

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:



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.

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.

Organi di direzione:

Amministratore Delegato
Direttore Sanitario di Presidio

dott. Daniele Schwarz
dott.ssa Adelina C. Pane

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

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 sottoindicati ad esclusione delle analisi di laboratorio (tranne breath test da prenotare);
- 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 (esclusi 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'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 48/72 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

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.)

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 19.00 — sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 (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: al lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 – sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

- **utilizzare** l'apposito form presente sul nostro sito internet 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.

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.

Branche Specialistiche Ambulatoriali

Di seguito si riporta l'elenco delle branche specialistiche presenti nella sede di Castellanza.

Per quanto riguarda le prestazioni eseguibili, si rimanda al Sito Internet della Struttura.

- Allergologia;
- Anestesiologia;
- Cardiologia;
- Cardiochirurgia (attività solo solvente);
- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Plastica;
- Chirurgia della Mano;
- Chirurgia Toracica;
- Chirurgia Vascolare – Angiologia;
- Dermatologia;
- Diagnostica per Immagini;
- Endocrinologia;
- Gastroenterologia e Endoscopia digestiva;
- Laboratorio Analisi;
- Medicina Generale e Diabetologia;
- Medicina Fisica e Riabilitazione;
- Nefrologia e Dialisi;
- Neurologia – Neurofisiologia;
- Oculistica;
- Odontostomatologia e Chirurgia Maxillo Facciale;
- Oncologia;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Ostetricia e Ginecologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Pneumologia;
- Psichiatria/Psicologia;
- Radioterapia;
- Senologia Chirurgica e Senologia Medica;
- Urologia.

Laboratorio Analisi: Informazioni Centro/Punti Prelievo

È possibile accedere ai Punti Prelievo direttamente il giorno stesso dell'erogazione, dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 11.00.

Per l'esecuzione di particolari esami (ad esempio test microbiologici, analisi delle urine, ecc.) è possibile recarsi agli sportelli del punto prelievi nei giorni antecedenti l'erogazione per ritirare provette e contenitori idonei al prelievo e le istruzioni di preparazione all'esame.

Non si eseguono prelievi del sangue ai bambini al di sotto dei 6 anni.

Criteri di accettabilità del campione biologico e le modalità di ripetizione del prelievo o raccolta campione

I criteri di accettabilità del campione biologico seguono quanto esplicitato nel Manuale di Laboratorio inherente i Punti Prelievo e la loro gestione. Essi recepiscono tutti quei criteri e quelle raccomandazioni che vengono indicate dagli Organismi Scientifici Internazionali e dalla letteratura scientifica per assicurare dati analitici attendibili, facendoli propri allo scopo di seguire linee di comportamento omogenee nei vari momenti della fase preanalitica e standardizzare tutte quelle operazioni che consentono al paziente di sottoporsi al prelievo in condizioni di base ben definite e di raccogliere e conservare i campioni usando procedure uniformi, come anche le loro ripetizioni e/o le non conformità. Tali esplicitazioni sono contenute puntualmente nelle procedure dei Punti Prelievo e del Laboratorio ed usufruibili, a necessità, sia dagli utenti interni che esterni.

Tempi di Refertazione

I tempi di refertazione vanno da uno-due giorni per gli esami più comuni, fino a due settimane per esami complessi e/o quelli di Anatomia Patologica. Gli ulteriori approfondimenti per ciascun esame sono inseriti sulla pagina intranet e disponibili a richiesta dell'utenza al numero della Segreteria della Direzione del Laboratorio: 02 5540.6622/6573;

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 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.

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 garantire 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 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.

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.

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 frutta (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, presso lo sportello per il Ritiro Referti 2° piano.

RICOVERI

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".

| 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 Cavaggioli |
| | Chirurgia della Mano | Dr. Elisa Rosanda |
| 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 |

Primo passo: 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).

È indispensabile portare con sé (da consegnare al Coordinatore infermieristico il giorno dell'ingresso) tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo per la toeletta personale (almeno due cambi), asciugamano, tovagliolo e fazzoletti possibilmente di carta. Si consiglia, quando possibile, di portare valige non rigide. Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. MultiMedica non è in nessun modo responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

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: segreterierepartosm@multimedica.it:

Secondo passo: l'accettazione

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 | Silvia Consolaro |
| 1° Livello | |
| • Diagnostica per immagini e centro prelievi | Silvia Consolaro |
| 2° Livello | |
| • Day Hospital Oncologico e Centro di Senologia | -- |
| • Dialisi | Luisella Lucchini |
| • Poliambulatori | Silvia Consolaro |
| • Servizio di Gastroenterologia | Rosa Tinelli |
| 3° Livello | Chiara Rossi |
| 4° Livello | Simona Scasserra |
| • Day Hospital/DayService | Roberta Pedroni |
| | Paola Zancato |
| 5° Livello | Barbara Zanuzzi |

Terzo passo: la degenza

Ricovero con Sistema Sanitario Nazionale

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.

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

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

Visitatori

Reparti Degenza:

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

Arene critiche:

- **Terapia Intensiva**, 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.

Quarto passo: 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.

SERVIZI

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

L'ufficio è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30.

Tutti gli utenti possono contattare l'Ufficio URP al numero telefonico 0331.393214, oppure tramite e-mail: urpsm@multimedica.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 ristorno 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, per il culto cattolico, sono celebrate presso la cappella interna sita al secondo livello. 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.

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 esaustive 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. 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.

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).

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.

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 sistematiche 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 Ospedaliero (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.

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. 0331/393111

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. 0331.393214

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30

Direzione Sanitaria: T. 0331.393260

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:

- O presso la struttura
- O da sito internet
- O altro

2. La lettura della CdS le è apparsa:

- O di facile comprensione
 - O poco chiara
- Specificare perché _____

3. Le informazioni in essa contenute sono:

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

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

- O pienamente soddisfatti
- O mediamente soddisfatti
- O sufficienti
- O insufficienti

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

- O ben esplicitata
- O Sufficientemente esplicitata
- O poco chiara
- O altro

6. Suggerimenti
