

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Ovest Milanese

OSPEDALE DI MAGENTA PER IL CITTADINO

**Come orientarsi con sicurezza
e partecipare al miglioramento**



INDICE

Finalità	1
Patto con il Cittadino	2
Come si raggiunge l’Ospedale	3
I percorsi di accesso alle attività di diagnosi e cura	5
Fase della cura in ambito di ricovero	18
Fase della dimissione	21
I servizi di supporto	22
Percorsi di accoglienza ed umanizzazione	23
Percorsi di integrazione con il territorio	24
Alcuni consigli comportamentali per la sicurezza della propria persona	27
Servizi di partecipazione e tutela	29

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Ovest Milanese

Il presente documento si propone di:

- essere una fonte di informazioni per i cittadini, affinché possano liberamente scegliere a chi rivolgersi;
- costituire una bussola per l'orientamento del cittadino nella sede dell'Ospedale di Magenta e nel cambiamento del modello organizzativo dei servizi che ci impegnerà anche nei prossimi anni;
- migliorare la trasparenza e l'accessibilità delle prestazioni sanitarie;
- orientarsi con sicurezza.

Carta dei Servizi aggiornata al 01//01/2016

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

Ci impegniamo nei confronti dei cittadini a rispondere ai seguenti principi fondamentali :

- **l'eguaglianza** – ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate;
- **l'imparzialità** – assicurare che i comportamenti degli operatori verso gli utenti siano ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- **la continuità** – assicurare la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio stesso verranno adottate misure per arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **l'efficacia, l'efficienza, l'economicità** – erogare il servizio in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti;
- **la dignità umana** – prestare le cure e l'assistenza nel pieno rispetto della dignità della persona e garantendo il massimo rispetto della riservatezza della sfera umana e personale sulla base di un consenso informato;
- **l'ambiente** – fornire un ambiente che risulti confortevole ed ospitale;
- **l'aggiornamento e l'innovazione** – mantenere costantemente aggiornate le conoscenze applicate tecnico-scientifiche, gestionali, organizzative ed operative.

COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE

L'Ospedale Fornaroli, sito in Via Al Donatore di Sangue 50, si può raggiungere:

Mezzo Proprio

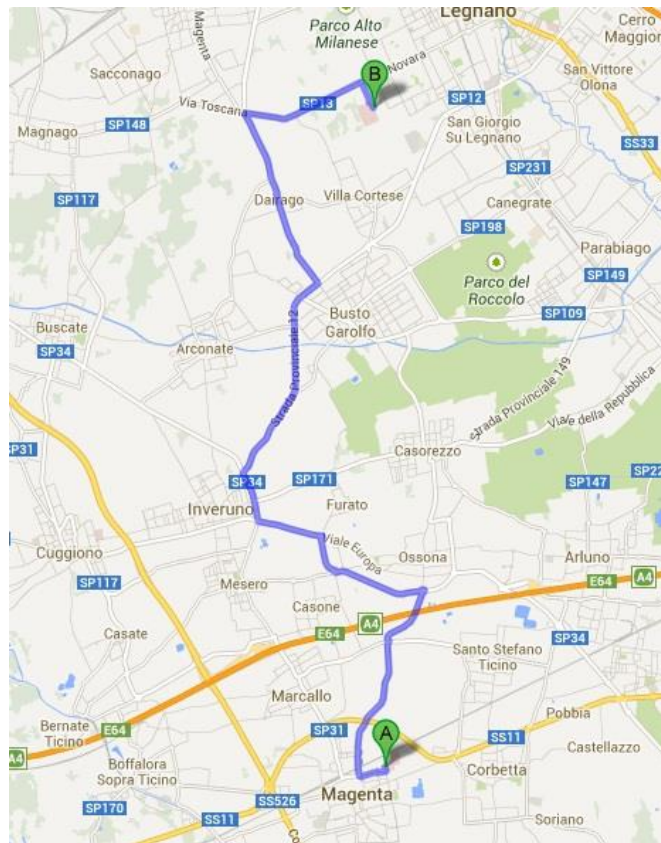
Autostrada A4 Milano-Torino - uscita
Arluno oppure uscita
Marcallo/Mesero

Tangenziale Ovest - uscita Via Novara
SP ex SS 11 (Milano - Torino)

Mezzi Pubblici

Stazione ferroviaria di Magenta
(linea ferroviaria Milano-Torino)

Autobus ATM - STAV



COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE

ACCESSO AL PUBBLICO

L'ingresso principale dell'Ospedale è aperto tutti i giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 7,15 alle ore 20,15; sabato e festivi dalle ore 7,15 alle ore 19,45. L'ingresso della portineria esterna che permette l'accesso anche al Pronto Soccorso, è aperto tutti i giorni 24 ore su 24.

PUNTO INFORMAZIONI

E' un servizio a disposizione della persona assistita che eroga informazioni riguardanti le modalità di accesso alle prestazioni sanitarie e alle attività ospedaliere. E' situato nell'ingresso principale dell'ospedale ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 15,00.

Tel. 0297963822

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Documenti per la prenotazione delle prestazioni

Per poter effettuare la prenotazione di prestazioni a carico del Servizio Sanitario Regionale è necessario avere con sé:

- richiesta del Medico Curante o dello Specialista
- documento d'identità
- tessera sanitaria

Nell'interesse degli utenti si precisa che non sono prenotabili telefonicamente le prestazioni urgenti, gli esami complessi per i quali siano necessarie istruzioni e la consegna di provette o materiale di altro genere.

Modalità di pagamento

L'esecuzione delle prestazioni avviene dopo aver proceduto al pagamento del ticket, se dovuto, presso gli sportelli di prenotazione e cassa.

Il pagamento può essere effettuato:

- ↪ in contanti;
- ↪ con bancomat, bancoposta e carta di credito;
- ↪ con assegno circolare

Ritiro referti

Qualora la prestazione effettuata preveda la consegna del referto, lo stesso potrà essere ritirato nel luogo e nel giorno indicato sul documento rilasciato all'atto della prenotazione o dell'effettuazione. Per il ritiro è necessario esibire la ricevuta dell'avvenuto pagamento del ticket, se dovuto. In caso di mancato ritiro è previsto l'addebito dell'intero importo della prestazione, anche in caso di esenzione

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Dove e come si accede alla prenotazione delle attività ambulatoriali, di radiologia, del laboratorio analisi e delle prestazioni specialistiche presso le Unità Operative in regime Servizio Sanitario Nazionale e in Libera Professione.

Telefonicamente

1. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI E DI RADIOLOGIA

Prenotazione, modifica, annullamento di: prime visite, visite di controllo, esami strumentali, radiografie, mammografia, ecografie, TAC e risonanze magnetiche



numero verde gratuito
da rete fissa



pagamento al costo
previsto dal proprio
piano tariffario

dalle 08.00 alle 20.00 (dal lunedì al sabato)

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

2. PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE

- Prenotazione, modifica e/o annullamento Libera Professione (escluse le prestazioni in Libera Professione di Radiologia)



. dalle ore 8.30 alle ore 19.00 (dal lunedì al venerdì)
. dalle ore 8.30 alle ore 12.00 (il sabato)

Allo Sportello

1. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

C.U.P. – Centro Unificato Prenotazioni
Edificio P – Piano terreno

Orari di prenotazione e pagamento delle prestazioni
erogabili in regime SSR e in Libera Professione

dalle 08.00 alle 19.00 (dal lunedì al venerdì)
dalle 17.00 alle 19.00 precedenza all'attività Libero Professionale
Con termine dell'attività di cassa alle 18.45

dalle 8.00 alle 12.00 (il sabato)
Con ritiro dei numeri di chiamata alle ore 11.45

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Orario Ritiro Referti:
dalle ore 09.00 alle ore 17.00 (dal lunedì al venerdì)

Al di fuori dell'orario sopra indicato, i referti possono essere ritirati agli sportelli di Prenotazione/Cassa

RADIOLOGIA (Edificio F, 2° piano)

Orari prenotazione e pagamento:
- dalle ore 8.00 alle ore 17.15 (dal lunedì al venerdì)
- dalle ore 8.00 alle ore 11.45 (il sabato)

Orario ritiro referti radiologici:
- dalle ore 9.00 alle ore 17.15 (dal lunedì al venerdì)
- dalle ore 9.00 alle ore 11.45 (il sabato)

Per informazioni è possibile telefonare al nr. 02/97.963.211
dalle 9.00 alle 16.00 (dal lunedì al venerdì)

LABORATORIO ANALISI (Edificio F, piano terra)

Orari Prenotazioni:
- dalle 10.00 alle 12.30 (dal lunedì al venerdì)
- dalle 9.00 alle 12.00 (il sabato)

Accesso diretto:
dalle 8.00 alle 10.00 (dal lunedì al venerdì)

Orari Cassa per pagamento esami ematochimici:
- dalle 08.00 alle 12.30 (dal lunedì al venerdì)

Per informazioni è possibile telefonare al numero 02/97.963.328

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITÀ DI DIAGNOSI E CURA

Presso le unità operative

Prestazioni specialistiche prenotabili
direttamente presso le Unità Operative:

- ♦ Anatomia Patologica (Edificio F, 3° piano)
Orari sportello: 8.30 – 16.00 dal lunedì al venerdì
Informazioni e prenotazioni:
telefoniche: 02/97963334 / 541
e-mail: anatomopatologiamagenta@asst-ovestmi.it
Prestazioni: scraping cutanei, secreti mammari, ricerca CTM
nelle urine e nell'espettorato, lettura esame citologico pap-test,
esami istologici e citologici, consulto vetrini.

- ♦ Cardiologia: (Edificio F, 1° piano - ambulatorio n.28)
 - Visite per accertamento esenzione pag. ticket per patologia.
E' consentito l'accesso senza appuntamento:
dalle 13.45 alle 14.45 (martedì e giovedì)

 - Elettrocardiogramma. E' consentito l'accesso diretto (previa
accettazione presso gli sportelli CUP):
dalle 8,30 alle 11.00 (dal lunedì al venerdì)

 - Elettrocardiogramma con MSC (massaggio seno carotideo)
Orari per la prenotazione: dalle 8.30 alle 15.30 (dal lunedì al venerdì)

 - Controllo Pace Maker solo primi accessi
Monoblocco Ospedale – 10° piano ala A (Unità Coronarica)
Prenotazione telefonica al n. 02/97.963.375

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

- ◆ Centro Trasfusionale (Edificio F, piano terra)
Salassi terapeutici
Accesso senza prenotazione dalle 8.00 alle 9.15 (dal lunedì al venerdì)
con impegnativa e previa accettazione presso gli sportelli CUP.
- ◆ Fisiatria – Terapie Riabilitative: Edificio F, piano terra
Terapie riabilitative
Orari: 09.00 - 12.00 e 13.30 - 15.30 (dal lunedì al venerdì)
- ◆ Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva (solo Adulti):
Monoblocco ospedaliero, 1° piano
Visite gastroenterologiche ed esami strumentali richiesti
con urgenza differibile (bollino verde) e Classe B, esami
strumentali prescritti in classe D.
Prenotazioni di persona
Orari: 10.00 – 12.30 / 14.00 – 16.00 (da lun. a ven.)
Per informazioni:
Tel. 02/97.963.574 – e-mail: gastromagenta@asst-ovestmi.it
- ◆ Nefrologia e Dialisi: Monoblocco ospedaliero, 9° piano ala A
Visite per dialisi, indagini strumentali, controlli nefrologici
entro 6 mesi da visita precedente, urgenze differibili.
Orari: 8.30-12.30 (dal lunedì al venerdì) - Tel. 02/97.963.359
- ◆ Neurologia Infantile: Monoblocco ospedaliero, 2° piano ala D
Elettroencefalogrammi infantili standard ed elettroencefalogrammi
infantili in siesta/privazione di sonno (età: 0-18 anni)
Orari: 8.30-16.00 (da lunedì a venerdì) - Tel. 02/97.963.523

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

- ◆ Oculistica:

Visite ortottiche - Edificio F - 1° piano - Amb. 24

Orari: 8.30-14.00 (lun., mar., gio., ven.)

Pren. Telefoniche 02/97.963.288

Orari: 10.00-12.00 (lun,mar,gio,ven)

- ◆ Oncologia: Monoblocco Ospedaliero, 7° piano ala A

Visite, prestazioni oncologiche.

Pren. Tel. al nr 02/97.963.245 Orari: 12.00-13.00 (da lun. a ven.)

Urgenza differibili: prenotazione di persona dalle ore 10.00 alle ore 15.00 muniti di impegnativa e documentazione clinica.

- ◆ Ostetricia/Ginecologia: Monoblocco ospedaliero, 3° piano

Cardiotocogramma/Ecocardiogramma fetale

Prenotazioni Telefoniche 02/97.963.278

Orari: 9.00-12.00 (da lunedì a venerdì)

Monoblocco ospedaliero, 3° piano ala A

Controlli gravidanze a termine (GAT) e donazione sangue cordonale

Prenotazioni telefoniche al nr 348/5704489 dalle 11.00 alle 13.30

(da lunedì a venerdì), risponde l'ostetrica.

Monoblocco ospedaliero, 3° piano – Blocco Parti

Corso di preparazione parto, rieducazione perineale post-partum:

Prenotazioni Telefoniche 02/97.963.272

Orari: 9.00-12.00/13.00-15.30 (dal lunedì al venerdì)

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Edificio F, 1° piano - ambulatorio n. 13

Visite e controlli Diagnosi Prenatale, Patologia della gravidanza, amniocentesi.

Prenotazione telefonica al n. 02/97.963.278 dalle 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì

Edificio F, 1° piano – ambulatorio n. 15

Visite per IVG: telefonare al 348/5704489 dalle 13.00 alle 15.00 (martedì e giovedì) risponde l'ostetrica.

- ◆ Pneumologia Adulti: Monoblocco ospedaliero, 1° piano ala D
Broncoscopie
Orario 10.00 – 12.30 / 14.00 – 16.00 (dal lunedì al venerdì)
Tel. 02/97963574
- ◆ Urologia: Monoblocco ospedaliero, 8° piano ala A
Esami urodinamici, instillazioni vescicali, cistoscopie, biopsie prostatiche, cambi catetere, prestazioni uroriabilitative.
Orario 13.00 – 15.00 (dal lunedì al venerdì) prenotazioni di persona
- ◆ Centro Psico Sociale: Via Fornaroli 67 - Magenta
Prime visite psichiatriche e psicologiche
Orari prenotazione prime visite: 10.00-16.30 (dal lunedì al venerdì) e 09.30-11.30 (il sabato)
Tel. 02/97.963.611 - Fax: 02/45.44.10.74
E-mail cpsmagenta@asst-ovestmi.it
Orari di apertura: 8.00-18.30 (dal lunedì al venerdì) e 8.30-12.30 (il sabato)

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

- ◆ Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza(0–18 anni)
Visite prenotabili telefonicamente, anche senza impegnativa,
ai seguenti indirizzi:
Monoblocco ospedaliero, 2° Piano ala D – Tel. 02/97.963.265
Palazzina G, piano terra - Tel. 02/97.963.427
Orario: 10.00-12.30 / 13.00-15.30
Bareggio, Via Marietti 6 – Tel 02/97.963.600
Orario: 9.00-17.00 (dal lunedì al venerdì) in caso di mancata risposta
lasciare un messaggio in segreteria telefonica, attiva anche al di fuori
degli orari citati.

Con la carta regionale sanitaria (crs)

Attraverso i canali aderenti al SISS: Medici di base, Farmacie on line per coloro che hanno richiesto il lettore ed il Pin.
Per richiedere il PIN è necessario recarsi con la propria CRS e un documento d'identità in ATS presso gli sportelli di Scelta e Revoca o presso le sedi di spazio Regione dove viene rilasciato immediatamente, oppure rivolgersi agli Uffici Postali e compilare l'apposito modulo.
Per ulteriori informazioni: numero verde 800.030.606

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

RICOVERO ORDINARIO

Come si accede al ricovero ordinario?

L'Azienda assicura il ricovero ordinario per patologie il cui trattamento non riveste carattere d'urgenza.

Ciò può avvenire su proposta del medico di medicina generale o da altro medico di fiducia del cittadino; tale proposta viene sempre vagliata dallo specialista ospedaliero. Il ricovero ordinario, di norma, è programmato.

Quale documentazione è necessario portare al momento del ricovero ordinario e d'urgenza?

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

Cittadini residenti in Italia

- Richiesta medica di ricovero ospedaliero
- Carta di Identità
- Codice Fiscale
- Carta Regionale dei Servizi (CRS)
- Documentazione clinica eventualmente in possesso.

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Cittadini stranieri

Per i cittadini stranieri appartenenti alla Unione Europea o ad un Paese che ha stipulato con l'Italia un accordo bilaterale:

- Documento di riconoscimento
- Tessera Sanitaria Europea o mod. E 111 o modulo temporaneamente sostitutivo
- in alternativa, gli estremi della polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria.

Cittadini extracomunitari

- Documento di riconoscimento (passaporto / carta d'identità)
- Permesso di soggiorno che comprende la motivazione della presenza in Italia o, in alternativa, copia della richiesta del permesso di soggiorno inoltrata alla Questura
- Tessera sanitaria o gli estremi di polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria oppure Codice Regionale S.T.P..

Per i ricoveri d'urgenza tale documentazione va presentata a cura dei parenti del ricoverato nel più breve tempo possibile.

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

RICOVERO DAY SURGERY E WEEK SURGERY

Come si accede al ricovero in Day Surgery e Week Surgery?

Molte procedure per interventi chirurgici programmati possono essere eseguite in tutta sicurezza mediante ricoveri che si esauriscono in giornata, con una sola notte di osservazione oppure con ricoveri brevi da due a cinque giorni di degenza.

E' un tipo di assistenza preceduto sempre dal pre-ricovero chirurgico per gli accertamenti preoperatori. Queste modalità di ricovero vengono proposte a pazienti che rispondono a precisi requisiti e che hanno una situazione familiare ed abitativa adeguata.

EMERGENZA - URGENZA

Come si accede al ricovero d'urgenza?

L'Azienda assicura il ricovero d'urgenza per situazioni la cui gravità esige l'immediato trattamento diagnostico e terapeutico.

Quali sono le modalità di accesso per l'emergenza ?

Si accede attraverso il Pronto Soccorso con:

- mezzo proprio;
- il **118**: Servizio pubblico di emergenza sanitaria attivo tutto l'anno, 24 ore su 24, che in situazioni di urgenza o di emergenza garantisce l'invio immediato di mezzi di soccorso sanitario per un eventuale ricovero ospedaliero.

La telefonata al 118 è gratuita da ogni apparecchio telefonico, fisso o mobile.

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Il *ricovero* urgente è disposto dal medico di Pronto Soccorso ed avviene a seguito di accesso diretto o su proposta medica.

Il Pronto Soccorso Ospedaliero

Una volta giunto al Pronto Soccorso il paziente accede alla visita medica secondo un ordine regolato dall'utilizzo di **codici di priorità** corrispondente al grado di urgenza. Questa procedura si chiama **triage**. Il **triage** opera una redistribuzione dei percorsi e dei tempi di intervento a favore di chi presenta una condizione clinica più grave.

I codici di priorità sono di colore:

- Rosso** le condizioni sono tali da richiedere un accesso immediato, con priorità assoluta
- Giallo** le condizioni del paziente richiedono una visita urgente
- Verde** prestazione non urgente che richiede una visita appena possibile
- Bianco** caso non grave risolvibile dal medico di famiglia o da specialista ambulatoriale: viene comunque posto in attesa della visita che avverrà compatibilmente con le altre richieste.

Per i codici bianchi è previsto il pagamento del ticket da parte del paziente, salvo i casi di documentata esenzione.

N.B. Ricordiamo inoltre che hanno precedenza nell'accesso alla visita in Pronto Soccorso, a parità di codice di priorità e compatibilmente con la situazione reale del Servizio (impegno per il trattamento dei casi più gravi e urgenti), le seguenti categorie di persone: bambini di età inferiore a 10 anni, anziani di età superiore a 80 anni, disabili, pazienti con disagio psichico.

FASE DELLA CURA IN AMBITO DI RICOVERO

Quale documentazione è necessario portare per il ricovero in ospedale?

E' necessario avere con sé la tessera del Servizio Sanitario Nazionale, i referti degli esami effettuati (radiografie, esami del sangue, elettrocardiogrammi ecc.) e l'elenco preciso delle medicine che si stanno assumendo.

Quali sono gli orari di visita?

Gli orari di visita sono: giorni feriali 17,00 -- 19,00

giorni festivi 10,30-13,00; 17,00-19,00

Psichiatria: giorni feriali 12,30-14,30 ; 17,00-18,00

giorni festivi 10,00-11,30 ; 14,30-18,00

Ostetricia/Ginecologia: parenti : tutti i giorni 17,30-18,30

neo papà: tutti i giorni 9,00-21,00

Rianimazione: tutti i giorni 13,00-14,00 ; 16,00 – 20,00

Unità Coronarica: tutti i giorni 12,00-13,00 ; 17,00-19,00

Obitorio: tutti i giorni 8,30-16,00

In alcuni reparti l'orario di visita e' diversificato per tutelare meglio la persona ricoverata.

I minori di età inferiore ai 12 anni devono essere accompagnati da un adulto che ne e' responsabile.

I familiari dei pazienti di età superiore ai 65 anni sono autorizzati a trattenersi anche al di fuori degli orari di visita limitatamente ad una persona, purché non sia d'intralcio allo svolgimento dell'attività sanitaria.

Per rispetto delle altre persone ricoverate è sconsigliata la presenza in camera di un numero di visitatori per paziente superiore a due.

FASE DELLA CURA IN AMBITO DI RICOVERO

Come si può avere la certificazione che serve per l'esenzione dal pagamento del ticket per patologia?

Al momento della dimissione dall'Ospedale o della visita specialistica in cui viene accertata una patologia esente, le verrà rilasciato una certificazione con cui potrà recarsi alla sua ATS per ottenere l'esenzione prevista dalla normativa.

Come si può ottenere informazioni sull'assistenza domiciliare eventualmente necessaria dopo la dimissione?

Se la patologia per cui viene ricoverato rendesse probabile la necessità di assistenza particolare dopo la dimissione, il personale del reparto provvederà alla segnalazione tempestiva al competente ufficio della sua ATS, che le fornirà informazioni e supporto in base alle necessità cliniche e assistenziali.

A chi ci si può rivolgere per ottenere le protesi o gli ausili che sono necessari (carrozzine, letto, corsetti, grucce ecc.) ?

Se lo specialista ospedaliero riscontrasse la necessità di tali presidi, provvederà a fornirle l'idonea prescrizione da consegnare al competente ufficio della sua ATS per la fornitura degli stessi.

FASE DELLA CURA IN AMBITO DI RICOVERO

Come si possono avere informazioni sul proprio stato di salute durante il ricovero?

I medici del reparto forniranno le informazioni sul suo stato di salute a Lei o alle persone da Lei indicate al momento del ricovero di norma negli orari prestabiliti.

Come è strutturato il servizio di ristorazione?

I pasti sono prodotti nella cucina dell'ospedale e confezionati in vassoio singolo, allestito in base alla prenotazione effettuata dal paziente.

Anche i degenti in regime dietetico speciale dispongono di opzioni personalizzate.

Il pasto servito comprende primo e secondo piatto, contorno, pane, frutta/dessert e condimenti.

Il menù è differenziato in estivo e invernale.

Qual è l'orario della distribuzioni dei pasti?

I pasti sono serviti secondo i seguenti orari: prima colazione dalle ore 8.00, pranzo dalle ore 12.00, merenda dalle ore 16.30 e cena dalle ore 19.00.

Si consiglia di evitare l'introduzione e il consumo di alimenti diversi da quelli serviti, ad eccezione di generi di minimo conforto (biscotti, bevande, snack preconfezionati) rispettando comunque le indicazioni dietetiche impartite.

Come si può avere la relazione di dimissione?

La lettera di dimissione verrà consegnata prima dell'uscita dall'ospedale dal personale del reparto. In essa sono riportate: la diagnosi della sua patologia, le terapie mediche e chirurgiche effettuate durante la degenza, i consigli/indicazioni per la terapia domiciliare e gli eventuali controlli medici.

Come si può ottenere il certificato che attesta il ricovero?

All'atto della dimissione può rivolgersi all'Ufficio Accettazione Ricoveri dell'Ospedale.

Come e dove si richiede la copia della documentazione clinica ?

La copia della Cartella Clinica può essere richiesta alla dimissione da:

- 1) il paziente ricoverato se è maggiorenne
- 2) da entrambi i genitori se il paziente è minorenni
- 3) dal tutore di persona incapace che dovrà esibire il documento che attesta l'assegnazione di tutela
- 4) l'erede: la richiesta delle persone aventi diritto andrà effettuata all'Ufficio Accettazione Ricoveri situato nell'ingresso principale di fronte al CUP aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 15.00 avente i seguenti recapiti Tel 02 0297963403 Fax 02 97963229 E-mail accettazionericoverimagenta@asst-ovestmi.it. Tale copia previo pagamento dell'importo dovuto può essere ritirata personalmente o spedita al domicilio.

La copia delle radiografie, TAC, RM e/o dei soli referti vanno invece richieste allo sportello della U.O. Radiologia sito al secondo piano dell'edificio F aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17,15 avente come recapito telefonico 02 97963211. Nella stessa sede potranno essere ritirate previo pagamento dell'importo dovuto.

Come si possono avere i farmaci indispensabili che servono all'atto della dimissione?

Al momento della dimissione verranno consegnate le ricette dei farmaci utili per la continuazione della terapia fino al controllo presso il medico di famiglia, secondo le modalità previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

Dove ci si può rivolgere per l'assistenza religiosa?

Alle persone ricoverate è riconosciuto il diritto di ricevere la visita del proprio ministro di culto. Il cappellano cattolico è abitualmente presente in Ospedale per l'assistenza dei malati e dei loro familiari ed è reperibile su richiesta rivolgendosi al personale del reparto. La cappella dedicata a San Luca è situata al piano terra del monoblocco ospedaliero. Orario S.Messa: feriale e prefestiva ore 20, festiva ore 11 e ore 20

Quali servizi di supporto sono disponibili presso l'Ospedale?

Esiste la possibilità di usufruire del servizio di parrucchiere per uomo e donna nelle camere di degenza inoltrando richiesta al passaggio del referente.

Oltre al Bar sito al secondo piano del Monoblocco ospedaliero sono presenti in tutto l'Ospedale distributori di bevande calde fredde e snack.

La persona ricoverata può utilizzare apparecchiature televisive e radiofoniche con il consenso del Coordinatore Infermieristico con l'avvertenza di non creare disturbo agli altri pazienti ricoverati.

Al secondo piano del monoblocco è in funzione uno sportello bancario aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 con annesso servizio Bancomat.

All'ingresso sono a disposizione le carrozzine per il trasporto del paziente con difficoltà motorie che potranno essere rilevate previa consegna di un documento d'identità da presentare presso gli sportelli dell'Ufficio Informazioni nella fascia oraria dalle 8 alle 15,30; al di fuori di queste fasce orarie ci si potrà rivolgere presso il Centralino, sito nelle immediate vicinanze.

Quali servizi possono offrire le Associazioni di Volontariato?

Sono attive diverse Associazioni di Volontariato che si differiscono per i servizi offerti (trasporti, ascolto e vicinanza, orientamento, commissioni di prima necessità, compagnia ecc.).

Progetto IRIS

L'ASST "Ovest Milanese" fa parte dal 1999 della rete degli HPH, Ospedali per la Promozione della Salute, rete istituita dalla Regione Lombardia nel 1998 dove operatori, pazienti e familiari perseguono il raggiungimento di salute intesa come cura e attenzione alla globalità della "persona".

Si configura come un percorso di accoglienza ed umanizzazione nell'ambito dei quattro Ospedali dell'ASST, finalizzato ad offrire occasioni di incontro e socializzazione piacevoli e culturali per i cittadini durante il periodo del ricovero (cinemainsieme, musica in ospedale, lettura in camera, Clownterapia/Ospedale sorridente Progetto Pediatria e Geriatria)

Progetto Ospedale senza Dolore

Partecipazione dell'Azienda Ospedaliera al Progetto Regionale finalizzato a sensibilizzare e diffondere la cultura del diritto a non soffrire inutilmente e del diritto di autodeterminazione del paziente.

Una rilevazione corretta e costante del sintomo dolore con scale validate, trattamenti corretti in base a protocolli elaborati sulla base delle evidenze, formazione del personale sanitario, informazione della popolazione, sono i cardini della realizzazione del progetto.

Ospedalizzazione a domicilio di Cure Palliative

Prevede l'erogazione dell'assistenza domiciliare di Cure Palliative da parte di un'equipe specializzata ospedaliera multidisciplinare e multiprofessionale.

Inoltre le caratteristiche dell'Ospedalizzazione Domiciliare sono quelle di offrire ausili, presidi e farmaci direttamente al domicilio e di assistere il paziente anche con una reperibilità sanitaria 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

Progetti multidisciplinari ed interdipartimentali

Per garantire un'assistenza appropriata del paziente e ovviare alle difficoltà di un'assistenza frammentata, l'organizzazione ospedaliera prevede la sperimentazione di percorsi di integrazione dei servizi sanitari ospedalieri con il territorio e la valorizzazione delle competenze del lavoro multidisciplinare.

Ambulatorio di Continuità Assistenziale

Prende in carico i pazienti dimessi dalle Unità Operative sulla base di una valutazione clinico - assistenziale dimettente redatta dal medico e dall'equipe infermieristica ospedaliera di reparto

Tale Servizio assicura:

- la presa in carico del paziente da parte di un medico ospedaliero per i primi 15 giorni post dimissioni
- la pianificazione delle cure congiuntamente al Medico di Medicina Generale e, se necessario, con l'Assistenza Domiciliare dell'ATS;
- l'attività di educazione alla salute per i pazienti e i familiari;
- la comunicazione e il collegamento con le strutture della rete socio-assistenziale e il volontariato.

Attività di prelievo multi organo

Il trapianto di organi e tessuti è una terapia sicura ed efficace per i pazienti in lista di attesa.

L'Ospedale ha attivato:

- un percorso organizzativo per il prelievo degli organi dai pazienti deceduti in morte encefalica in Rianimazione;
- un percorso organizzativo per la donazione delle cornee.

Inoltre, nell'ambito della donazione dei tessuti da vivente, è attivo:
il programma di donazione di tessuto osseo femorale negli interventi di artroprotesi d'anca presso l'Unità Operativa di Ortopedia,
la donazione del sangue da cordone ombelicale per la coltura di cellule staminali presso l'Unità Operativa di Ostetricia.

I PERCORSI DI INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

Collaborazione con le Associazioni di Volontariato

Diverse sono le iniziative volte a sviluppare la capacità di condivisione ed aggregazione con le Associazioni di Volontariato per realizzare i percorsi di collaborazione, tali da promuovere un approccio di cura ed assistenza fatto di ascolto, informazione e coinvolgimento del paziente e del care giver.

ALCUNI CONSIGLI COMPORTAMENTALI PER LA SICUREZZA DELLA PROPRIA PERSONA

La prevenzione delle cadute

Si consiglia di utilizzare gli appositi sostegni e di non camminare su pavimenti bagnati durante le pulizie giornaliere.

In caso di ricovero rivolgersi al personale di assistenza qualora non ci si senta sicuri nella deambulazione.

Il rischio di smarrimento e furto

Si invita a non portare preziosi, oggetti di valore o grosse somme di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto.

In caso di furto, il paziente o un parente deve avvisare tempestivamente il coordinatore infermieristico o, se assente, il personale presente in turno, quindi recarsi al posto di Polizia per inoltrare regolare denuncia.

Al paziente portatore di protesi dentaria viene fornito dal personale infermieristico, un apposito porta protesi .

In caso di eventi avversi : incendio, calamità ...

L' Ospedale è messo in sicurezza dal rischio incendi da un sistema di rilevazione e spegnimento incendi e da personale formato ad hoc per facilitare l' evacuazione dei pazienti e dei visitatori.

Tuttavia per superare con successo le emergenze è indispensabile che tutti si attengano alle disposizioni del personale della squadra antincendio per agevolare l'evacuazione dei locali impegnati.

Inoltre è importante seguire le vie di uscita , che sono indicate in ogni settore con segnaletica **color VERDE**.

ALCUNI CONSIGLI COMPORTAMENTALI PER LA SICUREZZA DELLA PROPRIA PERSONA

L'utilizzo di telefoni mobili

L'utilizzo di telefoni mobili in ambiente ospedaliero, considerando lo sviluppo tecnologico delle apparecchiature elettromedicali, non si presenta più come un rilevante problema di sicurezza. Nonostante ciò l'utilizzo dovrebbe essere condizionato dalle regole del vivere comune nel rispetto delle persone (degenti e/o professionisti) con le quali ci si rapporta durante il periodo di ricovero ospedaliero.

Divieto di fumo

In base alla normativa vigente è vietato fumare in tutti gli spazi e i locali dell'Ospedale.

Visite Parenti

I pazienti hanno diritto di non ricevere visite sgradite; a tal fine è possibile chiedere al personale addetto del reparto di bloccare l'accesso alle persone non gradite (art. 16 L.R. n. 48/1988).

Partecipazione

L'ASST "Ovest Milanese" garantisce all'utente la possibilità di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio.

A tale scopo chiediamo la Vostra gentile collaborazione per la **compilazione del questionario di gradimento** dei servizi, distribuito in Ospedale, che risulterà utile al fine di misurare il livello di soddisfazione dei cittadini.

Inoltre al momento dell'accoglienza in reparto sarà fornito un documento informativo dettagliato riguardante lo stesso.

Diritto alla privacy

La persona ricoverata può decidere se rendere nota o meno ad altri la sua presenza in Ospedale; può segnalare le persone a cui possono essere fornite eventuali informazioni sul suo stato di salute; è diritto della persona ricoverata ottenere un trattamento rispettoso della sua dignità e intimità personale.

Diritto all'informazione

La persona ricoverata ha diritto di conoscere la diagnosi e la prognosi della sua condizione e il risultato degli esami effettuati. E' inoltre suo diritto essere informata sulle modalità di esecuzione e sugli eventuali rischi degli esami diagnostici e delle terapie prescritte. In alcuni casi potrà essere chiesto di esprimere per iscritto il consenso informato

Tutela

La funzione di tutela nei confronti dell'utente viene garantita dalla possibilità di formulare suggerimenti o presentare reclami per iscritto o verbalmente all' Ufficio Relazioni con il Pubblico da lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 15,30, tel.0331.449707; urp@asst-ovestmi.it.

