



OSPEDALE DI ABBIATEGRASSO

CARTA DEI SERVIZI



Al servizio del cittadino!

documento aggiornato maggio 2024

INDICE

Finalità	2
Patto con il cittadino	3
Aspetti innovativi dell'Organizzazione	4
Come si raggiunge il nuovo ospedale	5
Percorsi di accesso alle attività di diagnosi e cura	6
Il ricovero	11
La dimissione.....	15
I servizi di supporto	18
I percorsi di integrazione sul territorio.....	20
Alcuni consigli comportamentali per la sicurezza della propria persona.....	22
Servizi di partecipazione e tutela	24
Servizi territoriali.....	27
Indirizzi utili.....	30
La rete aziendale	31



FINALITA'

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 nuova sede dell'Ospedale di Legnano 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.



PATTO CON IL CITTADINO

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.

ASPETTI INNOVATIVI DELL'ORGANIZZAZIONE

La struttura ospedaliera si presenta con ambienti moderni e con avanzati modelli di cura.

L'organizzazione prevede l'assistenza di pazienti acuti attraverso **aree differenziate** secondo:

- **l'impegno assistenziale,**
- **la gravità della patologia,**
- **il livello di tecnologia utilizzata,**
- **la durata della degenza,**
- **il regime di ricovero.**

Sono presenti:

- un percorso per accedere ad un'unica area dedicata a tutte le attività ambulatoriali;
- un percorso per accedere al ricovero in Day Hospital per le specialità mediche ed uno per l'area chirurgica;
- settori di degenza pluridisciplinari.

Tale modello richiede un collegamento tra assistenza ospedaliera e territoriale per partecipare alla continuità assistenziale delle cure dopo la dimissione (assistenza domiciliare, riabilitazione, cure palliative ecc.).

COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE

L'Ospedale Cantù, sito in Piazza Mussi, si può raggiungere:

Con mezzo proprio:

- autostrada A4 Milano-Torino – uscita Marcallo/Mesero
- Tangenziale Ovest – uscita Lorenteggio ssp 494 Nuova Vigevanese

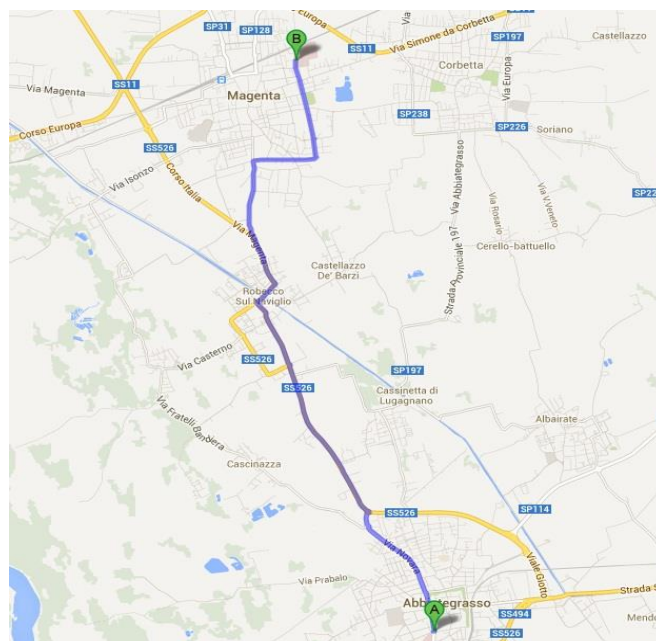
Con mezzi pubblici:

TRENO: FF.SS. Stazione di Abbiategrasso (linea ferroviaria Milano P.ta Genova-Mortara-Alessandria)

AUTOBUS: STAV

ACCESSO AL PUBBLICO

L'ingresso principale dell'Ospedale è aperto tutti i giorni dalle ore 6,30 alle ore 22,00.





PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

PRENOTAZIONI

Dove e come si accede alle attività ambulatoriali in regime Servizio Sanitario Nazionale?

1. PER PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI E DI RADIOLOGIA

Telefonicamente

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

Al numero verde gratuito da rete fissa: **800.638.638**. e al numero **02.99.95.99** da rete mobile, a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario **dalle ore 08.00 alle ore 20.00 (dal lunedì al sabato)**

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.

2. PER PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE

Prenotazione, modifica e annullamento prestazioni di Libera Professione (escluse le prestazioni in Libera Professione di Radiologia) al **numero verde 800.843.843** **dalle ore 8.30 alle ore 19.00 (dal lunedì al venerdì) e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (il sabato).**

Sportello

1. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

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

C.U.P. Centro Unico di Prenotazione: (Edificio Samek, piano terra)

- 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 08.00 alle ore 12.00 (sabato) - *con termine delle attività di cassa alle 11.45*

CON LA CARTA REGIONALE SANITARIA (CRS)

Attraverso i canali aderenti al SSS: Medici di base, Farmacie, on line all'indirizzo <https://prenotasalute.regione.lombardia.it/sito> oppure scaricando l'app SALUTILE PRESTAZIONI.

2. RADIOLOGIA

Edificio Samek – Piano terra

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

Orari:

- 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 11.45*

Per prenotazioni in Libera Professione e per informazioni è possibile telefonare al nr. 02/94.86.244 dalle 14.00 alle 16.00 (dal lunedì al venerdì)

Quali sono le prestazioni ambulatoriali prenotabili direttamente presso le Unità Operative?

Broncopneumo-Allergologia: Edificio Samek – 1° piano – Poliambulatorio

Visite allergologiche per reazioni allergiche a punture imenotteri (vespe, api e calabroni) e relativi tests, test alla Metacolina (prova bronco dinamica con bronco- costrittore specifico o aspecifico) e vaccini.

Orari: 8.30 -15.00 dal lunedì al venerdì

Prenotazioni telefoniche:

Tel. 02/94.86.312

Orari: 8.30 -15.00 dal lunedì al 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

Ambulatorio-Lesioni Cutanee: Edificio Bossi – 1° piano - Rep. Piede Diabetico

Orari: 08.00 –15.30 il mercoledì

Tel. 02/94.86.506

Oculistica: Edificio Samek – 1° piano – Poliambulatorio – amb. 15

Intervento di cataratta

Orari: 11.00 – 14.30 (da lunedì a venerdì)

Prenotazione di persona con referto di visita oculistica e tessera sanitaria.

Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza (0 – 18 anni) Via N. Sauro, 5 – Abbiategrasso



Visite prenotabili telefonicamente (anche senza impegnativa) al numero 02/94.86.291

Orari: 09.00-17.00 (da lunedì a 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 - 13.00 (da lunedì a venerdì)

Tel. 02/94.86.290

ALTRI SERVIZI OFFERTI

DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

LABORATORIO ANALISI (Edificio Samek – Piano Terra)

Accesso diretto

dalle ore 7.30 alle ore 10.00 dal lunedì al venerdì

Prenotazioni:

- Con il servizio ZEROCODA (prenota.zerocoda.it)
- In Accesso Diretto dalle 8.30 alle 9.30

Solo consegna materiale biologico, Fragilità e prelievi con priorità “U” (Urgente entro 72 ore):

dalle 8.00 alle 10.00 (da lun. a ven.) in accesso diretto

Ritiro contenitori per raccolta di materiale biologico:

dalle 11.00 alle 12.00 (da lun. a ven.) con impegnativa

Per informazioni è possibile telefonare al nr. 02/94.86.214 dalle 11.00 alle 15.00 (da lun. a ven.)



PAGAMENTO

L'esecuzione delle prestazioni avviene dopo aver proceduto al pagamento del ticket, se dovuto, presso gli sportelli di prenotazione e cassa: in contanti; con bancomat, bancomat, carta di credito (no American Express); con assegno circolare.

E' possibile pagare online attraverso il sistema PagoPA. Per informazioni consultare il sito **internet:** <http://www.asst-ovestmi.it/home/pagopa>.

Ai totem automatici presso i CUP aziendali.

RITIRO REFERTI

Dove si ritirano i referti?

Ritiro referti presso C.U.P. (Ed. Samek, P. terra)

Orari di apertura:

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

dalle ore 08.00 alle ore 18.00 (martedì e venerdì)

dalle ore 08.00 alle ore 12.00 (il sabato)

In caso di mancato ritiro è previsto l'addebito dell'intero importo della prestazione, anche in caso di esenzione.

Si precisa che la consultazione del referto on line, sul sito www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it, previo pagamento del ticket se dovuto, equivale al ritiro del referto cartaceo.

Se la prestazione effettuata prevede la consegna del referto, lo stesso potrà essere ritirato nel luogo e nel giorno indicato sul documento rilasciato all'atto della prenotazione.

Per il ritiro è necessario esibire la ricevuta dell'avvenuto pagamento del ticket, se dovuto; in caso di persona diversa dall'interessato occorre essere in possesso di delega scritta, documento d'identità personale e dell'interessato.

IL RICOVERO

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 (radiografie, esami del sangue, elettrocardiogrammi ecc.) e l'elenco preciso delle medicine che si stanno assumendo.

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.

Per i 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.

Quali sono gli orari di visita?

Ogni paziente desidererebbe avere costantemente accanto qualche parente o amico.

Attualmente l'accesso ai reparti è consentito **dal lunedì alla domenica** dalle ore 17.00 alle 20.00;

I permessi di visite fuori orario possono essere concordati con il Coordinatore di reparto/ personale sanitario.

Nel caso in cui durante l'orario di visita debbano essere effettuate prestazioni sanitarie (visite mediche, assistenza infermieristica ecc.), i visitatori, per motivi di igiene e riservatezza, saranno invitati ad uscire temporaneamente dalla camera stessa.

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 inferiore ai 14 e superiore ai 65 anni sono autorizzati a trattenersi anche al di fuori degli orari di visita limitatamente ad una persona (L.R. 48/88).

Si raccomanda di sostare nelle apposite sale e di accedere nelle camere di degenza nel numero massimo di due visitatori per paziente.

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 ASST 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 Dimissioni Protette, 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, stampelle, ecc.)?

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

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.

La composizione del pasto prevede almeno due opzioni di scelta variabili, con 3 o 4 alternative fisse per ogni portata.

Il pasto servito comprende primo e secondo piatto, contorno, pane, frutta/dessert, condimenti e acqua minerale. Il menù è differenziato in estivo e invernale.

Qual è l'orario della distribuzioni dei pasti?

Gli orari di somministrazione dei pasti sono: prima colazione dalle ore 8.00; pranzo dalle ore 12.00; cena dalle ore 19.00.

Si consiglia di evitare l'introduzione e il consumo di alimenti diversi da quelli serviti.

RICOVERO DAY SURGERY E WEEK 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.

LA DIMISSIONE

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 dalle 8 alle 12 all'Ufficio Accettazione Ricoveri allo sportello 7 situato all'ingresso dell'Ospedale.

Come e dove si richiede la copia della cartella 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

Il costo per la copia della cartella attualmente è di 35 Euro per ogni ricovero (fino a 200 pagine, 45 Euro oltre le 201).

La richiesta e il successivo ritiro della Copia della Cartella Clinica e delle radiografie, TAC, RM e/o dei soli referti rivolgersi allo sportello 7 dell'accettazione ricoveri.

Tel 02 9486.352-353 o tramite fax 02.9486.227 o a mezzo mail dirsanabbiateg@asst-ovestmi.it.

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: <http://www.asst-ovestmi.it/home/pazienti#rPrenotazioni> - cliccare sulla destra la voce "Vuoi richiedere una copia della cartella clinica e/o documentazione sanitaria?"

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.

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 al Punto di Primo Intervento con:

- mezzo proprio;
- il **112**: Numero unico europeo di emergenza, 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 112 è gratuita da ogni apparecchio telefonico, fisso o mobile.

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

Punto di Primo Intervento

Una volta giunto al Punto di Primo Intervento 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 i seguenti:

EMERGENZA

Numero 1: colore rosso - emergenza (interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali) - accesso immediato alle aree di trattamento.

URGENZA

Numero 2: colore arancione - urgenza (rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizione con rischio evolutivo o dolore severo) - accesso alle aree di trattamento entro 15 minuti.

URGENZA DIFFERIBILE

Numero 3: colore azzurro - urgenza differibile (condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse) - accesso alle aree di trattamento entro 60 minuti.

URGENZA MINORE

Numero 4: colore verde - urgenza minore (condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni diagnostico terapeutiche semplici mono-specialistiche) - accesso alle aree di trattamento entro 120 minuti.

NON URGENZA

Numero 5: colore bianco - non urgenza (problema non urgente o di minima rilevanza clinica) - accesso alle aree di trattamento entro 240 minuti.

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

I SERVIZI DI SUPPORTO

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.

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?

All'interno dello Stabilimento Ospedaliero, 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**.

Per il trasporto del paziente con difficoltà motorie sono a disposizione:

- Sul lato sinistro all'ingresso dell'Ospedale le carrozzine utilizzabili inserendo una moneta da 2 euro.
- Sul lato destro all'ingresso dell'Ospedale dalle 8 alle 12 i volontari dell'associazione "Movimento per i Diritti del Cittadino Malato" forniscono le carrozzine (mediante la consegna temporanea di un documento d'identità).
-

Quali servizi possono offrire le Associazioni di Volontariato?

Sono numerose le Associazioni di Volontariato che si differiscono per i servizi offerti (trasporti, ascolto e vicinanza, orientamento, commissioni di prima necessità, compagnia ecc.). Si consiglia di consultare gli elenchi delle Associazioni sul sito dell'ASST (<http://www.asst-ovestmi.it/home/conferenzapartecipazione>), sul sito di ATS Città Metropolitana Milano o di contattare il servizio Fragilità e/o il Servizi Sociali del Comune di appartenenza.

I PERCORSI DI INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

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.

-Partecipazione dei medici ospedalieri all'interno dei Gruppi di Cure Primarie dei Medici di Medicina Generale

Per favorire l'integrazione e lo scambio di esperienze cliniche tra medico di famiglia e specialista ospedaliero, da qualche anno i medici reumatologi, diabetologi, pneumologi, cardiologi dell'Ospedale svolgono con regolarità attività di visita ai pazienti e consulenza per il medico di medicina generale presso alcuni studi associati di cure primarie"

- 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.



Le Dimissioni Protette

Le dimissioni protette costituiscono un percorso assistenziale integrato tra Ospedale e Territorio, un processo di passaggio organizzato di un Paziente da un luogo di cura ad un altro e si applica ai pazienti “fragili”, con bisogni complessi di natura clinica e/o socio-assistenziale.

Per i Pazienti in uscita dall’ospedale, specie se anziani, affetti da più patologie croniche, da limitazioni funzionali e/o disabilità o privi di supporto socio-famigliare, può esservi la necessità di proseguire la sorveglianza medica, l’assistenza infermieristica e/o gli interventi riabilitativi, organizzati in un progetto di cure integrate, o di attivare interventi di supporto socio-assistenziale. Viene assicurata un’appropriata presa in carico della persona, attraverso un sistema di comunicazione e di integrazione tra diversi servizi ed operatori delle Strutture dei Poli Ospedalieri, della Rete Territoriale, degli Enti Locali e del Terzo Settore, con il coinvolgimento diretto del Medico Curante dell’assistito per garantire appropriatezza e continuità di cura. La presa in carico garantisce inoltre supporto alla famiglia e sollievo dai carichi assistenziali, ma ne prevede il coinvolgimento attivo e la responsabilizzazione nella gestione del percorso di cura.

L’équipe di Dimissioni Protette viene attivata dal personale di reparto, previa specifica valutazione, o su segnalazione di altra Struttura dimettente.

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.

Divieto di fumo

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

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 **colore VERDE**.

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.

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).



SERVIZI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

Partecipazione

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.

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 – URP – da lunedì al giovedì 9.30-12.30 / 14.00- 15.30 - venerdì 9.30- 12.30

tel.0331.449707;

Email: urp@asst-ovestmi.it.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è un luogo di accoglienza dove i cittadini entrano in contatto con l'Amministrazione pubblica.

E' il punto di incontro tra gli utenti e ASST Ovest Milanese, con l'obiettivo di guidare e facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi offerti.

L'U.R.P. in alcuni casi fornisce direttamente servizi ed informazioni, in altri diventa un tramite per indirizzare l'utenza verso i servizi aziendali.

E' un ufficio dedicato a quanti richiedano informazioni di tipo amministrativo o desiderino conoscere i servizi della ASST e sulle iniziative in corso.

L'U.R.P. è impegnato quotidianamente nell'attività di ascolto dell'utenza, anche tramite la raccolta di suggerimenti e di reclami, con l'obiettivo di contribuire, in collaborazione con gli altri uffici, al miglioramento dei servizi.

I reclami/encomi si possono presentare:

- tramite posta elettronica o/e PEC;
- tramite modulo ritirato nei quattro presidi ospedalieri della ASST OVEST MILANESE
- tramite lettera spedita per posta ordinaria/raccomandata

La risposta all'utente è generalmente inviata con posta raccomandata.

I tempi del riscontro all'utente decorrono dalla data di protocollo assegnata al reclamo e, in base alla normativa vigente, per la risposta sono previsti 30 giorni; 60 giorni se è necessario un approfondimento di indagine.

CUSTOMER SATISFACTION

Elaborazione dei report/flussi:

Tutte le segnalazioni pervenute all'URP vengono inserite in appositi files informatici e sono elaborati con cadenza semestrale e annuale dagli operatori. Inoltre, l'Ufficio processa i dati relativi ai questionari di gradimento (area ambulatoriale, degenze e percorsi di telesorveglianza sanitaria).

I dati, inseriti nelle apposite griglie informatiche fornite da Regione Lombardia, sono elaborati e inviati ad ATS Città Metropolitana di Milano periodicamente e annualmente.

Azione migliorativa:

I dati elaborati di Customer Satisfaction vengono inviati annualmente ai Servizi aziendali per un controllo/confronto e per intraprendere eventuali azioni correttive.

www.asst-ovestmi.it/home/urp

Ufficio Protezione Giuridica

L'Ufficio Protezione Giuridica: aiuta le persone nella stesura e nella presentazione del ricorso per la nomina di amministratore di sostegno, in seguito supporta gli interessati nell'attivazione e a svolgere i compiti assegnati dal Giudice Tutelare. Inoltre l'ufficio fornisce informazioni in merito alla nomina del fiduciario e alle disposizioni anticipate di trattamento - DAT - L.219 del 2017 -

sede: Parabiago via Spagliardi 19

tel.: 0331/1776-276,277,278,279,274

mail: protezionegiuridica.parabiago@asst-ovestmi.it

apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì (9,00/12,30 – 14,00/16,00) presso la sede centrale di Parabiago, via Spagliardi n. 19.

Il servizio è gratuito, si consiglia di fissare appuntamento telefonico.

Per gli orari e ubicazioni degli sportelli:

<http://www.asst-ovestmi.it/uploads/redactor/1580899500.pdf>



SERVIZI TERRITORIALI

Comprende i Comuni di: Abbiategrasso, Albairate, Besate, Bubbiano, Calvignasco, Cisliano, Cassinetta di Lugagnano, Gaggiano, Gudo Visconti, Morimondo, Motta Visconti, Ozzero, Rosate, Vermezzo, Zelo Surrigone

SERVIZI TERRITORIALI DI ABBIATEGRASSO

Ufficio/Struttura	Indirizzo (via, n., città)	Telefono	Apertura al pubblico (giorni e ora)
Protesica e Integrativa contatti specifici per tipologia di richiesta: protesica@asst-ovestmi.it 0331/1776743-745 (14.00 - 15.30) ventiloterapia@asst-ovestmi.it 02/9486019 -20 (10.30 - 12.00) ossigenoterapia@asst-ovestmi.it 02/9733041-47 (10.30 -12.00) diabetica@asst-ovestmi.it 02/97963077-78 (14.00 -15.30), per pazienti con microinfusore. presidi.diabetici.magenta@asst-ovestmi.it 02/97963133 (10.30 - 12.00), per diabetici, celiaci e nefropatici residenti nei comuni afferenti a Magenta e Abbiategrasso. distribuzione.ausili@asst-ovestmi.it 0331/1776741 (10.30 - 12.00), per pazienti stomizzati e incontinenti.	Via Nazario Sauro, 3 Abbiategrasso		Sportello Protesica e Integrativa dal lunedì al giovedì dalle ore 8.45 alle ore 12.30 SPORTELLLO CHIUSO AL PUBBLICO DAL 2 APRILE. eventuali richieste cartacee potranno essere consegnate allo Sportello Voucher Cure Domiciliari Via De Amicis 1 martedì e venerdì 9.30-12.30 mercoledì 14.00-16.00



Forniture territoriali presidi di assorbimento	Via Nazario Sauro, 3 Palazzina A Abbiategrasso	02 9486021	giovedì dalle h 9.00 - 12.00
Dirigente Medico	Via Nazario Sauro, 3 Abbiategrasso	02 9486010 telefonare preferibilmente dalle 14.00 alle 15.00	Certificazioni maternità anticipata su appuntamento martedì dalle h. 10,00 - 11,00
Assistenza specialistica/Ausili	Via Nazario Sauro 3, Abbiategrasso	02 9486021	Per distribuzione protesica minore SOLO su appuntamento lunedì e venerdì dalle h. 8,30 - 10,30 mercoledì dalle h. 13,30 - h. 15,00.
Servizio fragilità	Via De Amicis, 1 Abbiategrasso	02 9486026 - 008	martedì e venerdì dalle h. 9,30 - 12,30 mercoledì dalle h. 14,00 - 16,00
Ufficio certificazioni medico - legali	Via S. Francesco d'Assisi, 4 Abbiategrasso	02 97963706	Per le prenotazioni per il rilascio certificazioni (rinnovo patente, porto d'armi, nautica, ecc.) telefonare martedì- mercoledì-giovedì dalle h. 14,00 - 15,00
Medicina Legale: invalidità civile, certificazioni monocratiche (contrassegni, esonero cinture di sicurezza, gravi patologie, congedo per cure etc.)	Via Nazario Sauro, 3 - piazza Mussi 1 (palazzina R) - Abbiategrasso	02 9486058/059 medicina.legale.a bbiategrasso@as st-ovestmi.it	martedì dalle h. 9,00 - 12,30
Ufficio rimborsi estero/dializzati	Via Nazario Sauro, 3 Abbiategrasso	02/9486010	da lunedì a venerdì



			dalle h. 8,45 - 12,30
Ufficio scelta e revoca scelta.revoca.abbiategrosso@asst-ovestmi.it Per casi particolari l'accesso sarà consentito solo previo appuntamento, da richiedere via mail o telefonicamente	Via Nazario Sauro, 3 Abbiategrosso	02/9486016 - 017 - 018 Telefonare dalle h. 14,30- 16,00	Accesso agli sportelli SOLO su appuntamento
Ufficio voucher e cure domiciliari	Via De Amicis, 1 Abbiategrosso	02 9486009	martedì e venerdì dalle h. 9,30 - 12,30 mercoledì dalle h. 14,00 - 16,00



INDIRIZZI UTILI

Call Center Sanità: numero verde 800.638.638

Asst OVEST MILANESE:

www.asst-ovestmi.it

Comune di Abbiategrasso:

www.comune.abbiategrasso.mi.it

ATS Città Metropolitana Milano

www.ats-milano.it

Sportello Cure Domiciliari:

Via De Amicis, 1 – Abbiategrasso – Tel. 02/9486009

Sportello Fragilità:

Via De Amicis, 1 – Abbiategrasso – Tel. 02/9486026-008

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 Canazza 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

Abbiategrasso:

Piazza Mussi, 1 tel. 0294861

Poliambulatori

Parabiago:

Via XI Febbraio, 31 tel. 03311776301