

La Carta
dei Servizi
Sanitari

La Carta
dei Servizi
Sanitari

Limboiate

Gentile utente

le chiediamo di dedicarci qualche minuto del suo tempo per rispondere ad alcune domande sulla nostra "Carta dei Servizi Sanitari".

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 Carta dei Servizi Sanitari le è apparsa:

- di facile comprensione
- poco chiara

specificare perché

complicata
specificare perché

altro

3 Le informazioni in essa contenute sono:

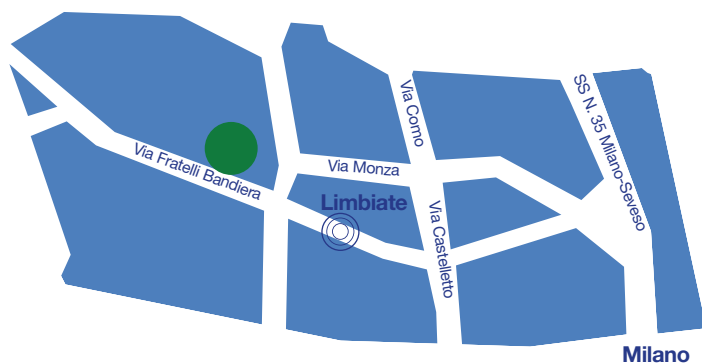
- complete
- abbastanza complete:

specificare aspetti carenti

incomplete

specificare perché

4 Suggerimenti:



Come raggiungere la Casa di Cura:
Da Milano, dopo Piazzale Maciachini, superstrada Milano - Meda, uscire a Varedo e seguire indicazioni per Limbiate.
Da MultiMedica Sede Centrale, dopo Viale Fulvio Testi, peduncolo autostradale in direzione Como, sul raccordo Milano - Meda uscire a Varedo e seguire indicazioni per Limbiate.

C.U.P.

(Centro Unico di Prenotazione)

Orari sportello:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00

il sabato dalle 8.00 alle 12.00

Prenotazioni telefoniche: **02.2420920**

il servizio è attivo per prenotazioni con:

il Sistema Sanitario Nazionale,

Fondi professionali,

enti o assicurazioni private,

libera professione

con i seguenti orari:

dal lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00

il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

alle ore 8.00 alle ore 12.00

Prenotazioni via web al sito www.multimedica.it

www.multimedica.it

Gentile utente,

abbiamo il piacere di presentarle la nostra "Carta dei Servizi". Essa vuole rappresentare una guida pratica per intraprendere delle domande che più frequentemente si pone chi accede ad un ambiente sanitario.

Sin dall'inizio il principio su cui si è basata la crescita della nostra struttura è stato quello di porre l'utente al centro della nostra attività e attorno a lui abbiamo cercato di far ruotare il mondo sanitario con le sue regole, i suoi continui mutamenti e complessità ad esso connesse.

La nostra filosofia di lavoro è basata sul concetto di gruppo, di collaborazione e di gioco di squadra perché per raggiungere gli ambiziosi obiettivi di qualità che ci siamo dati, è indispensabile che tutti gli attori di un processo, di cui anche Lei è parte integrante, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

Per questo, essendo la nostra Carta dei Servizi uno strumento dinamico rivolto soprattutto agli utenti, abbiamo pensato di fornirle un questionario quale strumento diretto per raccogliere le sue opinioni, i suoi suggerimenti e i suoi consigli affinché la nostra Carta possa sempre rispondere in maniera completa ed esaustiva a qualsiasi sua domanda.

Nell'augurarle buona consultazione le porgiamo i migliori saluti.

Direttore Generale

Daniele Schwarz

Centralino 02.9966115/041

(per chiamate interne) **3**

Direzione Sanitaria 02.24209740

Programmazione Ricoveri:
02.24209735

U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)
02.24209738

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:

E' 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 comuni 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

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, Cardio-Vascolare e Riabilitazione dello Sportivo in convenzione con la Federazione Italiana Ginnasti.

Accesso Da Via F.lli Bandiera 3 – Limbiate
Piano Terra

CUP
Direzione Sanitaria
Ingresso
Uffici Amministrativi
Accettazione ricoveri

Piano 1°

Ambulatorio per Ecografie
Diagnostica per Immagini
Camera Mortuaria

Piano 2°

Reparto di Riabilitazione
Palestra per Degenti della Riabilitazione

Piano 3°

Reparto Degenze
Palestra per Degenti della Riabilitazione

Poliambulatorio

Cardiologia
Chirurgia Generale
Chirurgia Vascolare - Angiologia
Dermatologia
Gastroenterologia - Endoscopica Digestiva
Medicina Fisica e Riabilitativa
Neurologia
Oculistica
Ortopedia
Otorinolaringoiatra
Urologia

Area esterna parcheggio a 150 metri

Ambulatori

Prenotazioni esami e Visite Specialistiche

- Tutte le prestazioni ambulatoriali sia solventi che convenzionati con il S.S.N., necessitano di una prenotazione attraverso i canali sotto indicati ad esclusione delle analisi di laboratorio.
- Per una corretta prenotazione le consigliamo di contattarci con i seguenti documenti:
Impegnativa del Medico curante o richiesta del medico specialista.
Libretto sanitario (solo per prestazioni in regime di S.S.N.)
- Nel caso di prestazioni "urgenti, ma differibili" nel tempo, potrà presentarsi agli sportelli CUP o inoltrare via fax allo 02.9965610 entro le 48 ore dalla data di emissione (escluso sabato e domenica e festivi), la ricetta con il bollino verde.
- Per taluni esami che richiedono una specifica preparazione all'atto della prenotazione vengono fornite dettagliate informazioni.
- Per annullare un appuntamento telefonare allo 02.9966115.

Sportelli del C.U.P (Centro Unico Prenotazioni) situato all'ingresso della struttura da via F.lli Bandiera 3, Limbiate

Orari di apertura:
dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00
sabato dalle 08.00 alle 12.00

C.U.P Telefonico

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00, il sabato dalle 08.00 alle 11.30

CUP Generale 02.2420920

CUP Settoriale:

Cardiologia	02.24209733
Chirurgia Generale	02.24209733
Chirurgia Vascolare	02.24209734
Dermatologia	02.24209733
Diagnostica per immagini	02.24209734
Gastroenterologia	02.24209734
Medicina fisica e riabilitativa	02.24209714
Neurologia	02.24209734
Oculistica	02.24209733
Ortopedia	02.24209734
Otorinolaringoiatra	02.24209733
Urologia	02.24209734

Prenotazione telematica via web

accedendo al sito internet del Gruppo MultiMedica (www.multimedica.it) attraverso un'area dedicata, sarà possibile richiedere la prenotazione di una qualsiasi prestazione ambulatoriale erogata dalle nostre strutture. Seguendo le chiare indicazioni pubblicate potrete inoltrare la richiesta e, entro le 24 ore successive, il personale del nostro CUP vi contatterà per confermare la prenotazione.

Tempi di attesa

MultiMedica si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle vigenti normative

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 Limbiate.

Branca	Prestazione	*Convenzione S.S.N.
Cardiologia	Visita specialistica* ECG* Ecocardiocolordoppler* Ecocardiogramma* Monitoraggio cardiaco 24-48 ore (Holter)* Monitoraggio pao*	
Chirurgia Generale	Visita specialistica chirurgica* Proctologia* Visita senologica*	
Chirurgia Plastica	Visita specialistica Medicazioni Infiltrazioni di cheloide	
Chirurgia della Mano	Visita specialistica* Patologia mano* Patologie del polso* Riabilitazione*	
Chirurgia Vascolare Angiologia	Visita specialistica* Ecocolor doppler TSA* Ecocolor doppler arterioso e/o venoso A.I.* Sclerosanti (Erogata in convenzione S.S.N. solo se espressa nel referto della visita da parte di un Medico Specialista in Angiologia o Chirurgia Vascolare)	
Dermatologia (Dermosifilopatia)	Visita specialistica*	
Diagnostica per Immagini	Ecografia addominale* Ecografia mammaria* Ecografia tiroidea* Ecografia testicolare* Ecografia diagnostica capo-collo* Esami contrastografici* Esami radiologia convenzionale (torace, scheletro,..)* Mammografia* OrtoPantoMografia* Teleradiografia del cranio in L.L. e P.A.*	
Gastroenterologia Endoscopia Digestiva	Visita specialistica*	
Laboratorio Analisi	Chimica clinica di base e specialistica* Anatomia patologica* Microbiologia*	
Medicina Fisica e Riabilitazione	Visita specialistica* Massoterapia riflessogena Massoterapia per drenaggio linfatico* Manipolazioni Vertebrali manu medica* Mesoterapia Rieducazione motoria individuale e di gruppo*: Ortopedica Neurologica Reumatologica Della mano In traumatologia dello sport Del pavimento pelvico Terapia fisica strumentale (elettroterapie*, ultrasuoni*, onde d'urto*, laser*, marconiterapia, radar) Infiltrazioni articolari*	
Neurologia Neurofisiologia	Visita specialistica* Elettromiografia-elettroencefalografia* Elettromiografia del piano perineale* Elettroencefalogramma basale*	
Oculistica	Visita specialistica* Fotografia fundus*	
Ortopedia e Traumatologia Otorinolaringoiatria	Visita specialistica* Infiltrazioni endoarticolari* Visita specialistica* Esame audiometrico* Test clinico della funzionalità vestibolare* Tampone auricolare, nasale e faringeo*	
Senologia Urologia	Visita specialistica* Visita specialistica* Visita andrologica* Ecografia prostatica e transrettale*	

Informazioni generali

Il giorno dell'appuntamento/erogazione il personale la indirizzerà agli sportelli 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
- Codice fiscale.
- Carta d'identità o documento equipollente.
- Libretto sanitario.
- Eventuale Tessera 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).
- Carta d'identità o documento equipollente.
- Codice fiscale.
- Eventuale tessera di appartenenza ad un Ente convenzionato con il Gruppo MultiMedica.

Consenso al trattamento dei dati personali e/o sanitari

Le verrà richiesto di dare il consenso a:

- Trattamento dei propri dati da parte del Gruppo MultiMedica per utilizzo sanitario ed amministrativo ai sensi dell'art.13 del Dlgs 196/2003.
- Raccolta, registrazione e conservazione dei propri dati clinici e/o materiali biologici da parte del Gruppo MultiMedica per prevenzione, diagnosi, cura e studio.

Utente minore di età

Gli utenti minori di età devono essere accompagnati da chi esercita la 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.

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 dello studio medico nel quale effettuerà la prestazione. Fatta eccezione per le prestazioni indicate nel paragrafo “refertazione differita”, la consegna del referto avverrà immediatamente dopo l'erogazione.

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, Esami di laboratorio, Holter, Esami cito/istologici) 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.

Gli sportelli per il Ritiro Referti sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 16.00 alle 18.00.

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.

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

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 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.

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 di numerose convenzioni in essere con Enti e assicurazioni.

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.

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 ASL, 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.

Unità Operative

Unità Operative	Responsabili	Attività SSN	Attività Solvenza
Recupero e Riabilitazione	Dr. Franco Cosignani	si	si

Programmazione Ricovero

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, sarà necessario rivolgersi al servizio di Accettazione Ricoveri, 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.

Accettazione Ricovero

Accettazione Amministrativa

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

Ricovero SSN

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 presso l'area accettazione collocata al piano terra della struttura. il paziente convenzionato con il SSN

- deve presentarsi con i seguenti documenti
- impegnativa del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, relativa al ricovero.
 - carta d'identità.
 - codice fiscale.
 - tessera sanitaria.

Ricovero Solventi/Fondi

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 presso l'area accettazione collocata al piano terra della struttura. Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:

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

Accettazione Sanitaria

Solo dopo l'accettazione amministrativa il paziente si recherà in reparto, dove avverrà la presa in carico da parte della capo sala

Il Soggiorno

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

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

Visitatori

Reparti Degenza

Il degente convenzionato con il SSN può ricevere visite dal lunedì alla domenica dalle ore 11.00 alle ore 20.00.

Il degente solvente/fondi può ricevere visite senza limiti di orario nel rispetto delle esigenze di reparto.

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. 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.

Nel caso in cui sia previsto una visita di controllo/medicazione il paziente sarà contattato dalla segretaria di Unità Operativa che gli comunicherà le date degli appuntamenti.

Il paziente solvente regolarizza il suo ricovero rivolgendosi all'ufficio degenze solventi aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Copia della cartella clinica

Il paziente può richiedere copia della propria cartella clinica all'ufficio accettazione degenze, sito al piano terra, tramite la compilazione di apposito modulo. 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 al piano terra con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì ore 9.00-17.00. Tutti gli utenti possono accedere all'URP (tel. 02.24209738), situato al piano terra della struttura.

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 ritorno del danno arrecato.

Informazioni Utili

Ristorazione

Il menù verrà scelto quotidianamente nel rispetto delle indicazioni dietetiche fornite dal medico. A richiesta, con preavviso di un giorno, è disponibile il “menù glad kasher”.

Fumo

Ai sensi dell'articolo 1 della legge 584/1975 e successive modifiche (con sanzioni amministrative che vanno da 25 a 250 euro) è assolutamente vietato fumare in tutta la struttura.

La invitiamo a non fumare sia per ragioni igieniche e di sicurezza sia perché teniamo al suo benessere. Il fumo inoltre potrebbe far partire l'impianto automatico antincendio.

Edicola

Ogni mattina dalle ore 8.00 circa è prevista la vendita di quotidiani e riviste nei reparti.

Telefoni

E' disponibile in ogni reparto un telefono pubblico a monete. Nelle zone debitamente segnalate non è possibile utilizzare telefoni cellulari in quanto possono causare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

Servizio Religioso

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate presso la cappella interna. E' consentito, senza alcuna distinzione di religione ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

Trasporti

Alla reception e sul sito www.multimedica.it sono disponibili informazioni per mezzi pubblici, taxi e ambulanze. È possibile sempre tramite la reception prenotare un taxi urbano.

Da ricordare

È sconsigliato ai bambini di età inferiore a 12 anni l'ingresso ai reparti. In ogni caso devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile.

Associazione Oncologica MultiMedica ONLUS

L'Associazione, a carattere volontario e senza fini di lucro, a fronte del dolore e dei problemi connessi con la malattia oncologica, vuole contribuire alla ricerca e allo sviluppo dell'attività medica e chirurgica dell'oncologia, incentivando e stimolando l'aggiornamento professionale, le metodologie diagnostiche ed i trattamenti innovativi oltre che instaurare un rapporto di collaborazione tra la struttura ospedaliera e gli utenti, gli Enti, le Associazioni del territorio ed i Medici di Medicina Generale.

L'Associazione raggiunge i propri obiettivi utilizzando somme provenienti da lasciti, donazioni ed oblazioni, da contributi e sovvenzioni erogate da propri associati.

Obiettivi e standard di qualità

La struttura MultiMedica, ha come obiettivo l'erogazione di assistenza di qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate.

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 trattamento dei dati personali sensibili secondo il D. Lgs. 196/2003.

Sicurezza

- attraverso il servizio Sorveglianza e Sicurezza, MultiMedica garantisce la necessaria sicurezza fisica a tutti gli ospiti e ai visitatori della struttura.
- impianto tv di sorveglianza con telecamere sistemate all'interno 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.
- controlli periodici di sicurezza elettrica.
- delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici.
- servizio di manutenzione presente 5 giorni alla settimana con reperibilità notturna e festiva 365 giorni all'anno.

Piano di sicurezza

Esiste un piano di sicurezza approntato attraverso una attenta valutazione dei rischi conforme alla normativa vigente.

- addestramento del personale.

Impianti tecnologici

- impianti tecnologici a norme di legge.
- controlli periodici della sicurezza meccanica.

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.