



OSPEDALE DI MAGENTA

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 l'Ospedale	5
Percorsi di accesso alle attività di diagnosi e cura	6
Il ricovero	14
La dimissione.....	18
I servizi di supporto	21
I percorsi di integrazione sul territorio	23
Alcuni consigli comportamentali per la sicurezza della propria persona.....	25
Servizi di partecipazione e tutela	27
Servizi territoriali.....	30
Indirizzi utili.....	33
La rete aziendale	34

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

ACCESSO AL PUBBLICO:

L'ingresso principale dell'ospedale è aperto tutti i giorni: da lunedì al venerdì dalle ore 7, 15 alle ore 20,15; sabato e festivi dalle ore 7,15 alle ore 19, 45.

PUNTO INFORMAZIONI

E' un servizio a disposizione della persona assistita che eroga informazioni riguardanti la 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 15,30. Tel. 02 97963822

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

MEZZI PROPRI:

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

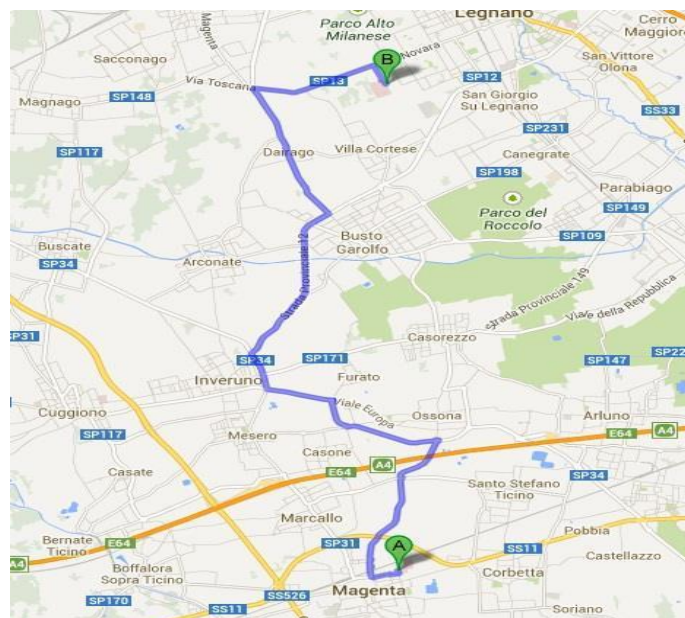
Tangenziale Ovest - uscita Via Novara SP ex SS 11 (Milano - Torino)

MEZZI PUBBLICI

Stazione ferroviaria di Magenta

(linea ferroviaria Milano-Torino)

Autobus ATM - STAV



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

C.U.P. – Centro Unico Prenotazione (Edificio P – Piano terreno)

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

- dalle ore 8.00 alle ore 19.00 (dal lunedì al venerdì) - *dalle 17.00 alle 19.00 precedenza all'attività*

Libero Professionale - con termine distribuzione numeri chiamata per prenotazioni SSR ore 18.00

– pagamenti ore 18.45

-dalle ore 08.00 alle ore 12.00 (il sabato) - *con termine dell'attività di cassa alle ore 11.45*

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 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**

2. RADIOLOGIA

Edificio F, 2° piano.

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

- dalle ore 08.00 alle ore 17.15 (dal lunedì al venerdì)

- dalle ore 08.00 alle ore 11.45 (il sabato)

Per prenotazioni in Libera Professione e per informazioni è possibile telefonare al nr. 02/97963.211 dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00 (dal lun. al ven.)

Quali sono le prestazioni ambulatoriali prenotabili presso le Unità Operative dell'Ospedale?

Anatomia Patologica: Edificio F - 3° piano

Orari sportello: 8.30 – 12.30 / 13.00 -16.00 da lunedì a venerdì; sabato chiuso.

Informazioni e prenotazioni:

Telefoniche: 02/97.963.334 / 541 - Fax 02/97.963.066

e-mail: anatomopatologiamagenta@asst-ovestmi.it

Prestazioni: scraping cutanei, secreti mammari, ricerca CTM nelle urine e nell'espettorato, agoaspirati a mano libera e sotto guida ecografica, esame citologico cervico vaginale (pap-test), esami istologici e citologici, consulto vetrini

Cardiologia:

- Visite per accertamento esenzione pag. ticket per patologia.

E' consentito l'accesso senza appuntamento previa accettazione presso gli sportelli CUP:

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 (da lunedì a venerdì)
- Elettrocardiogramma con MSC (massaggio seno carotideo) Orari per la prenotazione: dalle 8.30 alle 15.30 (da lun. a ven.)
- Controllo Pace Maker (solo primi accessi)

Prenotazione telefonica al n. 02/97.963.375

Centro trasfusionale: Edificio P – 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: Ed. F - Piano Terra – Palestra Terapie riabilitative

Orari: 09.00 - 12.00 e 13.30 - 15.30 (da lunedì a venerdì)

Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva (solo Adulti): Monoblocco Osp. -1° piano (accanto ingresso Pronto Soccorso)

Visite gastroenterologiche ed esami strumentali richiesti con urgenza differibile (bollino verde)

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:

Indagini strumentali e urgenze differibili.

Orari: 8.30-12.30 (da lunedì a venerdì)

Tel. 02/97.963.359 - 358

Neurologia Infantile: Monoblocco Osp.-6° Piano

Elettroencefalogrammi infantili standard ed Elettroencefalo-grammi infantili in siesta/privazione di sonno (età: 0-18 anni)

Orari: 8.30-16.00 (da lunedì a venerdì) –

Tel. 02/97.963.523

Oculistica:

Visite ortottiche

Prenotazioni telefoniche 02/97.963.288

Orari: 12.00-12.30 (lun., mar, gio, ven.)

Oncologia: Monoblocco Ospedale - 7° piano - Ala A

Visite oncologiche con urgenza differibile (Bollino verde) 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 risponde l'ostetrica nei seguenti orari: 13.00-14.00 (da lunedì a venerdì)

Monoblocco ospedaliero, 3° piano - Blocco Parti

Corso di preparazione parto, rieducazione perineale post-partum:

Prenotazioni Telefoniche 02/ 97963272

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

Pneumologia Adulti: Monoblocco Osp. -1° p., Ala D

Serv. di Gastro. ed Endoscopia:

Broncoscopie

Orari: 10.00–12.30/14.00–16.00 (da lunedì a venerdì)

Poliambulatorio – Edifici P - 1° piano –

Amb. n. 26 Prova broncodinamica con broncocostrittore specifico e aspecifico (test alla metacolina)

Orari: da lunedì a venerdì - 14,00 / 15,30 - tel. 02/97963290

Urologia: Monoblocco Osp. - 8° p., Ala A

Esami urodinamici, instillazioni vescicali, cistoscopie, biopsie prostatiche, prestazioni uroriabilitative.

Orario 13.00 – 15.00 (da lun. a ven.) prenotazioni di persona

Centro Psico Sociale: Via Fornaroli 67, Magenta

-Orari prenotazione:

10.30-16.00 (lunedì, martedì, mercoledì e venerdì)

10.30-13.30 / 15.00-16.00 (il giovedì)

9.30 – 11.30 (il sabato)

Tel. 02/97.963.980 - Fax: 02/45.44.10.74

E-mail: cpsmagenta@asst-ovestmi.it

-Orari di apertura ordinaria:

8.00-17.30 (da lunedì a venerdì) / 8.30-12.30 (il sabato) Giorni festivi: chiuso

Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza (0–18 anni)

Visite prenotabili telefonicamente, anche senza impegnativa, ai seguenti indirizzi:

Magenta c/o Monoblocco. Ospedale – 6° Piano – Tel.02/97.963.265

Magenta c/o Ospedale - Palazzina I – primo piano Tel. 02/97.963.427 Orari: 10.00-12.30 / 13.00-15.30

Bareggio, Via Marietti 6 – Tel. 02/97.963.600 Orari: 9.00-17.00 (da lunedì a venerdì) In caso di mancata risposta lasciare un messaggio in segreteria telefonica, attiva anche al di fuori degli orari citati.

ALTRI SERVIZI OFFERTI

DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

LABORATORIO ANALISI - Ed. P piano terreno. Via Al Donatore di Sangue, 50 Magenta

Accesso diretto per esami ematochimici e consegna di materiale biologico: *dalle 7.30 alle 10.00* (dal lunedì al venerdì)

Orari Prenotazioni: dalle 10.30 alle 12.00 (dal lunedì al venerdì)

Ritiro contenitori per raccolta di materiale biologico: dalle 10.00 alle 12.00 (dal lunedì al venerdì) con impegnativa

Per informazioni è possibile telefonare al nr. 02/97.963.328 dalle 8.30 alle 16.30 (dal lun. al 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, bancomposta, 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>.

RITIRO REFERTI

Dove si ritirano i referti?

C.U.P.-Centro Unico Prenotazione

Ed P – P. terreno Orario di apertura sportello dedicato al Ritiro Referti *(al quale si accede sempre muniti del numero di chiamata):*

dalle ore 08.30 alle ore 19.00 (dal lunedì al venerdì) dalle ore 8.30 alle ore 12.00 (sabato)

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

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

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 (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 **Tutti i giorni dalle 17 alle 20.**

In alcuni reparti l'orario di visita è diversificato per tutelare meglio la persona ricoverata:

Psichiatria: giorni feriali 12,30-14,30; 17,00-18,00 giorni festivi 10,00-11,30 ;14,30-18,00

Ostetricia/Ginecologia/Neonatologia: tutti i giorni dalle 17 alle 20 i neo papà: tutti i giorni 9,00-21,00

Rianimazione: tutti i giorni 14,30-19,30

Pediatria: tutti i giorni dalle 17 alle 19

Unità Coronarica: tutti i giorni 12-13, 18-19

Obitorio: Dal lunedì al venerdì: 8.30-12.00/ 13.00-16.00 Sabato, domenica, festivi: 8.30- 13.00

Patologia Neonatale: E' possibile il ricongiungimento familiare previo accordo con il personale medico/infermieristico nella giornata di Domenica.

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.

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

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

Solo i familiari dei bambini fino ai 14 anni di età e dei pazienti di età superiore ai 65 anni possono accedere liberamente anche fuori orario.

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 presso l'Ufficio Scelta e Revoca situato al piano terra dell'edificio P aperto al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00; martedì con orario continuato dalle ore 8.30 alle 15.30 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.)?

In base al tipo di ausilio/protesi necessario:

- Lo specialista ospedaliero provvede a fornire l'idonea prescrizione da consegnare al competente ufficio della ASST per la fornitura degli stessi.
- Il Medico prescrittore provvede a fare online la richiesta e successivamente il paziente/parente/care giver viene contattato dalla ditta fornitrice per la consegna a domicilio.

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, ad eccezione di generi di minimo conforto (biscotti, bevande, snack confezionati) rispettando comunque le indicazioni dietetiche impartite.

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.

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 all'Ufficio Accettazione Ricoveri dell'Ospedale situato nel monoblocco ospedaliero al 2° piano ala D.

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 minorenn

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 al secondo piano ala D e aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 13.00 avente i seguenti recapiti:
Tel. 02 97963403 Fax 02 97963229

E-mail accettazionericoverimagenta@asst-ovestmi.it.

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

Tale copia previo pagamento al CUP 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 e sabato dalle 8.00 alle 11.45, avente come recapito telefonico 02 97963211. Nella stessa sede potrà avvenire il pagamento mentre il ritiro può avvenire allo sportello ritiro esiti del CUP all'ingresso dell'ospedale ~~dell'importo dovuto~~.

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 attraverso il Pronto Soccorso 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.

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 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?

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 lun-giov ore 17, prefestiva sabato ore 20, festiva ore 11.

Quali servizi di supporto sono disponibili presso l'Ospedale?

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 è disponibile il 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 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'équipe 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.

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.

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 e d'emergenza, 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. 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 – 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: Arluno, Bareggio, Boffalora sopra Ticino, Casorezzo, Corbetta, Magenta, Marcallo con Casone, Mesero, Ossona, Robecco sul Naviglio, S. Stefano Ticino, Vittuone

SERVIZI TERRITORIALI DI MAGENTA

Ufficio/Struttura	Indirizzo (via, n., città)	Telefono	Apertura al pubblico (giorni e ora)
Segreteria	Via Al Donatore di Sangue 50 edificio "P" - 1° piano - Magenta	02 97963117-118	dal lunedì al venerdì dalle h. 9.00 - 12.30 e dalle h. 14,00 - 16,00
Cure Domiciliari ADI-ASL	Via Al Donatore di Sangue 50 edificio "P" - 1° piano - Magenta	02 97963127	lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle h. 9.30 - 12.30 martedì dalle h. 14.30 - 15.30
Hospice Magenta	Via Fornaroli, 71	02 97963035	dal lunedì al venerdì dalle h. 9.30 - 12.30 e dalle h. 13,30 - 17.30
Servizio Fragilità	Via Al Donatore di Sangue 50 edificio "P" - 1° piano - Magenta	02 97963119/120/ 122/124/	martedì dalle h. 14.00 - 16.00 venerdì dalle h. 09.00 - 12.00 lunedì, mercoledì e giovedì su appuntamento
Sportello Certificazioni Medico Legali	Via Al Donatore di Sangue 50	02 97963706	su prenotazione telefonica martedì - giovedì



	edificio "P" - piano terra - Magenta		dalle h. 9.30 - 12.30 al numero 02 97963706
Sportello Voucher Cure Domiciliari	Via Al Donatore di Sangue 50 edificio "P" - 1° piano - Magenta	02 97963125	lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle h. 9.30 - 12.30 martedì dalle h. 14.30 alle 15.30
Ufficio Assistenza Specialistica	Via Al Donatore di Sangue 50 palazzina "L" - piano terra - Magenta	02 97963076	da lunedì a venerdì dalle h. 9.00 - 12.30
Protesica e Integrativa contatti specifici per tipologia di richiesta: protesica@asst-ovestmi.it 0331/1776750 - 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.	Via Al Donatore di Sangue 50 - Pal. L. Piano terra Magenta		Sportello protesica e integrativa lunedì e mercoledì: 8,45 - 12,30 martedì e giovedì: 14,00- 15,30 venerdì per particolari esigenze, accesso su appuntamento



distribuzione.ausili@asst-ovestmi.it 0331/1776741 (10.30 -12.00), per pazienti stomizzati e incontinenti.			
Forniture territoriali presidi di assorbenza	Via Al Donatore di Sangue, 50 Palazzina "L" - piano terra	02 97963116	Prime forniture su appuntamento. Per rinnovi, variazioni e modifiche: chiamare martedì - giovedì dalle h 12.00 - 12.30
Medicina Legale: invalidità civile, certificazioni monocratiche (contrassegni, esonero cinture di sicurezza, gravi patologie, congedo per cure etc.)	Via Al Donatore di Sangue 50 Secondo piano ala D Magenta	02 97963131/132 medicina.legale.magenta@asst-ovestmi.it	Mercoledì dalle h. 9:00 – 12:30
Ufficio rimborsi dializzati	Via Al Donatore di Sangue 50 palazzina "L" - 1° piano - Magenta	02 97963073 - 074	dal lunedì al venerdì: 9.00 - 12.30
Ufficio Scelta e Revoca scelta.revoca.magenta@asst-ovestmi.it Per casi particolari l'accesso sarà consentito solo previo appuntamento, da richiedere via mail o telefonicamente	Via Al Donatore di Sangue 50 edificio NES - piano terra - Magenta	02 97963067 - 02 97963029 Telefonare dalle h.14.30 alle 16	Accesso agli sportelli SOLO su appuntamento



INDIRIZZI UTILI

Call Center Sanità: numero verde 800.638.638

Asst OVEST MILANESE:

www.asst-ovestmi.it

Comune di Magenta:

www.comune.magenta.mi.it

ATS Città Metropolitana Milano

www.ats-milano.it

Sportello Cure Domiciliari:

Via Al Donatore di Sangue, 50 – edificio P – 1° piano

Tel. 02/97963125

Sportello Fragilità:

Via Al Donatore di Sangue, 50 – edificio P – 1° piano

Tel. 02/97963119-20-22-24

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