



*Gentile Signora, gentile Signore,*

*al fine di illustrarle brevemente la nostra struttura, abbiamo redatto la Carta dei Servizi dell'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) MultiMedica,.*

*Questa pubblicazione vuole essere una “bussola” per orientarsi all'interno del nostro Istituto, uno strumento agile per trovare risposta a quelle domande che più frequentemente si pone chi accede ad un ambiente sanitario. 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.*

*Le segnalo, inoltre, che il Gruppo MultiMedica è attualmente composto, oltre che da questo IRCCS a indirizzo cardiotoracovascolare di Sesto S. Giovanni, anche da un istituto ospedaliero a indirizzo oncologico a Castellanza, da un ospedale a indirizzo riabilitativo e di lunga degenza a Limbiate; da due centri ambulatoriali multispecialistici nel centro di Milano; e infine da un centro di Medicina di Laboratorio e un Polo Scientifico e Tecnologico sempre a Milano.*

*La visione che sta alla base della nostra attività 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”.*

*Con viva cordialità,*

*Daniele Schwarz*  
Amministratore Delegato



## CHI SIAMO

L'Istituto MultiMedica di Sesto S. Giovanni è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) ad indirizzo cardiovascolare. In questo settore MultiMedica si caratterizza, dunque, come policlinico multispecialistico dedicato proprio al cuore, in grado di garantire servizi integrati di diagnosi e cura per il paziente cronico e multipatologico. Al suo interno, pertanto, si realizza la completa integrazione fra le diverse aree specialistiche impegnate nella salvaguardia della salute del cuore e dell'apparato cardiocircolatorio: ricerca di laboratorio, ricerca clinica, prevenzione, diagnosi, cura e formazione, in quanto sede della Cattedra di Cardiocirurgia dell'Università degli Studi di Milano.

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.

## COSA FACCIAMO

### 1. VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI

#### *Primo passo: la prenotazione*

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

- **di persona, allo sportello** situato all' ingresso della struttura da Via Milanese 300 Sesto San Giovanni: dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 19:00 / sabato dalle 08:00 alle 12:00
- **telefonticamente** (da lunedì a venerdì: 07.30 - 17.00; sabato: 08.00 - 12.00) ai seguenti numeri:

CUP Generale 02 2420920  
CUP Prenotazioni Private 02.24209367 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00)

#### CUP di Specialità:

Allergologia	02.2420.9258
Cardiochirurgia	02.2420.9291
Cardiologia	02.2420.9291
Chirurgia Mano	02.2420.9585
Chirurgia Generale	02.2420.9252
Chirurgia Plastica	02.2420.9463
Chirurgia Vascolare	02.2420.9240
Dermatologia	02.2420.9266
Diabetologia	02.2420.9240
Dialisi	02.2420.9240
Diagnostica per immagini	02.2420.9357
Endocrinologia	02.2420.9258
Gastroenterologia	02.2420.9305
Ginecologia	02.2420.9258
Ipertensione	02.2420.9262
Medicina	02.2420.9240
Nefrologia	02.2420.9240
Neurologia	02.2420.9258
Oculistica	02.2420.9240
Oncologia	02.2420.9043
Ortopedia	02.2420.9584
Otorinolaringoiatria	02.2420.9257
P.E.T.	02.2420.9081
Pneumologia	02.2420.9262
Recupero e riabilitazione	02.2420.9592
Senologia	02.2420.9252
Servizio di Medicina Nucleare	02.2420.9357
Terapia del Dolore	02.2420.9305
Urologia	02.2420.9447

▪ **via web**

accedendo al sito internet del Gruppo MultiMedica ([www.multimedica.it](http://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 48 ore successive, verrete contattati per confermare la prenotazione.

▪ **via fax al n. 02 2420 9339**

**Per spostare o annullare un appuntamento telefonare al nr. 02 24209070 dalle 8.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì, oppure inviare una email al seguente indirizzo: [annulla.prenotazioni@multimedica.it](mailto:annulla.prenotazioni@multimedica.it).**

indicando i seguenti dati:

- Cognome e Nome
- Data di nascita
- Tipo di prestazione
- Giorno e ora dell'appuntamento da annullare

**Inoltre...**

- Per una corretta prenotazione le consigliamo di contattarci già provvisto di impegnativa del Medico curante o richiesta del medico specialista; tessera sanitaria (solo per prestazioni in regime di S.S.N.)
- Nel caso di prestazioni “urgenti, ma differibili” nel tempo, dovrà presentarsi agli sportelli CUP entro le 48 ore dalla data di emissione (escluso sabato e domenica e festivi), con la ricetta con il bollino verde
- Per taluni esami che richiedono una specifica preparazione all’atto della prenotazione vengono fornite dettagliate informazioni.

**Tempi di attesa**

MultiMedica si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle normative vigenti

**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.

**Convenzioni private**

MultiMedica ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazione, fondi ed aziende i cui elenchi sono a disposizione degli utenti presso il Servizio Clienti ubicato al piano terra.

**Servizio prevenzione e check-up**

Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,00.

Il servizio prevede pacchetti di prevenzione, pacchetti di check-up aziendali e formulazioni di check-up personalizzati in base alle esigenze del singolo individuo.

Le modalità di esecuzione prevedono la prenotazione obbligatoria (tel. 02/24209266-9267) e l’erogazione nell’arco di una giornata con l’assistenza di personale dedicato.

### **Secondo passo: l'accettazione e la visita**

Il giorno dell'appuntamento il personale del punto "Informazioni" la indirizzerà agli sportelli e al piano preposti alla registrazione. Per questo:

#### **Documenti indispensabili:**

Per prestazioni con Servizio Sanitario Nazionale:

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

Per prestazioni in regime di solvenza o usufruendo di una convenzione privata:

- 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

Al fine di facilitare l'attività del medico nella 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.).

#### **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.

### ***Terzo passo: la refertazione***

La consegna del referto avverrà immediatamente dopo l'erogazione, fatta eccezione per alcune prestazioni (ad esempio prestazioni di Radiologia, M.O.C., Esami di laboratorio, Holter, Esami cito/istologici).

In questo caso si tratta di refertazione differita, poichè 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 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.

**Orario sportelli di Ritiro Referti: dal lunedì al venerdì: 07:30 - 18:00 / il Sabato: 08:00 -12:00**

## 2. RICOVERO

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

Nell'ambito del ricovero, qualunque sia la tipologia, al paziente viene inoltre garantito un supporto adeguato al controllo del dolore (Comitato Ospedale Senza Dolore) ed un approccio sistematico di analisi e gestione del rischio clinico (Unità Gestione Rischio Clinico).

Queste le **Unità Operative** di cui si compone:

Specialità	Responsabile	Capo sala	Referenti Unità Operativa	Nr. Telefono
Cardiochirurgia	Prof. Francesco Donatelli	Mario Mazza	Patrizia Vender	02.24209291
	<i>ad interim</i> prof. Donatelli	Mario Mazza	Patrizia Vender	02.24209291
Cardiologia	Prof. Sandro Annibale Montenero	Mario Mazza	Patrizia Vender	02.24209291
	Dr. Airoidi Flavio	Patrizia Briati		
Chirurgia Generale	Dr. Valerio Ceriani	Marco De Palo	Barbara Mapelli	02.24209252
	Dr. Valerio Ceriani	Marco De Palo	Barbara Mapelli	02.24209252
	D.ssa Fiorenza Fregoni	Marco De Palo	Claudia Mauri	02.24209305
Chirurgia Plastica	Dr. Angelo Longoni	Milena Pedrazzini	Cristina Cipolat	02.24209463
	Prof. Giorgio Pajardi	Milena Pedrazzini	Graziella Nichetti	02.24209476
Chirurgia Vascolare	Dr. Sergio Losa	Santina Baretti	Donatella Facchinetti	02.24209240
Medicina Generale	Dr. Gregorio Chekikian	Santina Baretti	Donatella Facchinetti	02.24209240
	Dr. Ezio Faglia	Santina Baretti	Emanuela Marzullo	02.24209240
	Dr. Silvio Bertoli	Santina Baretti / Maddalena Di Biase	Donatella Facchinetti	02.24209240
Oculistica	Prof. Marco Peduzzi	Elisa Baldassarre	Donatella Facchinetti	02.24209240
Oncologia Medica	D.ssa Ornella Gottardi	Francesco Lombardo	Francesco Lombardo	02.24209043
Ortopedia e Traumatologia	Dr. Franco Carnelli	Milena Pedrazzini	Barbara Paludo	02.24209584
Urologia	Prof. Francesco Catanzaro	Milena Pedrazzini	Chiara Bertoni	02.24209447
T.I.P.O. (terapia intensiva post-operatoria)	D.ssa Annamaria Porrini	Ettore Pedretti		
Pronto soccorso - DEA	Dr. Valerio Ceriani	Massimo Calore		

### **Modalità di ricovero:**

- **Day Hospital/Day Surgery:** viene attivato ogni qualvolta la prestazione erogata non richieda l'osservazione prolungata nel tempo. In questi casi si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro a domicilio. Al momento della Dimissione vengono fornite tutte le notizie essenziali per il decorso domiciliare oltre che i recapiti telefonici da utilizzare nel caso di necessità;
- **ordinario:** viene attivato ogni qual volta per l'esecuzione di una terapia, una procedura medica o un intervento sia necessaria un'osservazione protratta nel tempo (uno o più giorni);
- **in Urgenza:** garantisce gli interventi diagnostici e terapeutici d'urgenza.

## *RICOVERO DA PRONTO SOCCORSO ( t. 02. 24209008)*

Il nostro Pronto Soccorso è stato accreditato dalla Regione Lombardia come DEA (Dipartimento di Emergenza e Accettazione).

Il Pronto Soccorso garantisce le funzioni di alta specialità legate all'emergenza, tra cui la cardiocirurgia, l'unità di cure coronariche, l'emodinamica, la chirurgia vascolare, la chirurgia generale, l'ortopedia, l'urologia, la medicina generale.

Il DEA garantisce inoltre gli interventi necessari alla stabilizzazione clinica dei pazienti nel caso in cui siano richieste prestazioni specialistiche per cui la struttura non è accreditata.

### **TRIAGE**

Il sistema di "Triage" è un processo attraverso cui gli utenti del DEA vengono selezionati e classificati in base al tipo e all'urgenza delle loro condizioni, è da distinguere dalla visita medica, in quanto l'obiettivo del triage è proprio la definizione della priorità con cui il paziente verrà visitato dal medico.

Rappresenta quindi il primo momento di accoglienza e valutazione dei pazienti e viene svolto da specifico personale infermieristico.

I codici di criticità sono articolati in 4 categorie identificate come di seguito riportate:

1. codice rosso: paziente molto critico; priorità di accesso massima
2. codice giallo: paziente mediamente critico; priorità di accesso intermedia
3. codice verde: paziente poco critico; priorità d'accesso molto bassa
4. codice bianco: paziente non critico. Questo codice viene assegnato a pazienti che richiedono prestazioni sanitarie che non rivestono alcun carattere di urgenza e che dovrebbero essere svolte in un altro livello assistenziale (ambulatoriale). Questi pazienti non sono da considerarsi urgenti e pertanto sono tenuti a pagare il Ticket.

### *RICOVERO PROGRAMMATO:*

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 delle convenzioni in essere con Enti 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.

Il ricovero di un paziente comunitario avviene:

- direttamente presso il "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 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.

- 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"

<b>TIPOLOGIA DI RICOVERO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>DOCUMENTO DI ACCESSO</b>
<b>Ricovero a carico del Sistema Sanitario Nazionale</b>	Ricovero a totale carico del SSN; niente è dovuto da parte del paziente.	Impegnativa del Medico di Medicina Generale.
<b>Ricovero Solvente</b>	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.
<b>Ricovero Solvente Fondi/Convenzioni</b>	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.

### ***Primo passo: il prericovero***

Il prericovero prevede un percorso diagnostico approfondito "su misura" del paziente e comprende l'esecuzione di esami atti a valutare la sua idoneità in vista di un intervento chirurgico programmato e si articola in due distinte giornate.

#### Come prepararsi al prericovero:

##### *Alimentazione*

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

##### *Farmaci*

Nessuna terapia medica deve essere sospesa. Anche la mattina degli esami i farmaci vanno assunti agli orari abituali salvo diverse indicazioni del medico specialista.

##### *Cosa portare con sé*

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

#### Accettazione

All'ingresso in struttura, sarà necessario rivolgersi al servizio di Accettazione Prericoveri, dove il paziente verrà accolto dalle nostre hostess che, oltre ad acquisirne dati anagrafici, forniranno tutte le indicazioni sull'iter diagnostico. Verrà inoltre richiesta la firma di alcuni moduli che il personale stesso provvederà ad illustrare.

#### Informazioni e disdette

Le prestazioni eseguite in prericovero fanno parte della Cartella Clinica: la documentazione sanitaria verrà raccolta ed inviata al reparto di accettazione il giorno dell'ingresso del paziente.

Verrà inoltre richiesto all'utente di firmare una dichiarazione di impegno al pagamento delle prestazioni eseguite a fronte dell'eventuale mancato ricovero per rinuncia.

Il ricovero dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di prericovero.

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

#### Accettazione Amministrativa:

- **Ricovero con Sistema Sanitario Nazionale:** dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 17.00, presso l'area accettazione collocata al piano terra.

Il paziente deve presentarsi munito dei seguenti documenti:

- impegnativa del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, relativa al ricovero;
- carta d'identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria.

- **Ricovero Solvente/Fondi:** dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 19.00, presso l'area accettazione Solventi collocata al piano terra.

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 verrà accompagnato, dalla referente amministrativa della specifica Unità Operativa, in reparto dove avverrà la presa in carico da parte della capo sala

### ***Terzo passo: la degenza***

#### Con Sistema Sanitario Nazionale

Le camere di degenza sono luminose, confortevoli, dotate di due posti letto e con bagno privato. All'ingresso sono posti degli armadietti con cassaforte.

Inoltre ogni camera è dotata di una telecamera a circuito chiuso collegata con la postazione infermieristica e di un apparecchio telefonico attivato su richiesta del paziente.

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

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

#### In solvenza

Le camere di degenza, luminose e confortevoli, sono così strutturate:

- ingresso: dotato di armadietti spaziosi, cassaforte e frigorifero;
- bagno adeguato alle esigenze delle varie tipologie di paziente;
- zona notte: dotate di un letto e relativo comodino per il paziente e di un divano letto per l'eventuale accompagnatore, tende oscuranti, televisore a schermo piatto e radio regolabili con telecomando;
- parete "giorno" tavolo con sedie a poltrona e tavolino satellite.

Inoltre ogni camera è dotata di una telecamera a circuito chiuso collegata con la postazione infermieristica e di un apparecchio telefonico.

Quotidianamente il paziente ha la possibilità di scegliere, insieme al personale infermieristico, il proprio menù nel rispetto delle indicazioni dietetiche fornite dal medico. Ogni stanza è dotata di frigorifero per acqua, bibite e generi alimentari se concesse dai medici. A richiesta, con preavviso di un giorno, è disponibile il "menù gladi kasher".

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

- colazione      ore 8.00
- pranzo          ore 12.00 – 12.30
- cena            ore 19.00 – 19.30

Durante la degenza verrà offerto al paziente il quotidiano di sua preferenza.

#### Visitatori

Reparti Degenza :

- il degente convenzionato con il SSN può ricevere visite dal lunedì al venerdì dalle ore 17,00 alle ore 19,00 sabato e domenica e giorni festivi dalle ore 10,00 alle ore 18,00;
- il degente solvente/fondi può ricevere visite senza limiti di orario nel rispetto delle esigenze di reparto.

Aree critiche:

- Terapia intensiva, tutti i giorni dalle ore 12,00 alle ore 12,30 e dalle 17,00 alle 17,30
- Unità di cure coronariche, tutti i giorni dalle ore 12,00 alle ore 13,00 e dalle 17,00 alle 18,00.

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 rilasciata 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. Dovrà quindi regolarizzare eventuali pagamenti di servizi alberghieri (telefono) e richiedere certificato attestante il periodo di degenza.

Il paziente solvente regolarizza il suo ricovero rivolgendosi all'ufficio degenze solventi aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

### ***DIMISSIONE PROTETTA***

Tale attività rappresenta uno degli ambiti relativo al progetto di Promozione della Salute connesso alla continuità assistenziale del paziente.

La nostra struttura garantisce, in caso di necessità, un percorso di Dimissione Protetta per i suoi pazienti, al fine di realizzare una continuità assistenziale ospedale-territorio grazie anche ad un protocollo di intesa stipulato con la ASL Milano 3.

La procedura di Dimissione Protetta coinvolge diversi attori, tra cui:

- assistente sociale interno,
- il medico specialista,
- Medico di Medicina Generale
- ASL
- familiari

al fine di stabilire il miglior percorso di continuità assistenziale ospedale-territorio.

### ***ASSISTENZA DOMICILIARE***

A partire dall'anno 2006, l'Unità Operativa di Oncologia dell'IRCCS Multimedica è stata accreditata dalla ASL Milano 3 per fornire un servizio di Assistenza Domiciliare per le Cure Palliative per i distretti di Sesto San Giovanni e Cinisello Balsamo.

L'assistenza domiciliare è finalizzata all'attuazione del piano di cura direttamente al domicilio del malato, in accordo con il MMG e con differenti figure professionali (infermieri, ausiliario socio assistenziale, medico oncologo e psicologo).

Il servizio di cura a domicilio viene attivato entro due giorni lavorativi dalla segnalazione ed è attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

### ***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.

La richiesta può essere ordinaria (entro 40 giorni) o urgente (entro 15 giorni) con l'applicazione di tariffe differenziate.

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

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

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

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

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

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature
- collaborare con il personale medico e infermieristico, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite
- 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

## **SERVIZI D'ACCOGLIENZA**

### **Bar**

è situato all'ingresso della struttura.

Orari di apertura:

dal lunedì al venerdì :dalle 7.00 alle ore 19.00

Sabato: dalle 7.00 alle 18.00

Domenica: dalle 8.00 alle 15.00

### **Fumo**

In MultiMedica è vietato fumare in tutta la struttura. In rispetto alle disposizioni di legge (articolo 1 della legge 584/1975 e successive modifiche, con sanzioni amministrative che vanno da 25 a 250 €), ma soprattutto per salvaguardare la propria salute, quella dei pazienti e del personale dell'ospedale.

### **Edicola**

È situata all'ingresso della struttura. Ogni mattina il giornalaio si reca nei reparti per la vendita di giornali e quotidiani.

### **Sportello Bancomat**

Ubicato al piano terra, è in funzione 24 ore su 24.

### **Telefoni**

Sono presenti all'interno della struttura diversi apparecchi pubblici funzionanti con moneta o scheda telefonica reperibile presso l'edicola. 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 sita al piano terra. E' consentito, senza alcuna distinzione di religione ricevere l'assistenza spirituale desiderata, in accordo alle iniziative in tema di interculturalità.

### **Trasporti**

Alla reception e sul sito [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it) sono disponibili informazioni per mezzi pubblici, taxi e ambulanze.

È possibile sempre tramite la reception prenotare un taxi urbano.

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

Tutti gli utenti possono accedere all' URP (tel. 02.2420 9285), situato al piano terra, .dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00

L'URP della nostra struttura, istituito dal 1998 nell'area della Direzione Sanitaria, si è prefissato sin dall'inizio l'obiettivo di promozione della salute assicurando a tutti gli utenti il diritto ad una corretta informazione e efficace comunicazione relativa all'ambito "prestazioni sanitarie"

#### Funzioni principali dell'URP

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

#### Procedure di reclamo

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

### **Assistenza sociale**

Per tutte le problematiche socio-assistenziali, legate al malato o ai suoi familiari è a disposizione l'assistente sociale presso l'ufficio U.R.P. il mercoledì e il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.30.

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

L'IRCCS MultiMedica, certificato UNI EN ISO 9001:2008, si impegna a fornire cure e assistenza di alta qualità nel rispetto della dignità e delle esigenze di ogni singolo paziente e nel rispetto delle scelte del medico, per il quale l'appropriatezza delle prestazioni è un dovere deontologico e istituzionale.

### **Semplicità**

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

### **Informazione e privacy**

- tutto il personale è facilmente riconoscibile attraverso il badge identificativo
- accurata comunicazione all'utente del proprio iter diagnostico terapeutico da parte del medico referente
- diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per il quale l'utente rilascia il proprio consenso 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
- presenza 24 ore su 24 di personale in reception
- impianto tv di sorveglianza con telecamere sistemate all'interno e all'esterno della struttura.

### **Igiene**

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

### **Antincendio**

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

### **Elettricità e rischi connessi**

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

### **Piano di sicurezza**

- esiste un piano di sicurezza approntato attraverso una attente 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

## **NUMERI UTILI**

Centralino 02.242091

U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico) 02.2420 9285

Pronto soccorso 02/24209008

Programmazione Ricoveri:

- utenti ASL 02.24209338

- utenti solventi/convenzionati (Enti e/o Fondi) 02.24209299

Direzione Sanitaria 02.2420 9268

C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione)

Orari sportello: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00 / il sabato dalle 8.00 alle 12.00

Prenotazioni telefoniche: 02.2420920, dal lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 / il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Prenotazioni via web al sito [www.multimedica.it](http://www.multimedica.it)

## **COME RAGGIUNGERE L'IRCCS MULTIMEDICA**

Metropolitana Linea 1 fermata Sesto Rondò Uscita V.le Gramsci  
Autobus 708,

Metropolitana Linea 3 fermata Zara Autobus 723 direzione Monza,

Autobus 727 con partenze dalla Stazione Centrale.

Ampio parcheggio a pagamento con accesso da V.le Fulvio Testi

## CONSIGLI E SUGGERIMENTI

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

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

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

- presso la struttura
- da sito internet
- altro

2. La lettura della CdS le è apparsa:

- di facile comprensione
- poco chiara

*specificare perché* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- complicata

*specificare perché* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- altro

3. Le informazioni in essa contenute sono:

- complete
- abbastanza complete:

*specificare aspetti carenti* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- incomplete

*specificare perché* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- altro

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

- Pienamente soddisfacenti
- Mediamente soddisfacenti
- Sufficienti
- Insufficienti

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

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

## 5. Suggestimenti

---

---

---