

*Gentile Signora, gentile Signore,*

*per presentarLe la struttura Ospedaliera MultiMedica di Limbiate, abbiamo redatto questa Carta dei Servizi. Una breve pubblicazione che vuole essere da “bussola” per orientarsi all’interno del nostro Istituto, uno strumento agile per trovare risposta a 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, la struttura ospedaliera di Limbiate è specializzata in riabilitazione ed è il più antico dei satelliti MultiMedica. Immersa nel Parco delle Groane, dista solo 14 km da Milano e vanta una tradizione ospedaliera di più di 50 anni. Il Gruppo MultiMedica ha provveduto ad eseguire una serie di ristrutturazioni, ampliando le aree di ricevimento ed accettazione, adeguando gli standard delle apparecchiature tecnologiche in dotazione e aumentandone la capacità ricettiva. Particolare eccellenza hanno le specialità di: Riabilitazione Neuromotoria, Ortopedica e Cognitiva.

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

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

### Organi di direzione:

Amministratore Delegato  
Direttore Sanitario

dott. Daniele Schwarz  
dott. Giuseppe Zavaglio

## COSA FACCIAMO

### 1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

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

#### SPECIALITA'

- **Cardiologia** (ECG, Holter pressorio ed elettrocardiografico, Ecocardiocolordoppler)
- **Chirurgia generale (senologia)**
- **Chirurgia vascolare** (Ecocolor Doppler TSA, arti inferiori venoso/arterioso)
- **Diabetologia/Endocrinologia**
- **Diagnostica per immagini** (radiologia tradizionale, mammografia, ecografie)
- **Gastroenterologia**
- **Ginecologia** (comprese ecografie e Pap-test)
- **Neurologia/Neurofisiologia** (EMG, EEG)
- **Oculistica** (esame del fundus oculi)
- **Ortopedia e traumatologia/ambulatorio osteoporosi**
- **Otorinolaringoiatria**
- **Punto prelievi:** è possibile accedere direttamente al servizio il giorno stesso dell'erogazione, dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 9.30 per pazienti dai 14 anni in su, dal lunedì al mercoledì dalle 8.30 alle 9.30 per pazienti dai 6 ai 14 anni non compiuti.  
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.  
Criteri di accettabilità del campione biologico e modalità di ripetizione del prelievo o raccolta campione qualora necessario: essi seguono quanto esplicitato nel manuale di laboratorio inerente 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 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.
- **Riabilitazione specialistica e neuromotoria (ambulatoriale/MAC):**
  - sedute di rieducazione motoria individuale;
  - massoterapia per drenaggio linfatico e/o bendaggio elasto-compressivo;
  - Terapia fisica (ultrasuoni, TENS, ionoforesi, diadinamiche, laserterapia, onde d'urto);
  - Tecar Terapia (solo in regime di solvenza)
  - rieducazione del pavimento pelvico;
  - ambulatori fisiatrici dedicati (patologie cerebro-vascolari, disturbi del movimento, pavimento pelvico, patologia senologica)
  - massoterapia (solo in regime di solvenza o convenzione privata)

- **Urologia**

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

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

- **Accesso:**

Pazienti provenienti da un ricovero ordinario, laddove esista la necessità di proseguire, anche in termini temporali ravvicinati, un trattamento riabilitativo con le caratteristiche di complessità e multifunzionalità prima descritte

Pazienti provenienti dal domicilio, previa visita ambulatoriale e prescrizione da parte del nostro medico specialista.

## NOTA PER L'UTENTE

*“L’orario di apertura indicato ottempera alle richieste di estensione oraria proposte da Regione Lombardia nella DGR n. 4702 del 29/12/2015 che ha disposto la proroga dell’iniziativa “Ambulatori Aperti” su tutto il territorio regionale al fine di migliorare l’accesso alle visite specialistiche e alle prestazioni diagnostiche in orari e giornate più favorevoli ai cittadini”*

dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.00 - sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.00

## PRENOTAZIONE

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

- **Allo sportello**

Servizio Sanitario Nazionale:

dal lunedì al venerdì dalle **8.00** alle **15.30** - sabato dalle **8.00** alle **11.30**

Solventi/Fondi (sportello dedicato):

dal lunedì al venerdì dalle **8.00** alle **17.45** -sabato dalle **8.00** alle **11.30**

### **Le Prenotazioni delle prestazioni di Riabilitazione**

sono possibili solo allo sportello con le seguenti modalità:

Servizio Sanitario Nazionale:

dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00** alle ore **15.30**

Solventi e Fondi:

dal lunedì al venerdì dalle **ore 8.00** alle **ore 17.45**

### **Per informazioni inerenti la fisioterapia**

è possibile chiamare il numero 02/24209714 dalle 08.00 alle 18.00.

- **Telefonicamente**

Servizio Sanitario Nazionale

(Centro Unico di Prenotazione) **02.86.87.88.89**

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30

A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni

numero **02.999.61.999**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 – sabato dalle 8.00 alle 12.00

- **Via Web**

Nel sito [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it), cliccando sulla voce "**Prenota una prestazione**" e compilando il form che vi si presenterà in tutti i suoi campi.

**Con il Servizio Sanitario Nazionale:** seguendo le indicazioni potrete inoltrare la vostra richiesta e, entro 48 ore, riceverete un'email con il riepilogo della vostra prenotazione.

**A pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni:** seguendo le indicazioni potrete inoltrare la vostra richiesta e, entro 48 ore, il personale del nostro Ufficio Solventi vi contatterà per completare la prenotazione.

### **Per annullare una prenotazione**

- con il Servizio Sanitario Nazionale: T. **02.86.87.88.89** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30
- per prestazioni a pagamento, con Fondi e/o Assicurazioni: T. **02.999.61.999** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 / sabato dalle 8.00 alle 12.00
- attraverso il form dedicato sul sito internet [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it)

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

### **Tempi di attesa**

Il Gruppo MultiMedica si impegna a rispettare i limiti stabiliti 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**

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

### **Documenti indispensabili:**

Per prestazioni con Servizio Sanitario Nazionale:

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

Per prestazioni a pagamento o usufruendo di una convenzione privata (sportello dedicato):

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

Al fine di facilitare l'attività del medico nell'elaborazione della diagnosi e di una eventuale corretta impostazione terapeutica, le consigliamo di portare con sé la documentazione inerente ad esami/visite precedenti.

### **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 dei 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 si potrà procedere all'erogazione della prestazione. All'accompagnatore verrà chiesto di firmare la dichiarazione cumulativa sostitutiva di certificazione che autocertifica il grado di parentela. Nel caso in cui il minore dovesse presentarsi accompagnato da un parente che non esercita la patria potestà è necessario che sia munito o di una delega o di un'autorizzazione scritta, di chi esercita la patria potestà.

## **REFERTI**

La consegna del referto avverrà immediatamente, fatta eccezione per alcune prestazioni (ad esempio prestazioni di Radiologia, esami di laboratorio, Holter, Esami cito/istologici).

In questo caso si tratta di refertazione differita, poiché la consegna del referto non avviene all'atto dell'erogazione, ma in una data successiva che le verrà indicata su apposito modulo.

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

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

L'operatore non è autorizzato a consegnare il referto al richiedente che non esibisce l'eventuale delega.

### **Orario sportelli di Ritiro Referti:**

- **Esami di Laboratorio e cardiologici** con refertazione differita  
il primo giorno utile dalle 15.00 alle 17.45,  
i giorni successivi dalle 11.00 alle 17.45
- **Esami di Radiologia**  
il primo giorno utile dalle 15.00 alle 17.45,  
i giorni successivi dalle 11.00 alle 17.45 sabato: 8.30 – 11.30

Di seguito i tempi medi di refertazione:

Rx e mammografie	72 ore
Ecografie	24 ore
Esami cardiologici (Ecg/Holter)	72 ore
Esami di laboratorio	i più comuni entro 1-2 giorni, fino a due settimane per esami complessi e/o di Anatomia Patologica. Gli ulteriori approfondimenti per ciascun esame inseriti sulla pagina intranet e disponibili a richiesta dell'utenza al numero delle Segreteria della Direzione del Laboratorio: 02-5540.6622/6573

I referti sono disponibili anche online:

- sul sito [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it) alla sezione "Dati Sanitari", dove l'utenza registrata può visualizzare i referti relativi a diagnostica per immagini, specialistica ambulatoriale e laboratorio analisi;
- sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

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.

## 2. RICOVERI

Unità Operativa	Responsabile	Caposala
Riabilitazione Specialistica /Neurologica	Dr. Bruno Conti	Grassi Anna Maria

La Struttura si pone come obiettivo il trattamento di tutti gli aspetti disabilitanti delle differenti patologie. Per ogni paziente l'Equipe Riabilitativa, coordinata dal medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione, e composta da tutte le figure tecniche ed assistenziali necessarie, predispone un Progetto Riabilitativo Individuale declinato in programmi riabilitativi individuali monitorati e aggiornati durante l'iter clinico del paziente.

Vengono quindi affrontate:

- Disabilità motorie, inquadrate e trattate secondo le più attuali linee guida;
- Disabilità comunicative per cui sono previste figure specifiche (logopedisti) in misura tale da garantire la presa in carico del paziente e le valutazioni e i trattamenti necessari;
- Disabilità cognitive per cui sono previste figure specifiche (neuropsicologi clinici) anch'esse presenti in misura tale da garantire valutazione e trattamento delle problematiche cognitive e neuropsicologiche nell'ambito della psicologia clinica riabilitativa e psicoterapia;
- Disabilità nutrizionali, gestite in termini di corretta valutazione ed eventuale trattamento di disturbi nutrizionali legati a problematiche di deglutizione legate alla patologia specifica;
- Disabilità viscerali che riguardano la gestione degli apparati sia urinario che intestinale con le correlate problematiche sfinteriali, sia anteriore che posteriore.

### **Prenotazione del ricovero**

Il ricovero per Riabilitazione è sempre programmato, secondo criteri di priorità stabiliti in riferimento alla normativa regionale.

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

- Visita specialistica fisiatrica ambulatoriale eseguita presso l'ambulatorio divisionale di fisiatria o ambulatori dedicati;
- Visita fisiatrica in regime di consulenza presso strutture esterne;
- Trasferimento da altri ospedali, previa valutazione da parte del nostro personale medico di una relazione clinica;
- Trasferimento da reparti per acuti (es. ortopedia) del Gruppo MultiMedica.

Tutti i ricoveri con il Sistema Sanitario Nazionale sono gratuiti per il paziente.

Il paziente che non intende avvalersi del Sistema Sanitario Nazionale può richiedere ricoveri in regime di solvenza o usufruire delle convenzioni in essere con Enti e assicurazioni.

### **Accettazione**

All'ingresso in struttura, il paziente può rivolgersi al servizio di Accettazione Ricoveri per effettuare l'accettazione amministrativa.

#### Accettazione Amministrativa:

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

Durante l'accettazione verrà inoltre richiesta la firma di alcuni moduli che il personale amministrativo provvederà ad illustrare.

#### Accettazione Sanitaria

Solo dopo l'accettazione amministrativa il paziente si recherà in reparto, dove verrà preso in carico dal personale sanitario e accompagnato nella camera assegnatagli.

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

### **La degenza**

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

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

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

#### Visitatori

- 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.

È sconsigliato l'ingresso nei reparti ai bambini di età inferiore a 12 anni oltre che per motivi igienico sanitari anche nell'interesse della salute degli stessi. In ogni caso devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile.

### **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, che 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 da contattare in caso di esigenze cliniche collegate al ricovero, e sono riportate, inoltre, le modalità per accedere all'eventuale visita di controllo ove prevista. La lettera di dimissione rappresenta il documento sanitario di "collegamento" tra la struttura ospedaliera e il medico o l'ambito assistenziale a cui il paziente farà riferimento, nell'ottica della continuità delle cure e del processo di Promozione della Salute.

In merito ai pazienti fragili, non autosufficienti, che necessitano di una continuità di cura ed assistenza nel delicato passaggio dal ricovero ospedaliero al rientro al domicilio o in altro contesto di cura (Cure Intermedie o RSA), viene attivato un percorso di dimissioni protette. Le dimissioni protette propongono risposte assistenziali personalizzate fornite da personale qualificato, preferibilmente al domicilio, in modo da evitare inutili prolungamenti della degenza ospedaliera. Il percorso viene concordato dal medico Fisiatra e dall'assistente sociale della struttura con il paziente e il care-giver.

### **Riferimenti dimissioni protette sede di Limbiate**

Referente Medico dott.ssa Valeria Casadei

Tel 02.24209756 - 9709

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

### **Servizio Sociale Professionale Ospedaliero:**

Tel. 02.24209713-9701

Email: [sspo@@multimedica.it](mailto:sspo@@multimedica.it)

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 16.00.

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

### **COPIA DELLA CARTELLA CLINICA**

È possibile richiedere la fotocopia della documentazione sanitaria (cartella clinica relativa al ricovero, cartella MAC, cartella riabilitativa) recandosi personalmente presso l'ufficio accettazione degenze, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 oppure inviando la richiesta al numero di fax 02/9965610 o mail al seguente indirizzo: [riabilitazione.vb@multimedica.it](mailto:riabilitazione.vb@multimedica.it)

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

## SERVIZI

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

Tutti gli utenti possono accedere all'URP (tel. 02.2420 9700), situato al piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.30. L'URP della nostra struttura, istituito dal 1998 nell'area della Direzione Sanitaria, si è prefissato sin dall'inizio l'obiettivo di promozione della salute assicurando a tutti gli utenti il diritto ad una corretta informazione e efficace comunicazione relativa all'ambito "prestazioni sanitarie"

#### Funzioni principali dell'URP

- Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami e provvede a fornire chiarimenti immediati, oppure (nel caso di procedimenti con acquisizione di documentazione) nel più breve tempo possibile (massimo 30 giorni).
- Dare attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione.
- Rilevare sistematicamente i bisogni ed il grado di soddisfazione del degente e collabora ad adeguare i fattori che determinano la qualità dei servizi.
- Proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione del linguaggio e l'aggiornamento delle modalità con le quali l'amministrazione si propone all'utenza.

#### Procedure di reclamo

L'utente (ambulatoriale o degente) è invitato a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora incontri difficoltà, disservizi o qualora volesse proporre suggerimenti. Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto. In ogni caso, l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP. Al momento della presentazione del reclamo, l'URP comunica all'utente il nominativo del responsabile dell'indagine e, qualora vi fosse necessità di svolgere indagini o approfondimenti specifici, i tempi previsti di svolgimento della stessa. L'ufficio riferisce comunque all'utente con la massima celerità e non oltre i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, l'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate e l'eventuale ristorno del danno arrecato.

### **Servizio Sociale Professionale Ospedaliero**

Per tutte le problematiche socio-assistenziali, legate al paziente o ai suoi familiari è presente un'Assistente Sociale (SSPO).

### **Servizio Religioso**

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate presso la cappella interna. È consentito, senza alcuna distinzione di religione ricevere l'assistenza spirituale desiderata. La Direzione assicura la libertà di culto nella struttura.

### **Telefoni**

È consentito l'uso dei cellulari personali purché non rechino disturbo alla quiete.

Nelle zone debitamente segnalate non è possibile utilizzare telefoni cellulari in quanto possono causare interferenze con le apparecchiature elettromedicali. Nell'attuale periodo di pandemia, la struttura si è dotata di dispositivi per favorire videochiamate tra degenti e parenti nei limiti indicati dal personale di reparto.

### **Tv**

Le camere di degenza sono dotate di tv, il cui utilizzo è regolamentato dal personale di reparto.

### **Trasporti**

Alla reception sono disponibili informazioni per mezzi pubblici e taxi.

È possibile sempre tramite la reception prenotare un taxi urbano.

## **DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE IN MULTIMEDICA**

### **Ogni paziente ha diritto a:**

- ricevere cure mediche appropriate e continuative, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale, con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- avere un'assistenza personalizzata ad alta professionalità;
- non essere sottoposto ad alcuna cura o intervento senza aver espresso il proprio consenso;
- rispetto della riservatezza dei propri dati personali e di quelli relativi a diagnosi, degenza e terapia
- una adeguata valutazione e gestione del dolore;
- essere adeguatamente informato riguardo al suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici cui verrà sottoposto;
- essere informato circa trattamenti alternativi, anche se eseguibili solo presso altre strutture;
- conoscere il nome del medico e del personale curante cui è affidato;
- accedere alla propria documentazione sanitaria che per questo sarà chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti e interventi eseguiti;
- esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi MultiMedica e ricevere risposte pronte, chiare ed esaustive ad eventuali reclami.

### **... e il dovere di**

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature;
- collaborare con il personale medico e infermieristico, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite;
- attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, al fine di facilitare il buon esito delle cure;
- rispettare gli orari di visita al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale;
- rispettare il divieto di fumare in tutto l'ospedale;
- segnalare eventuali disfunzioni riscontrate, così da contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.
- analoghi doveri sono in capo ai parenti dei degenti. In particolare i parenti con responsabilità di Amministratore di Sostegno si atterranno alle indicazioni sanitarie consigliate per il periodo post-dimissione da parte dei medici di reparto;
- non lasciare incustoditi effetti personali/oggetti di valore/somme di denaro.

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

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

### **Semplicità**

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

### **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 gestisce la sicurezza fisica a tutti gli ospiti e ai visitatori della struttura
- impianto tv di sorveglianza con telecamere sistemate all'interno e all'esterno della struttura.

### **Igiene**

- rispetto delle norme di igiene con ampio uso di materiale monouso
- presenza del Comitato per la prevenzione e controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO)
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti
- smaltimento dei rifiuti sanitari nel rispetto delle normative vigenti
- raccolta differenziata dei rifiuti urbani
- controlli ambientali (acqua) secondo le normative vigenti

### **Antincendio**

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo in tutto l'ospedale
- percorso antincendio
- specifica segnaletica di uscita di sicurezza
- percorsi di evacuazione protetti con impianti automatici di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza addestrata

### **Elettricità e rischi connessi**

- impiantistica elettrica a norme di legge
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (Gruppo di continuità e Gruppi elettrogeni)
- controlli periodici di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione presente 5 giorni alla settimana con reperibilità notturna e festiva 365 giorni all'anno

### **Piano di sicurezza**

- esiste un piano di sicurezza approntato attraverso una attenta valutazione dei rischi conforme alla normativa vigente.
- addestramento del personale.

### **Impianti tecnologici**

- impianti tecnologici a norma di legge
- controlli periodici della sicurezza meccanica
- servizio di Ingegneria Clinica e di Manutenzione tecnica attivo 5 giorni alla settimana con reperibilità notturna e festiva 365 giorni all'anno.

### **Approvvigionamento**

Basato sui seguenti principi:

- garanzia che i prodotti commercializzati rispondano alle normative vigenti
- referenza dell'Azienda Fornitrice
- certificato di qualità del prodotto
- iscrizione a camera di commercio del fornitore
- valutazione del prodotto
- rapporto qualità - prezzo
- trasparenza di tutti gli acquisti

### **Documento programmatico della sicurezza**

In conformità del DL 196/2003 si sono adottate le seguenti azioni correttive:

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

### **Fumo**

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 **02.9966115/041**

### 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

**U.R.P.** (Ufficio relazioni con il pubblico) **02.24209700** dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 15.30

Direzione Sanitaria **02.2420 9738-39**

### COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA MULTIMEDICA

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

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

## CONSIGLI E SUGGERIMENTI

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

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

### 1 Come ha reperito la nostra Carta dei Servizi Sanitari (CdS):

- presso la struttura
- da sito internet
- altro

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

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

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

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

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

- Pienamente soddisfacenti
- Mediamente soddisfacenti
- Sufficienti
- Insufficienti

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

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

**5. Suggerimenti**

---

---

---

---