

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Ovest Milanese

## **OSPEDALE DI ABBIATEGRASSO 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	16
Fase della dimissione	19
I servizi di supporto	20
Percorsi di accoglienza ed umanizzazione	22
Percorsi di integrazione con il territorio	23
Alcuni consigli comportamentali per la sicurezza della propria persona	26
Servizi di partecipazione e tutela	28

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 Abbiategrasso 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 Cantù, sito in Piazza Mussi, si può raggiungere:

## Mezzo Proprio

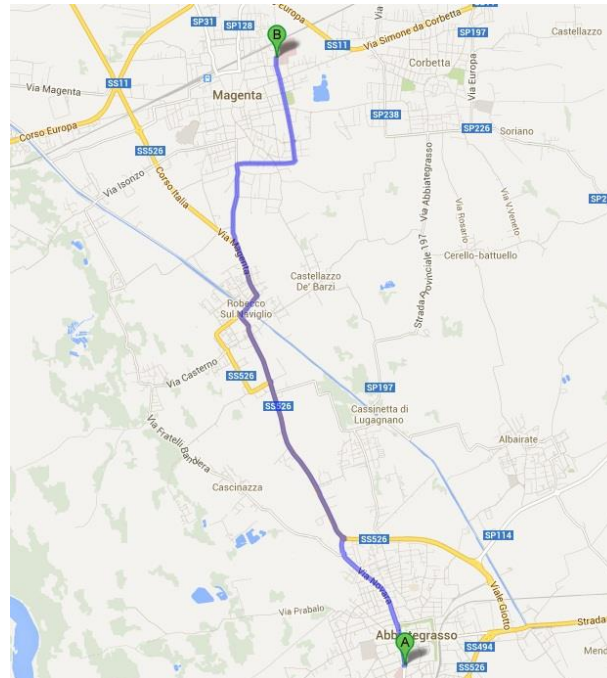
Autostrada A4 Milano-Torino - uscita Marcallo/Mesero

Tangenziale Ovest - uscita Lorenteggio ssp 494 Nuova Vigevanese

## Mezzi Pubblici

Stazione ferroviaria di Abbiategrasso (linea ferroviaria Milano P.ta Genova - Mortara/Alessandria)

Autobus ATM - ATINOM



## COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE

### **ACCESSO AL PUBBLICO**

L'ingresso principale dell'ospedale è aperto tutti i giorni dalle ore 7,00 alle ore 19,00.

L'ingresso principale che permette l'accesso al Pronto Soccorso, è aperto tutti i giorni 24 ore su 24.

## 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 all'accettazione e al pagamento del ticket, se dovuto, presso gli sportelli di prenotazione e cassa.

Il pagamento può essere effettuato:

- ↪ in contanti;
- ↪ con bancomat e bancomat; e bancomat;
- ↪ 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 della prestazione. 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 e 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 Samek, piano terra)

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

dalle ore 08.00 alle ore 16.30 (lunedì, mercoledì e giovedì)

con termine dell'attività di cassa alle 16.15

dalle ore 08.00 alle ore 18.00 (martedì e venerdì)

con termine dell'attività di cassa alle 17.45

- dalle ore 08.00 alle ore 12.00 (il sabato)

con termine dell'attività di cassa alle 11.45

## I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Orario Ritiro Referti:

dalle ore 08.00 alle ore 16.15 (lunedì, mercoledì e giovedì)

dalle ore 08.00 alle ore 17.45 (martedì e venerdì)

dalle ore 08.00 alle ore 11.45 (sabato)

### 2. RADIOLOGIA (Edificio Focchi, piano zero)

Orario di prenotazione delle prestazioni erogabili in regime SSR e in Libera

Professione: dalle ore 08.00 alle ore 16.00 (dal lunedì al venerdì)

Per informazioni è possibile telefonare al numero 02/94.86.244

Ritiro referti: dalle ore 09.00 alle ore 16.00 (dal lunedì al venerdì)

### 3. LABORATORIO ANALISI (Edificio Samek, piano terra)

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

Professione: - dalle ore 10.00 alle ore 12.30 (dal lunedì al venerdì)

Orari Accesso diretto: dalle ore 08.00 alle ore 10.00 (dal lunedì al venerdì)

Per informazioni è possibile telefonare al numero 02/94.86.214 dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Ritiro referti presso il CUP

# I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

## Presso le unità operative

Prestazioni specialistiche prenotabili direttamente presso le Unità Operative:

### ◆ **Broncopneumo-Allergologia:**

Edificio Samek – 1° piano – Poliambulatorio  
Visite allergologiche per reazioni allergiche a punture imenotteri e relativi tests, test alla Metacolina (prova bronco dinamica con bronco-costrittore specifico o aspecifico), polisonnogramma e vaccini.  
Orari: 10.00-12.00 (martedì e venerdì)

Prenotazioni telefoniche

Tel. 02/94.86.312

Orari: 08.00 - 9.00 (martedì e venerdì)

Per visite allergologiche per reazioni allergiche a punture d'insetti non è possibile prenotare telefonicamente poiché è prevista la consegna di documentazione per l'esecuzione di esami ematici

### ◆ **Medicina**

#### **Ambulatorio ferite difficili**

Edificio Bossi, 1° piano - Rep. Piede Diabetico  
Visite ambulatorio ferite difficili  
Orari: 08.00 – 14.00 (dal lunedì al venerdì)  
Tel. 02/94.86.370 - 371

#### **Ambulatorio Infermieristico Lesioni Cutanee**

Edificio Bossi, 1° piano - Rep. Piede Diabetico  
Orari: 08.00 – 15.45 (dal lunedì al venerdì)  
Tel. 02/94.86.506

## I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

### ◆ ◆ **Oculistica:**

Edificio Samek, 1° piano – Poliambulatorio

- Fluorangiografia, laser terapia, Yag laser iridectomia

Orari: 13.30 – 15.30 (dal lunedì al venerdì)

Tel.: 02/94.86.201

- Tonometria, piccoli interventi (previa visita oculistica)

Orari: 12.00-15.30 (dal lunedì al venerdì)

Tel.: 02/94.86.202

- Visite ortottiche, test di Hess Lancaster, topografie,  
pachimetrie, senso cromatico.

Orari: 14.00-15.30 (da lun. a ven.)

Tel. 02/94.86.206

### ◆ **Ostetricia/Ginecologia:**

Edificio Samek, 1° piano - Poliambulatorio

Rieducazione perineale, corso di preparazione al parto.

Orari: 08.30-09.30 (dal lunedì al venerdì)

13.00-14.00 (dal lunedì al giovedì)

Tel. 02/94.86.310

## I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

### ♦ **Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza (0 – 18 anni)**

Via N. Sauro, 5–Abbiategrasso

Visite prenotabili telefonicamente (anche senza impegnativa)

Tel. 02/94.86.291

Orari: 09.00-17.00 (dal lunedì al venerdì)

In caso di mancata risposta lasciare un messaggio in segreteria telefonica, attiva anche al di fuori degli orari citati.

### ♦ **Centro Psico Sociale:** Via N. Sauro, 5–Abbiategrasso

Visite psichiatriche, colloqui, psicoterapia individuale o di coppia, test.

Orari: 08.30-12.30/13.15-17.00 (dal lunedì al venerdì)

08.30-12.30 (il sabato)

Tel. 02/94.86.290

### **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

### Come si accede al ricovero in Day 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.

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?

Entrata: Ingresso Principale P.zza Mussi n.1 con il seguente orario:

Giorni feriali: 17.00—19.00

Giorni festivi: 10.00-12.00 / 17.00—19.00

I minori di età inferiore ai 12 anni devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile (L.R. 48/88).

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 (L.R. 48/88).

## 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, 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 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 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.

Per la richiesta e il successivo ritiro della Copia della Cartella Clinica e per la copia delle radiografie, TAC, RM e/o dei soli referti rivolgersi presso gli sportelli del CUP.(Centro Unico di Prenotazione Via N. Sauro n. 3 Abbiategrasso) ( 02 9486.348-352-353) oppure tramite fax 02 9486227 o a mezzo mail [dirsanabbiateg@ast-ovestmi.it](mailto:dirsanabbiateg@ast-ovestmi.it)

### 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?

Nel rispetto del principio fondamentale di libertà religiosa, ai ricoverati è assicurato il diritto di partecipare all'esercizio del proprio culto e di ricevere la visita dei ministri di culto di loro scelta.

Il cappellano cristiano cattolico dell'Ospedale garantisce la reperibilità per le urgenze, la celebrazione dei sacramenti e la visita agli ammalati, assistito da alcuni collaboratori laici. Al di fuori di queste visite, si può chiedere un colloquio o la presenza, attraverso il personale di reparto.

La chiesa dedicata a S. Francesco e S. Caterina da Siena è situata all'esterno dell'ospedale.

La Santa Messa festiva per gli ammalati è celebrata tutti i sabati presso l'atrio del 3° piano, alle ore 15,45. Dopo la celebrazione i Ministri passano nei reparti per la S. Comunione a coloro che ne avranno fatto precedentemente richiesta.

Orari S. Messa presso la Chiesa:

Giorni feriali ore 18.00

Giorni festivi ore 17.00

### 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.

All'interno dello Stabilimento Ospedaliero, piano rialzato, sono presenti 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.

Nell'atrio principale dello Stabilimento Ospedaliero è in funzione un servizio Bancomat.

## I SERVIZI DI SUPPORTO

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 del CUP.

### 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 (cinema insieme, musica in ospedale, lettura in camera, Polo culturale Navigli)

## 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.

### 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](mailto:urp@asst-ovestmi.it).

## LA RETE AZIENDALE

I quattro ospedali ed i poliambulatori territoriali formano una rete di servizi e professionisti in grado di fornire tutte le risposte ai bisogni di salute della popolazione.

### **Ospedali**

Legnano:

- vecchia sede - via Candiani, 2

tel. 0331449111

- nuova sede - via Giovanni Paolo II

tel. 0331449111

Magenta: via Al Donatore di Sangue, 50

tel. 02979631

Cuggiono: via Badi, 4

tel. 0297331

Abbiategrosso: piazza Mussi, 1

tel. 0294861

### **Poliambulatori**

Parabiago: via IX Febbraio, 21

tel. 0331449633