santambrogio.grupposandonato.it

CARTA DEI SERVIZI

Istituto Clinico Sant'Ambrogio

Gruppo San Donato

Ed. Maggio 2021

Sistema Sanitario Regione Lombardia

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995, "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti.

*La Carta dei Servizi dell'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** contiene:*

- *L'individuazione di una serie di principi fondamentali a cui si ispira la politica aziendale dell'Istituto Clinico Sant'Ambrogio;*
- *Una spiegazione dettagliata dei servizi erogati e delle modalità cui accedervi, per rendere più comprensibili ed accessibili i servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti;*
- *L'assunzione di impegni sulla qualità del servizio e l'adozione di standard di qualità generali e specifici;*
- *L'identificazione degli strumenti di verifica per il controllo dell'attuazione degli standard stessi e la modalità di comunicazione dei risultati alcittadino.*

La Carta dei Servizi, infatti, non è solo una forma di impegno verso i cittadini-utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna per la valutazione della qualità dei servizi, in perfetta integrazione con il SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ presente all'interno dell'Istituto Clinico.

La Direzione

Direzione Sanitaria
Dott.ssa Morena Bissolati
Tel. 02 331271 | Fax 02 33127717

Indice

4 **Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali**
5 Mission e Obiettivi
6 Certificazione Sistemi Qualità e Ambiente
7 Principi Fondamentali

9 **La Struttura**
10 Informazioni sulla struttura e servizi forniti
12 • Specialità Poliambulatorio
13 • Servizi diagnostici e terapeutici
14 • Servizio di Odontoiatria
15 • Unità Operative di ricovero e cura accreditate
16 Prenotazioni e Accettazioni
17 Guida alla prenotazione di esami e visite ambulatoriali / CUP
18 Guida ai servizi - Sede Principale
19 Guida ai servizi - Palazzo della Salute
20 Ricoveri
21 Équipe Medica - Attività di Ricovero

22 **Informazioni Utili**
23 Assistenza
24 Dimissioni del Paziente
25 Regole per i degenti
26 I diritti dei degenti
27 Visite ai degenti
28 Come raggiungerci

29 **Obiettivi e Standard di Qualità**
30 Accoglienza e Comfort
31 Servizi Accessori
32 Misurazione della Qualità
33 Convenzioni Assicurative

Presentazione dell’Istituto e principi fondamentali

Mission e obiettivi

La Mission dell'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

1. **Personalizzazione dell'assistenza;**
2. **Efficacia e Sicurezza delle Cure;**
3. **Qualità e Tecnologie Avanzate.**

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio è una struttura ospedaliera accreditata con il SSR e convenzionata con l'Università degli Studi di Milano per alcuni Servizi di alta specializzazione.

Fu fondato nel 1955 ed è situato in prossimità della Fiera Milano City alla confluenza delle principali vie di comunicazione della zona nord-ovest della città. Collocato fra le cliniche ad alta specializzazione, è stato il primo centro in Italia dotato di Betatrone per la cura dei tumori e si è caratterizzato nel tempo per il costante adeguamento all'evoluzione delle tecnologie applicate alla medicina.

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio si pone come eccellenza nazionale per il trattamento delle patologie cardiovascolari. Il **Centro Cardiotoracico e di Cardiologia Interventistica** rappresentano una realtà d'eccellenza negli interventi di cardiochirurgia mini invasiva e della sostituzione della valvola aortica per via percutanea.
Inoltre, l'Istituto Clinico Sant'Ambrogio si colloca ai primi posti tra gli ospedali lombardi per il trattamento dell'infarto miocardico acuto.

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio ospita il reparto di Chirurgia Bariatrica, diretto dalla dott.ssa Lilia Bertolani, centro di eccellenza SICOB (Società Italiana di Chirurgia dell'OBesità e delle malattie metaboliche), che si occupa della diagnosi e del trattamento multidisciplinare dell'obesità. Vengono effettuate terapiedietologici, psico-comportamentali e interventi chirurgici con le più innovative tecniche videolaparoscopiche e mininvasive.

L'Istituto è sede della Cattedra di Cardiochirurgia e sede della Scuola di specializzazione in Cardiochirurgia e Chirurgia Generale dell'Università degli Studi di Milano e collabora con la Scuola di specializzazione in Chirurgia dell'Apparato Digerente, e con la Scuola di specializzazione in Chirurgia Generale dell'Università dell'Insubria di Varese.

Certificazione Sistemi Qualità e Ambiente

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio ha assunto come impegno prioritario, di valenza strategica, lo sviluppo di un **Sistema per la Gestione di Qualità** basato sui principi della Qualità Totale e orientato al miglioramento continuo dei servizi erogati, che garantisca:

- la soddisfazione dell'utente
- la qualità ed efficacia del servizio erogato
- la prevenzione e gestione del rischio
- la soddisfazione del personale
- l'organizzazione, l'efficienza e la competitività dell'azienda
- la valorizzazione dell'azienda nel contesto territoriale.

Il progetto di sviluppo del Sistema Qualità si basa sull'integrazione dei diversi modelli proposti dalle normative nazionali, regionali e internazionali quali:

- **Accreditamento Istituzionale**

L'Istituto verifica costantemente gli standard di accreditamento esistenti e propone gli adeguamenti richiesti.

- **Certificazione secondo le norme UNI EN ISO 9001**

L'Istituto si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi, anche attraverso il percorso della certificazione. L'esperienza di certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità con l'applicazione della norma internazionale UNI EN ISO 9001 ha svolto un ruolo importante nell'interpretazione dei risultati ottenuti e nella definizione dei nuovi e più qualificati standard.

- **Monitoraggio della qualità percepita**

La Regione Lombardia ha reso obbligatoria la rilevazione della soddisfazione dell'utenza che accede alle strutture sanitarie pubbliche e private sia per i ricoveri che per le prestazioni ambulatoriali. Nel corso di questi anni l'Istituto ha raccolto i pareri ed i reclami dell'utente, le cui indicazioni si sono rivelate preziose per individuare quelli che sono i nostri punti di forza, gli aspetti critici e intervenire di conseguenza con progetti di miglioramento mirati.

- **Competenza e formazione**

La Direzione si fa garante della professionalità del personale sanitario. Oltre ad essere sede di tirocinio per la formazione di professionisti sanitari l'Istituto è luogo di aggiornamento continuo professionale e culturale per il personale e garantisce l'erogazione di corsi obbligatori cogenti e ECM.

- **Obiettivi di miglioramento continuo**

L'Istituto, avvalendosi del contributo di comitati specifici aziendali, si impegna a perseguire obiettivi di miglioramento continuo e valuta periodicamente il raggiungimento di questi ultimi.

Questo percorso mette in evidenza l'intenzione dell'Istituto di fornire cure di qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità della persona-utente.

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio è una delle poche strutture in Italia ad aver ottenuto la **Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale** secondo la norma UNI EN ISO 14001 per tutte le Unità operative e i Servizi. Questo sistema permette di migliorare gli aspetti ambientali e di prevenzione dell'inquinamento, focalizzandosi sui risparmi energetici per ridurre l'impatto ambientale che deriva dalle attività svolte all'interno della Struttura.

Principi fondamentali

Il paziente che accede all'ospedale cerca, in particolar modo, di ridurre il divario tra il comfort, le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero: egli deve, pertanto, essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente le modalità di cura, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali l'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** si ispira sono quelli di:

Eguaglianza

Ogni persona ricoverata in ospedale ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e di condizione sociale.

Imparzialità

Il personale dipendente dell'Istituto non favorisce nessun paziente ricoverato in merito a interessi di qualsiasi natura.

Partecipazione

I cittadini sono invitati a partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini stessi.

Diritto di scelta

Il paziente ha il diritto della decisione finale riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia in merito al proprio stato di malattia e alle cure eventualmente proposte.

Continuità

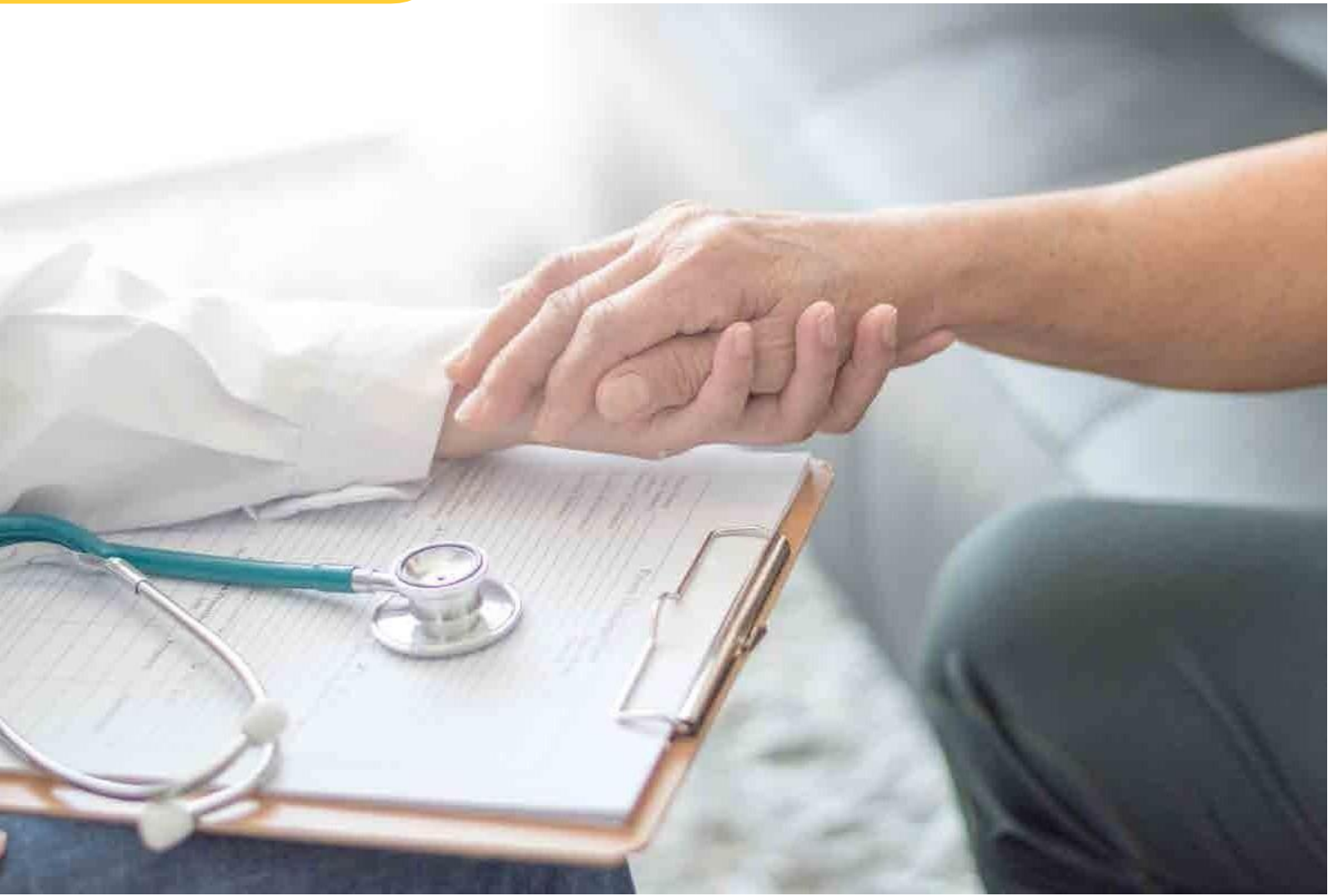
I medici operanti nell'ospedale assicurano al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico. Viene favorita e sollecitata la collaborazione con il medico di medicina generale per una logica continuità assistenziale.

Efficacia ed efficienza

Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

Doveri dei cittadini

I doveri e le norme di civile convivenza sono fondamentali per assicurare una corretta collaborazione con il personale medico e infermieristico.



La Struttura

Informazioni sulla struttura e servizi forniti

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio, accreditato con il SSR, dispone di **119 posti letto accreditati**, di cui **106 di degenza ordinaria** e **13 di day hospital/day surgery**.

La struttura è composta da un edificio di 7 piani in superficie e 2 interrati; dispone di **2 blocchi operatori**, **1 Servizio di Terapia Intensiva** e **1 UTIC (Unità di Terapia Intensiva Coronarica)**, **1 sala di Emodinamica** e **1 sala di Elettrofisiologia**.

Nell'Istituto sono altresì presenti un **Servizio di Pronto Soccorso**, un **Servizio di Radiologia e Diagnostica per immagini**, un **Servizio di Radioterapia**, un **Servizio di Gastroenterologia**, un **Servizio di Medicina di Laboratorio**, un **Centro di Odontoiatria** e un **Poliambulatorio** che comprende varie specialità accreditate.

Adiacente all'edificio principale (via Faravelli 16), sorge un nuovo edificio Poliambulatoriale dell'Istituto Clinico Sant'Ambrogio situato in Viale Teodorico 25.

Tale edificio, che compone la nuova struttura in ampliamento dell'Istituto, viene identificato con il nominativo **Palazzo della Salute**, per distinguerlo interamente dal corpo di fabbricato esistente, Istituto Clinico Sant'Ambrogio.
Si tratta di un edificio di 7 piani che ospita la maggior parte dell'attività ambulatoriale in regime di solvenza e in regime di SSR (Servizio Sanitario Regionale).

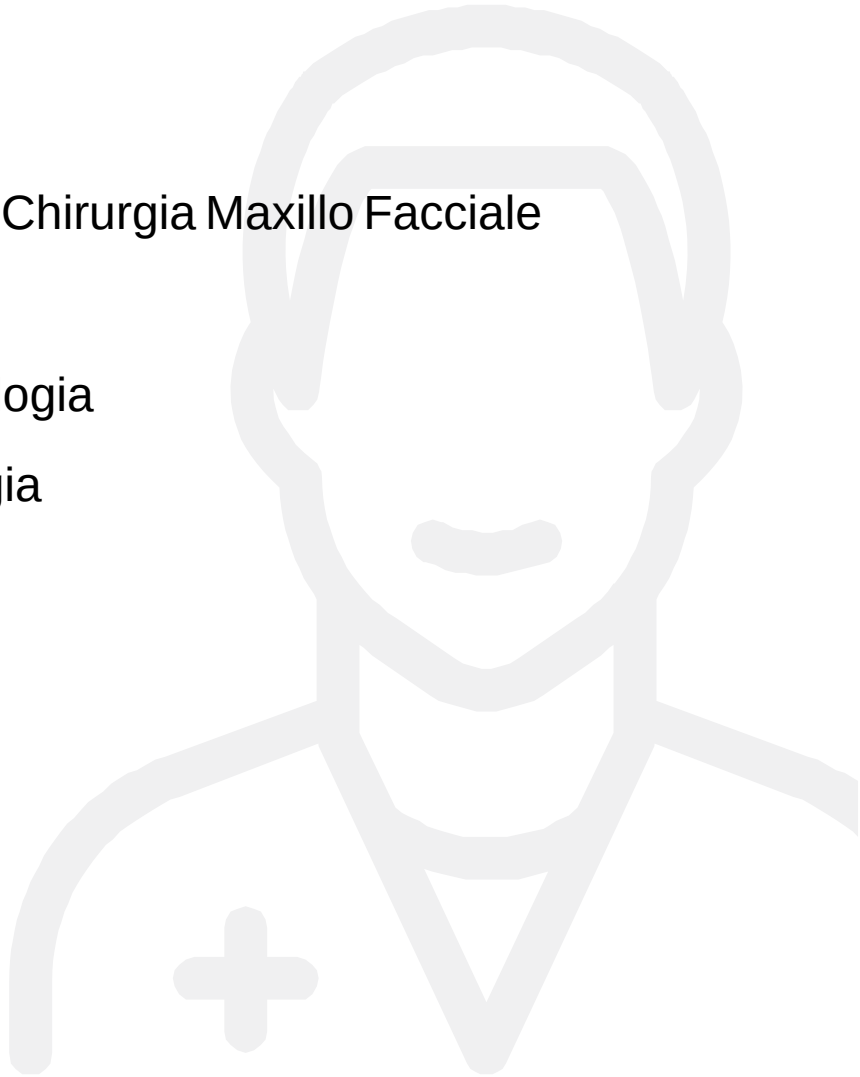
La struttura dispone di tutti i più ampi comfort per soddisfare i bisogni e le esigenze del paziente.

Le attività ambulatoriali possono essere effettuate, indistintamente, in entrambi gli edifici (**Istituto Clinico Sant'Ambrogio**, Via Faravelli 16 e **Palazzo della Salute**, Viale Teodorico 25).
All'atto della prenotazione verrà fornito un promemoria con tutte le indicazioni utili per il paziente (sede, via, orario, data, ...).

Specialità Poliambulatorio

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio dispone di un ambulatorio polispecialistico accreditato con il SSR con medici specialisti appartenenti all'organico medico interno e medici esterni.

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare- Angiologia
- Dermosifilopatia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia - Chirurgia ed Endoscopia Digestiva
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Neurologia
- Oculistica
- Odontostomatologia - Chirurgia Maxillo Facciale
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Radioterapia
- Urologia



TEMPI D'ATTESA:

Vengono rispettati i tempi d'attesa stabiliti dalla Regione Lombardia.

Servizi diagnostici e terapeutici

CARDIOLOGIA
- Visita Cardiologica
- Test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro

CHIRURGIA VASCOLARE
- Visita Chirurgica Vascolare
- Ecocolordoppler

DERMATOLOGIA
- Visita Dermatologica
- Crioterapia

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
- Ecografia
- Mammografia
- Radiodiagnostica
- T.C. (Tomografia Computerizzata)
- OPT (Ortopantomografia)

E.C.G.
- Holter cardiaco 24h
- Ecografia cardiaca
- Ecocardiogramma da stress farmacologico
- Ecotranscranico
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Ecocolordopplergrafia cardiaca transesofagea
- Monitoraggio pressione arteriosa

GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA
- Visita Gastroenterologica
- Esofagogastro-duodenoscopia
- Breath test
- Colonscopia
- Rettosigmoidoscopia

GINECOLOGIA
- Visita Ginecologica
- Pap Test
- Tamponivaginali cervicali
- PMA (Procreazione Medicalmente Assistita)

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
- Visita Ortopedica
- Onde d'urto

OCULISTICA
- Visita Oculistica
- Campo visivo computerizzato
- Pachimetria corneale
- Tonografia
- Fundus Oculi
- Fluorangiografia Retinica
- Test di Schirmer
- Argon Laser
- Capsulotomia YAGlaser
- Iridotomia YAG laser
- Specillazione dei canalicoli lacrimali
- OCT (Tomografia)
- Valutazione Ortottica

ODONTOIATRIA
- Visita Odontoiatrica
- Igiene orale
- Endodonzia e Conservativa
- Protesi fissa e mobile
- Protesi su impianti
- Chirurgia orale e Implantologia
- Pedodonzia
- Parodontologia
- Ortodonzia fissa emobile

ORTOPEDIA
- Visita Ortopedica
- Onde d'urto

OTORINOLARINGOIATRIA
- Visita Otorinolaringoiatra
- Irrigazioni dell'orecchio

PNEUMOLOGIA
- Visita Pneumologica
- Spirometria semplice basale

TERAPIA RADIANTE
- Visita Radioterapica

UROLOGIA
- Visita Urologica
- Cistoscopia
- Cateterismo vescicale
- Uroflussometria
- Biopsia transperineale prostata
- Ecografia transrettale

SERVIZIO MEDICINA DI LABORATORIO

Servizio di Odontoiatria

Al secondo piano del **Palazzo della Salute**, dove è ubicata l'**area poliambulatoriale di odontoiatria**, è presente un apposito punto Informazione e prenotazione presso il quale è possibile avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso, le prestazioni eseguite e quanto altro possa essere utile per il paziente.

INFORMAZIONI

Per effettuare l'accettazione è necessario avere con sé: Codice Fiscale, Carta di Identità, Impegnativa e Tesserino di Esenzione (se in possesso).
Le postazioni accettano pagamenti elettronici effettuati tramite Bancomat, Banco Posta o Carta di Credito.

Possono esser effettuate sia prenotazioni di prime visite che prenotazioni per attività di cura odontoiatriche successive alla prima visita.
Per le prestazioni da effettuarsi con il Servizio Sanitario Nazionale è richiesta la prescrizione su apposito modulo redatto dal Medico di Medicina Generale. Possono accedere al Servizio Sanitario Regionale solo i pazienti residenti in Regione Lombardia e alle condizioni previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Le prestazioni a carico del SSR devono essere concluse entro un anno.
Per il paziente che utilizza il regime in solvenza, non è necessaria alcuna prescrizione.

PER ANNULLARE UNA PRENOTAZIONE ODONTOIATRICA

- Tel. CUP Odontoiatrico 02.83468200
- Recarsi agli sportelli
- E-mail smartdental.icsa@grupposandonato.it

Unità Operative di ricovero e cura accreditate

- Cardiochirurgia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare
- Oculistica
- Ortopedia e Traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia e Centro di Procreazione Medicalmente Assistita
- Terapia Intensiva
- UTIC (Unità di Terapia Intensiva Coronarica)
- Urologia

Le aree di degenza sono organizzate per intensità di cura. Tutte le camere di degenza sono attrezzate con **servizi igienici autonomi**, dotate di **impianti medicali** e collegate con l'**impianto centralizzato di condizionamento** per garantire uno stato di miglior comfort e benessere.

Prenotazioni e Accettazioni

Nell'atrio di ingresso dell'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è situato il **Centralino/Reception** presso il quale è possibile ritirare referti e avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso, l'ubicazione dei degenti e altro.

Tutte le informazioni più specifiche relative ai ricoveri sono fornite dall'**Ufficio Accettazione Ricoveri**, sito all'ingresso principale e aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.45, esclusi i giorni festivi.

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio dispone inoltre di:

- Un punto **Cassa e Prenotazione Esami Radiologici**, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30;
- Un punto **Prenotazione Visite Specialistiche ed Esami Strumentali**, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

All'atto della prenotazione verrà fornito un promemoria con tutte le indicazioni utili per il paziente (sede, via, orario, data, …).

La prenotazione di visite ed esami, presso gli sportelli di accettazione, può essere effettuata, indistintamente, in entrambi gli edifici (**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** e **Palazzo della Salute**).

Palazzo della Salute dispone inoltre di:

- Un Punto Prelievi aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.30, esclusi i giorni festivi;
- Un Punto Prenotazione Visite Specialistiche ed Esami Strumentali su ogni piano, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00, esclusi i giorni festivi.

Punti prelievo esterni afferenti al Servizio di Medicina di Laboratorio dell'Istituto Clinico Sant'Ambrogio:

I punti prelievi esterni sono aperti al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 9.00, presso le seguenti sedi:

- Smart Clinic Certosa - Via Palizzi, 69 Milano.
  Telefono: 02.83468820
  Mail: smartclinic.certosa@grupposandonato.it

- Smart Clinic Varedo - Via Pastrengo 111, Varedo
  Telefono: 02.83468800
  Mail: smartclinic.varedo@grupposandonato.it

Prenotazioni e Accettazioni

RITIRO REFERTI

- I referti delle visite specialistiche vengono di norma rilasciati **a fine visita**.
- I referti degli esami strumentali vengono rilasciati a fine visita o **entro 3 giorni** (Salvo casi d'urgenza) presso la reception.
- I referti di laboratorio vengono di norma resi disponibili **entro 3 giorni** (salvo esami peculiari) e si ritirano presso la reception della sede di esecuzione dell'esame.

PER ANNULLARE UNA PRENOTAZIONE

- Tel. CUP 02.331271
- Recarsi agli sportelli
- E-mail info.icsa@grupposandonato.it

Guida alla prenotazione di esami e visite ambulatoriali / CUP

Sede principale

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI – CUP
Tel. 02.331271
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00
Sabato dalle 8.00 alle 12.00

VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI
Presso gli sportelli del poliambulatorio
Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00
esclusi i giorni festivi

ESAMI RADIOLOGICI
Presso il centro prenotazioni radiologia sito al piano terra
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30
esclusi i giorni festivi

È possibile effettuare visite specialistiche ed esami anche negli orari serali e al sabato mattina.

SOLO PER INFORMAZIONI
Servizio Centralino
Tel. 02.331271
Poliambulatorio
Tel. 02.33127817

Palazzo della Salute

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI – CUP
Tel. 02.331271
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00
Sabato dalle 8.00 alle 12.00

VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI
Presso gli sportelli del poliambulatorio
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00
Sabato dalle 8.00 alle 13.00 - esclusi i giorni festivi

PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE
CUP Odontoiatrico
Tel. 02.83468200
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30
esclusi i giorni festivi

SOLO PER INFORMAZIONI
Servizio Reception
Tel. 02.834681
Servizio Medicina di Laboratorio
Tel. 02.33127025
Poliambulatorio Solventi
Tel. 02.83468300
Poliambulatorio SSN
Tel. 02.83468100

PRENOTAZIONE VIA WEB: www.grupposandonato.it

ORARI AMBULATORI
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00
Sabato dalle 8.00 alle 14.00

ORARI AMBULATORI
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00
Sabato dalle 8.00 alle 13.00

Guida ai servizi - Sede Principale

L’Istituto dispone di un **telefono a scheda** al piano 1.

Per spedire **corrispondenza** i pazienti possono rivolgersi ai Coordinatori Infermieristici o al centralino.

Per usufruire del servizio di **parrucchiere**, rivolgersi ai Coordinatori Infermieristici.

Ai piani -1, 0, e 5° sono attivi **distributori automatici**. Tutti i distributori contengono bevande calde e fredde, snack, frutta fresca, yogurt, ecc. secondo le indicazioni del **Progetto EAT Educazione Alimentare** promosso dal Gruppo San Donato.

Per usufruire del servizio di **lavanderia**, i pazienti possono rivolgersi ai Coordinatori Infermieristici.

Ogni camera di degenza è dotata di **televisore**.

Nell’atrio dell’Istituto, è presente una **Cappella**.
I pazienti che intendessero contattare il Cappellano, possono rivolgersi ai Coordinatori Infermieristici.

Presso il Punto Informazioni è attivo un sistema informatizzato per la ricerca in tempo reale di **taxi**, con rilascio dello scontrino di avvenuta prenotazione.

Guida ai servizi - Palazzo della Salute

I pazienti possono accedere al bar tavola calda, presente all’ingresso dell’edificio, che sostiene le indicazioni del Progetto EAT Educazione Alimentare promosso dal Gruppo San Donato.

Presso la Reception è attivo un sistema informatizzato per la ricerca in tempo reale del taxi più vicino, con rilascio dello scontrino di avvenuta prenotazione.

All’ingresso della struttura i pazienti possono usufruire di un servizio adibito alla vendita di quotidiani e riviste.

La struttura dispone di un servizio free Wi-fi attivo su tutti i piani e disponibile per tutti gli utenti.

Ricoveri

RICOVERI D'URGENZA E D'EMERGENZA

Rispondono a specifiche esigenze cliniche e sono disposti dal **Pronto Soccorso** che funziona **24 ore su 24**.
Il paziente che accede al Pronto Soccorso è visitato dal medico di guardia che, effettuati gli opportuni accertamenti, valuta l'eventuale necessità di ricovero.

In questo caso, il paziente viene accompagnato direttamente al **Reparto di destinazione**.
Le pratiche indispensabili per il ricovero verranno definite successivamente dal personale sanitario e dall'Ufficio Accettazione, coinvolgendo, al bisogno, i familiari.

RICOVERI ORDINARI

I ricoveri ordinari avvengono a seguito di valutazione specialistica di **un medico dell'Istituto**.

In occasione della visita con il medico specialista è importante che il paziente porti con sé tutta la documentazione medica disponibile (esami, radiografie, certificati di precedenti ricoveri, ecc…).

Per il **ricovero ordinario** e l'ammissione al **Day Hospital** e al **Day Surgery** il paziente deve presentarsi all'Accettazione, munito di:
- Impegnativa di Ricovero;
- Carta d'Identità o documento equivalente;
- Carta Regionale dei Servizi (o Tessera Sanitaria);
- Scheda di ospedalizzazione compilata dal Medico Curante.

PRE-RICOVERO

Per prestazioni di tipo chirurgico, gli esami pre-intervento vengono, generalmente, effettuati in regime di pre-ricovero.
Il pre-ricovero è gratuito e viene programmato tenendo conto delle esigenze del paziente.

CITTADINI STRANIERI

I cittadini stranieri che soggiornano in Italia possono accedere al Servizio Sanitario Regionale, secondo la Legge n. 40 del 6 marzo 1998, presentando i seguenti documenti:

CITTADINI COMUNITARI
- Tessera TEAM rilasciata del paese di residenza

CITTADINI EXTRACOMUNITARI
- Tessera Sanitaria (rilasciata dalla ATS di attuale residenza o domicilio).

I cittadini stranieri che non sono in possesso della regolare documentazione possono accedere al Pronto Soccorso per necessità di cure urgenti.

Equipe medica – Attività di Ricovero

CARDIOCHIRURGIA
Sezione Universitaria
– Prof. F. Donatelli

CARDIOCHIRURGIA
Chirurgia del cuore e dei grossi vasi
– Dr. M. Glauber

CARDIOLOGIA
UTIC e Cardiologia Interventistica
– Dr. M. Tespili

CENTRO DI ARITMOLOGIA
ED ELETTROFISIOLOGIA CLINICA
– Dr. M. Mantica

CHIRURGIA VASCOLARE
– Prof. A. Rignano

TERAPIA INTENSIVA
– Dr.ssa S. Cirri

ORTOPEDIA
Centro di Chirurgia protesica del ginocchio e dell'anca / Chirurgia Sportiva
– Dr. B. Violante

ORTOPEDIA
Chirurgia riparativa articolare mini invasiva / Traumatologia
– Dr. A. Pagani

CHIRURGIA GENERALE
– Prof. Davide Bona

CHIRURGIA GENERALE
Sezione Day and Week Surgery
– Prof. G. Campanelli

CHIRURGIA GENERALE
Sezione Chirurgia Bariatrica
– Dott.ssa Lilia Bertolani

UROLOGIA
– Dr. M. Cremona

OCULISTICA
– Dr. S. Accetta

OSTETRICA E GINECOLOGIA
Centro di procreazione medicalmente assistita
– Dr. G. Ersettigh
– Dott.ssa N. Maxia (biologa)

Informazioni utili

Assistenza

Il **Responsabile medico dell'U.O.** è il Responsabile dell'andamento della cura del paziente.

I medici di reparto, con la supervisione del Responsabile si occupano dell'**iter diagnostico terapeutico**, danno informazioni riguardo l'andamento dello stato di salute e sono a disposizione per eventuali colloqui con i famigliari in base a orari stabiliti.
Ogni paziente viene preso in carico da un medico dell'equipe che sarà il suo riferimento durante la degenza.

Durante il **giro visita**, eseguito almeno quotidianamente, viene effettuata la rivalutazione del paziente e l'aggiornamento delle terapie. Procedure, linee guida e protocolli guidano la diagnosi e la terapia dei pazienti.
Allo scopo di garantire la **continuità assistenziale**, le informazioni riguardanti il decorso clinico del paziente sono condivise tra gli operatori medici, infermieristici e sanitari in generale.
I medici sono disponibili al **colloquio con i pazienti** e con i loro congiunti, nel rispetto delle norme di tutela dei dati personali sensibili.

Durante il ricovero è necessario che il paziente si attenga scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza assumere alcun farmaco che non sia stato specificamente prescritto.
In tutti i reparti dell'Istituto Clinico Sant'Ambrogio il paziente viene **assistito in modo continuativo** dal personale sanitario non medico in servizio, coordinato dai Coordinatori Infermieristici, secondo le indicazioni del medico di riferimento.

Nei reparti è presente personale dedicato che provvede alla pulizia e all'igiene degli ambienti.

I menù dei pasti vengono definiti sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati che venendo cambiati stagionalmente, permettono un'ampia possibilità di scelta.

ORARIO DEI PASTI
COLAZIONE alle ore 08.00
PRANZO alle 12.00
CENA alle 18.00

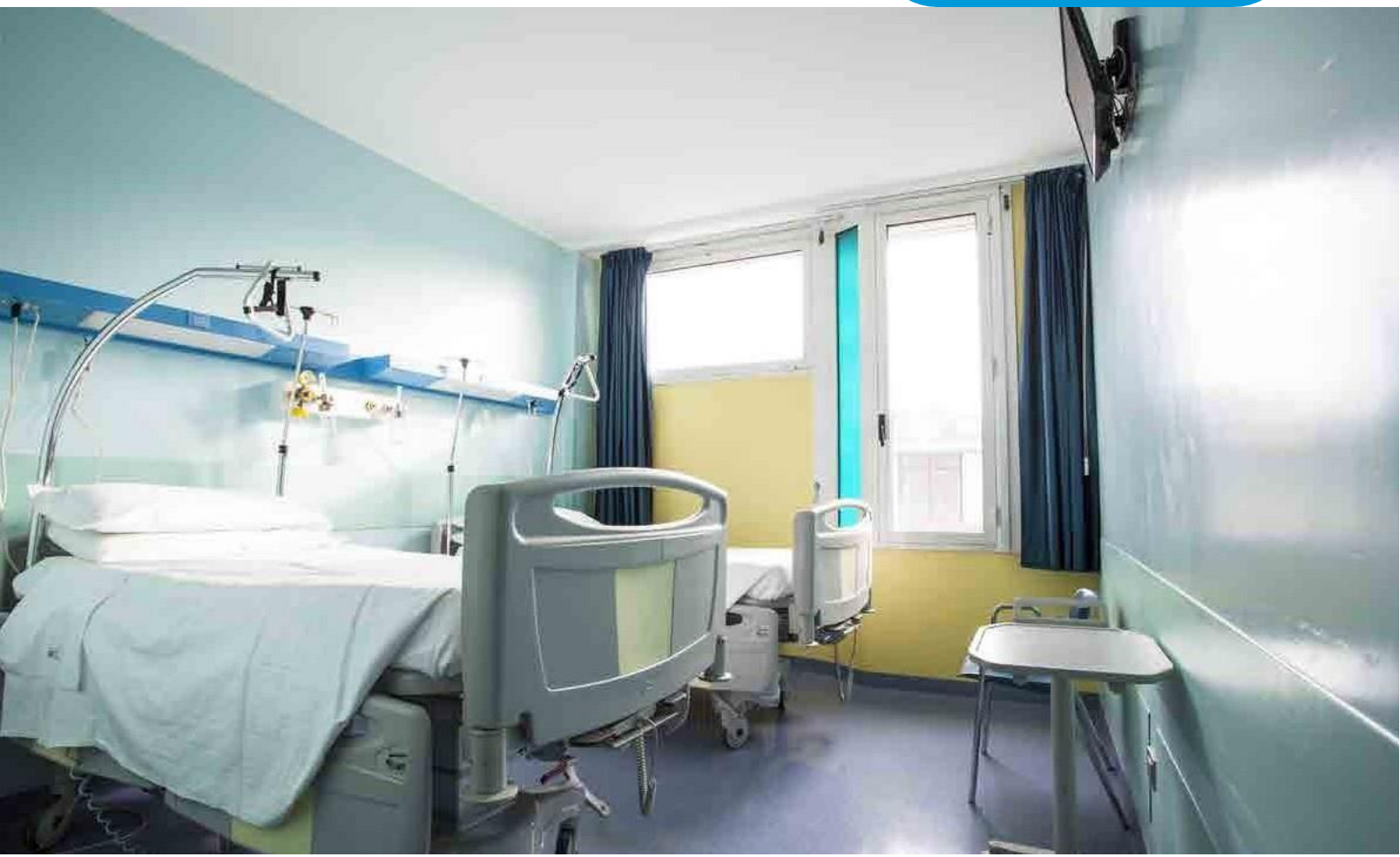
Dimissioni del Paziente

Conclusa la degenza, al momento di lasciare l'Istituto, il paziente riceve la **lettera di dimissione** nella quale sono indicati: diagnosi, accertamenti e procedure effettuati, la terapia somministrata e quella prescritta a domicilio. È un documento importante che deve essere mostrato al medico curante ed esibito in occasione di eventuali controlli ambulatoriali e di altri ricoveri.

Il paziente dimesso può esprimere la propria valutazione dell'assistenza ricevuta, compilando il questionario di soddisfazione disponibile presso ogni reparto.

I pazienti, dopo la dimissione, possono richiedere la **fotocopia della cartella clinica** che viene rilasciata, dietro pagamento di un corrispettivo, entro trenta giorni lavorativi.
La richiesta può essere inoltrata direttamente all'**Ufficio Accettazione Ricoveri**, oppure via fax, al numero 02.33127013, indirizzato all'Ufficio Accettazione Ricoveri.
Il ritiro della copia della Cartella Clinica può essere effettuato personalmente dal paziente o da altra persona munita di delega. La copia, su richiesta, può anche essere spedita a casa in contrassegno.

Si consiglia al paziente e ai suoi familiari, prima di lasciare l'Istituto, di accertarsi sempre di non aver dimenticato documenti o effetti personali nella stanza di degenza.



Regole per i degenti

Il soggiorno in ospedale esige regole di comportamento ben definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire l'erogazione delle cure.

Da qui l'esigenza di alcuni divieti e raccomandazioni:

- Non assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto;
- Avvisare i Coordinatori Infermieristici prima di assumere cibi provenienti dall'esterno;
- Non utilizzare apparecchiature elettriche provenienti dall'esterno senza autorizzazione;
- La tranquillità è un bene di tutti: si richiede di evitare di infastidire, in qualsiasi modo gli altri ricoverati;
- Non allontanarsi dal reparto nel quale si è ricoverati, senza autorizzazione dei Coordinatori Infermieristici;
- Non gettare alcun oggetto, neppure di carta, dalla finestra.
- Non mettere nulla sui davanzali, come per esempio vasi e bottiglie;
- Non lasciare mai incustoditi gli effetti personali ma riporli negli armadietti provvisti di serratura;
- Per favorire il riposo notturno, i televisori devono essere tenuti a volume basso e spenti alle ore 22.00.

Si ricorda che è vietato fumare in tutto l'Ospedale.

I diritti dei degenti

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con **premura ed attenzione**, nel **rispetto della dignità umana** e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;

- Il paziente ha diritto alle **informazioni relative alle prestazioni erogate**, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
  Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;

- Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di **esprimere un consenso effettivamente informato** prima di essere sottoposto a terapie o interventi: dette informazioni devono comprendere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
  Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi;

- Il paziente ha il d**iritto di rifiutare ogni procedura diagnostica e terapeutica** proposta dal medico e ha diritto anche alla **riservatezza del personale**;

- Tutti coloro che operano nell'ospedale sono tenuti al **segreto professionale** di ogni fatto che coinvolga i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il paziente può rivolgere reclami verbali o scritti per problemi insorti durante la fruizione del servizio o nel periodo di degenza:

- All'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, presso la Direzione Sanitaria (telefono 02 33127006), dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

- **Alle organizzazioni di tutela dei pazienti**, come il Tribunale dei Diritti del Malato o l'Ufficio di Pubblica Tutela, presso l'ATS competente.

Visite ai degenti

Le visite ai degenti da parte di famigliari e conoscenti sono ammesse quotidianamente nel rispetto degli orari previsti.

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare, può essere ricevuto dai medici curanti, in conformità al Decre- to Legislativo 101/2018 del 10 agosto 2018 *"Codice in materia di protezione dei dati personali"*, secondo quanto stabilito dagli orari affissi in ogni reparto. Per quanto riguarda il **Servizio di Terapia Intensiva e di UTIC**, un medico, alle ore 12.00 e alle ore 18.00 di tutti i giorni, è a disposizione dei familiari per informazioni sul decorso clinico dei ricoverati.

I visitatori sono tenuti a:

- Osservare gli orari di visita;
- Non affollare troppo le camere di degenza per favorire la quiete ed il riposo di tutti i degenti;
- Non sedersi sui letti e non utilizzare i servizi igienici delle stanze che sono ad uso esclusivo dei pazienti ricoverati;
- Allontanarsi dal reparto, per motivi organizzativi e di igiene, durante la distribuzione dei pasti (salvo deroghe rilasciate dai Coordinatori Infermieristici in caso di pazienti che necessitano di assistenza);
- Non consegnare o somministrare ai degenti cibo proveniente dall'esterno;
- Per ragioni igieniche e psicologiche, è sconsigliato l'ingresso nei reparti di degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

ORARI DI VISITA

GIORNI FERIALI

dalle ore 16.00 alle ore 18.00
dalle ore 19.00 alle ore 20.00

PREFESTIVI E FESTIVI

dalle ore 10.30 alle ore 12.00
dalle ore 16.00 alle ore 18.00
dalle ore 19.00 alle ore 20.00

TERAPIA INTENSIVA E UTIC

Tutti i giorni alle ore 18.00

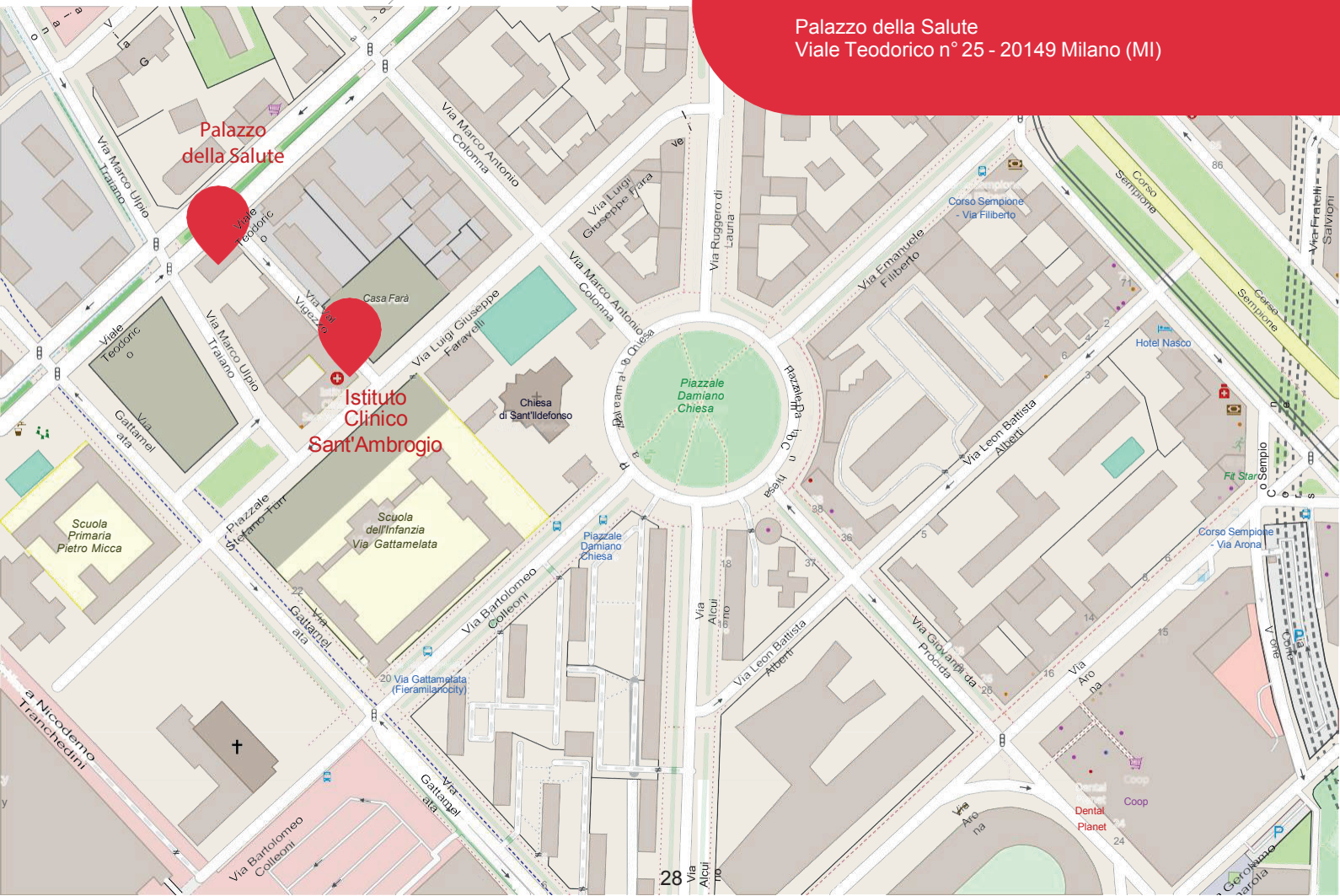
In Terapia Intensiva è consentito l'accesso ad un solo visitatore per paziente

Come raggiungerci

- Metropolitana **MM1** (linea rossa) con fermata in P.le **Lotto** e **MM5** (linea lilla) con fermata **Domodossola** o **Portello**
- Tram **1, 7, 14,19** con fermata in **Piazza Firenze** o **Domodossola**
- Autobus **43, 57, 69** con fermata in **Piazza Firenze**
- Autobus **48, 78** con fermata in **Piazzale Damiano Chiesa**
- Passante ferroviario con le linee suburbane: **S3** e **S4** con fermata **Domodossola**
- In Automobile: **Tangenziale Ovest** con uscita **San Siro–Fieramilanocity** o dalle **autostrade** con uscita **Milano–Viale Certosa**

Istituto Clinico Sant'Ambrogio
Via Luigi Giuseppe Faravelli 16 - 20149 Milano (MI)

Palazzo della Salute
Viale Teodorico n° 25 - 20149 Milano (MI)



Obiettivi e Standard di Qualità

Accoglienza e Comfort

L'obiettivo primario dell'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è fornire ai pazienti le cure in un clima di umanizzazione, assicurando, come dovere deontologico di tutto il personale di assistenza, uno standard qualitativo di cure efficienti ed efficaci.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ
Comfort all'interno delle camere	• Armadio porta abiti; • Letto con schienale regolabile; • Bagno privato; • Televisore.
Accoglienza all'ingresso	Tutti i pazienti sono accolti dai Coordinatori Infermieristici e ogni operatore è identificato tramite cartellino.
Informazioni per il paziente e i visitatori	La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto e può essere stampata in reparto su richiesta del paziente. Sono inoltre presenti brochure che illustrano alcuni percorsi di cura.
Fornitura sistematica ai degenti degli accessori completi per la consumazione dei pasti	Ad ogni pasto sono distribuiti acqua minerale, bicchieri, posate, tovaglioli.
Frequenza pulizia ambulatori	1 volta al giorno.
Frequenza pulizie stanze di degenza	2 volte al giorno.
Frequenza pulizia servizi igienici	3 volte al giorno.
Servizio di parrucchiere e barbiere	Su richiesta da rivolgere ai Coordinatori Infermieristici.
Servizio di lavanderia	Su richiesta da rivolgere ai Coordinatori Infermieristici.
Posti a sedere nei principali punti di attesa	Oltre 130 posti suddivisi fra Centro prenotazioni, Poliambulatorio, Diagnostica per Immagini. Ulteriori 180 posti siti in Palazzo della Salute.
Servizio di chiamata taxi	Su richiesta da rivolgere al Centralino/Reception.
Servizio Religioso	La Santa Messa viene celebrata Domenica mattina alle ore 10.00.

Servizi Accessori

SERVIZIO OFFERTO	MODALITÀ
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Presso la Direzione Sanitaria, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, esclusi i giorni festivi.
Chiarezzaetrasparenzenelleinformazionicomunicate prima dell'esecuzione delle prestazioni	Tariffari consultabili dal paziente.
Copia autentica della documentazione clinica	Disponibile, a pagamento, entro 30 giorni lavorativi dal giorno della richiesta, con possibilità di spedizione, in contrassegno, al domicilio.
Prenotazioni visite ed esami	Centro Unico di Prenotazione con possibilità di prenotazione telefonica oppure on-line, via internet.
Esami senza prenotazione	Non è necessaria la prenotazione per eseguire i più comuni esami di radiologia (torace, arti, capo, collo, ecc.) e la TC senza contrasto.
Trasparenza nei tempi di attesa	Aggiornati e pubblicati mensilmente sul sito internet dell'Istituto.
Consegna dei referti con modalità che tengono conto delle esigenze degli utenti	Consegna referti tutti i giorni, escluso i festivi, dalle ore 7.00 alle ore 19.30; tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00, esclusi i giorni festivi in Palazzo della Salute.

Misurazione della Qualità

L'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** ha introdotto il monitoraggio continuo di alcuni parametri ("indicatori") al fine di verificare costantemente l'esito dei propri processi.

Gli indicatori scelti esplorano l'area **clinica** e quella **organizzativa** e sono periodicamente analizzati e riesaminati dalla Direzione Aziendale, per valutare le possibili aree di miglioramento della Qualità.

Alcuni degli indicatori sono, adesempio:

- i tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali critiche a livello regionale;
- i tempi di esecuzione dei più significativi esami urgenti di radiologia (esami richiesti dal Pronto Soccorso);
- i tempi di esecuzione degli esami urgenti di laboratorio (esami richiesti dal Pronto Soccorso);
- la verifica della soddisfazione dell'Utente ambulatoriale e del paziente ricoverato.

Convenzioni Assicurative

ALLIANCE HEALTHCARE - indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE – diretta/indiretta per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
AON - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
ASSIRETE - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
BIFIN srl - indiretta, pacchetti per esami ambulatoriali di prevenzione
BLUE ASSISTANCE - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero (NO SAN SIRO)
FAB - prestazioni ambulatoriali di diagnostica: diretta/indiretta
prestazioni ambulatoriali per visite specialistiche: indiretta
prestazioni in regime di ricovero: diretta/indiretta
FASDAC – diretta, per prestazioni in regime di ricovero
FASI/FASIOPEN/FASCHIM – diretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
FONDAZIONE DELL'ORDINE DEGLI ARCHITETTI DELLA PROVINCIA DI MILANO - indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
FONDO SALUTE - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
GENERALI ITALIA SPA - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
IL SOLE 24 ORE - indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
INSIEME SALUTE - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
INTERNATIONAL CARE COMPANY - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
INTERNATIONAL HEALTH ASSISTANCE - indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
KPMG BUSINESS SERVICES - indiretta, pacchetti di prevenzione
MAPFRE WARRANTY - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
MEIC 4 ALL - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
MYASSISTANCE - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
MYRETE - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
NOBIS COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI MILANO - indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
PREVIMEICAL - diretta/indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
PROCURA DELLA REPUBBLICA - indiretta, per prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
WIND TRE - indiretta, solo per Tamponi per ricerca Covid 19 e Test sierologico

Istituto Clinico Sant'Ambrogio

Via Luigi Giuseppe Faravelli 16 - 20149 Milano (MI)
Viale Teodorico 25 - 20149 Milano (MI)

Tel: 02.331271 - Fax: 02.33127717
E-mail: info.icsa@grupposandonato.it
URP: urp.icsa@grupposandonato.it

santambrogio.grupposandonato.it