erogazione della prestazione; fatta eccezione per le prestazioni indicate nel paragrafo "refertazione differita".

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

Refertazione differita

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

Lo sportello per il Ritiro Referti (presso il bancone rotondo Piano 2) è **Aperto 24 ore su 24, sette giorni su 7**

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

Se ciò non fosse possibile, l'interessato può delegare una persona di sua fiducia compilando la delega riportata nel modulo del ritiro e documento d'identità.

L'operatore **non è autorizzato a consegnare il referto** al richiedente che **non** esibisce l'eventuale delega e documento d'identità.

I referti sono disponibili anche online sul sito e sul proprio fascicolo personale.

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.

Il Ricovero

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

Tipologie di Ricoveri:

- **Ricovero di Day Hospital/Day Surgery:**
viene attivato ogni qualvolta la terapia/procedura/ intervento non richiedano l'osservazione prolungata nel tempo. In questi casi si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro a domicilio. Al momento della Dimissione vengono fornite tutte le notizie essenziali per il decorso domiciliare oltre che i recapiti telefonici da utilizzare nel caso di necessità.
- **Ricovero Ordinario:**
viene attivato ogni qual volta per l'esecuzione di terapia/procedura/intervento sia necessaria un'osservazione protratta nel tempo (0-1 giorno o più giorni).

Ricovero Programmato

Accesso

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

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

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

Il ricovero di un paziente comunitario

In caso di ricovero programmato, il paziente comunitario, si deve presentare con l'impegnativa compilata da un medico convenzionato 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 paziente minorenni, l'operatore dell'accettazione pericoveri è tenuto a far compilare e firmare al genitore/tutore/curatore "la dichiarazione cumulativa sostitutiva di certificazione pazienti minori".

Unità Operative		Responsabili
Cardiologia	Cardiologia	Dr. Claudio Anzà
	Riabilitazione Cardiologica	Dr.ssa Anna Picozzi
	Emodinamica	Dr. Claudio Anzà
Chirurgia Generale	Chirurgia Generale	Dr. Fabio Ceriani
	Gastroenterologia	Dr. Mario Bianchetti
	Senologia Chirurgica	Dr.ssa Bettina Ballardini
Chirurgia Plastica	Chirurgia Plastica	Dr. Fabio Caviglioli
	Chirurgia della Mano	Dr. Andrea Ghezzi
Chirurgia Senologica		Dr.ssa Bettina Ballardini
Chirurgia Vascolare		Dr. Marco Miramonti
Medicina Generale	Medicina Generale	
	Nefrologia e Dialisi	Dr. Carlo Maria Guastoni
Neurologia		Dr.ssa Marta Zuffi
Neuroortopedia		Prof. Giorgio Pajardi
Oculistica		Dr. Sergio Fantaguzzi
Oncologia e Senologia Medica		Dr. Eraldo Oreste Bucci
Ortopedia e Traumatologia		Dr. Ugo Maria Borromeo
Riabilitazione Neuromotoria		Dr.ssa Francesca Pala

Programmazione Ricovero

Il Prericovero

Il Prericovero è un pacchetto diagnostico approfondito "su misura per Lei" e comprende l'esecuzione di esami atti a valutare la Sua idoneità in vista di un intervento chirurgico programmato e si articola in più giornate.

Come prepararsi al Prericovero

Alimentazione

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

Farmaci

Nessuna terapia medica deve essere sospesa.

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

Cosa portare con sé

Dovrà essere consegnata la documentazione relativa al ricovero:

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

Accettazione

All'ingresso in struttura (Piano 1), sarà necessario prendendo il ticket 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.

Le richieste di ricovero ordinario, dei ricoveri in day hospital medico e chirurgico vanno rivolte alle segretarie di Unità Operative ai numeri di telefono riportati nelle tabelle qui sotto o al seguente indirizzo e-mail: segreteria.repartosm@multimedica.it:

Chirurgia Generale / Senologia	0331.393223
Chirurgia Mano	0331.393348
Chirurgia Plastica	0331.393296
Chirurgia Vascolare	0331.393578
Neurologia	0331.393203
Neuroortopedia	0331.393203
Oculistica	0331.393610
Oncologia	0331.393616
Ortopedia	0331.393149
Riabilitazione Neuromotoria	0331.393203
Riabilitazione Cardiologica	0331.393223
Ricoveri Solventi	0331.393194

Accettazione Ricovero

Accettazione Amministrativa

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

Ricovero SSN

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

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

Ricovero Solventi/Fondi

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 16.00 presso l'ufficio accettazione Solventi collocata al livello 3° della struttura.

Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:

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

In caso di necessità il paziente può chiedere all'hostess al momento dell'accettazione di ricovero, l'apertura della certificazione di malattia.

Accettazione Sanitaria

Solo dopo l'accettazione amministrativa il paziente verrà accompagnato in reparto dove avverrà la presa in carico del paziente da parte della capo sala

Nel corso della sua permanenza presso la struttura gli operatori MultiMedica le chiederanno, prima di ogni prestazione sanitaria nome, cognome e data di nascita.

Questa prassi è volta a garantire la sua sicurezza durante tutte le fasi del percorso di cura.

	Coordinatori
-1° Livello	
• Servizio di Radioterapia	Gianpaola Baiguera
1° Livello	
• Diagnostica per immagini e centro prelievi	Silvia Consolaro
2° Livello	
• Day Hospital Oncologico e Centro di Senologia	Gianpaola Baiguera
• Dialisi	Luisella Lucchini
• Poliambulatori	Silvia Consolaro
3° Livello	Sabrina Stroppa Paola Zancato
4° Livello	Roberta Baratella
5° Livello	Barbara Zanuzzi

Ricovero Solventi

Le camere di degenza sono luminose, confortevoli e dotate di comfort.

Quotidianamente il paziente ha la possibilità di scegliere insieme al personale infermieristico il proprio menù nel rispetto delle indicazioni dietetiche fornite dal medico.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

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

Ricovero S.S.N.

Le camere di degenza sono luminose, confortevoli e ciascuna con bagno dedicato.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

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

Visitatori

Reparti Degenza

Il degente convenzionato SSN può ricevere visite secondo la logica alternata, di un visitatore per ciascun paziente; la visita deve prevedere la presenza massima di una persona per camera di degenza e avere una durata massima di 60 minuti;

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 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.

La Dimissione

La dimissione è autorizzata dal medico specialista della singola Unità Operativa. All'atto della dimissione al paziente viene consegnata una relazione sanitaria da consegnare al proprio medico curante. 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, 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 16.00.

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 mail o recandosi personalmente presso gli uffici Accettazione Degenze.

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

Ufficio Relazioni col Pubblico (U.R.P.)

L'ufficio è attivo il lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 il mercoledì dalle ore 11.30 alle ore 16.00.

Tutti gli utenti possono contattare l'Ufficio URP al numero telefonico 0331.393214, oppure tramite e-mail: urpsm@multimedia.it.

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 rimborso 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.

Riceve su appuntamento telefonando al numero - 0331/393616.

Servizio Religioso

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

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

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.

È di fondamentale importanza garantire l'igiene degli alimenti in ospedale e la giusta conservazione perché da questo dipende la sicurezza del paziente. Pertanto è vietato ai familiari, conoscenti, accompagnatori dei pazienti introdurre generi alimentari senza l'approvazione del medico curante e solo dopo aver informato il coordinatore infermieristico.

... e il dovere di

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

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

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

Semplicità

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

Informazione e privacy

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

Sicurezza

- attraverso 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 DL 196/2003 si sono adottate le seguenti azioni correttive:

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

CONSIGLI E SUGGERIMENTI

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

Età..... Sesso..... Titolo di studio.....
Nazionalità.....

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

- presso la struttura
- da sito internet
- altro

2. La lettura della CdS le è apparsa:

- di facile comprensione
- poco chiara
- Specificare perché _____

3. Le informazioni in essa contenute sono:

- complete
- abbastanza complete
- Specificare perché _____
- incomplete
- Specificare perché _____
- altro

4. Come valuta nel complesso i Servizi descritti dalla CdS?

- pienamente soddisfatti
- mediamente soddisfatti
- sufficienti
- insufficienti

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

- ben esplicitata
- Sufficientemente esplicitata
- poco chiara
- altro

6. Suggerimenti
