

CARTA DEI SERVIZI



**I.R.C.C.S. Ospedale
Galeazzi - Sant'Ambrogio**

Gruppo San Donato

Ed. Settembre 2023

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

grupposandonato.it

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’IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant’Ambrogio contiene:

- *L’individuazione di una serie di principi fondamentali a cui si ispira la politica aziendale dell’Ospedale Galeazzi - Sant’Ambrogio;*
- *Una spiegazione dettagliata dei servizi erogati e delle modalità cui accedervi, per rendere più comprensibili e 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 stessie la modalità di comunicazione dei risultati al cittadino.*

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’Ospedale.

NOTA

Le informazioni presenti nella Carta dei Servizi possono subire modifiche in relazione ad eventuali modifiche organizzative (es: situazioni epidemiche). Attraverso il sito web grupposandonato.it sarà sempre possibile essere aggiornati su eventuali modifiche organizzative da parte della Direzione.

Indice

4	Presentazione dell'Ospedale e Principi Fondamentali
5	Mission e Obiettivi
8	La Struttura
9	Informazioni sulla struttura e servizi forniti
11	U.O. Poliambulatorio
12	Servizio di Odontoiatria
13	U.O. Radiologia e Diagnostica per Immagini
13	Punto Prelievi
14	Anatomia Patologica
15	Unità Operative di ricovero e cura accreditate
15	Guida alla prenotazione di esami e visite ambulatoriali / CUP
17	Guida ai servizi
18	Accoglienza e Comfort
19	Ricoveri
23	Assistenza Sanitaria per Cittadini Stranieri
24	Assistenza Sanitaria per Cittadini Italiani residenti all'estero (AIRE)
25	Ulteriori Servizi
25	Rischio Clinico
26	Informazioni Utili
27	Assistenza
27	Servizio Sociale Ospedaliero
28	Dimissioni dell'Utente
29	Copia Cartella Clinica
30	Regole per gli utenti
31	I diritti degli utenti
32	Visite ai degenti
33	Obiettivi e Standard di Qualità
34	Certificazione Sistema Qualità
36	Ricerca e Formazione
37	Attività di Ricerca
38	Formazione e Aggiornamento
39	Come Raggiungerci

Presentazione dell'Ospedale e Principi Fondamentali



I.R.C.C.S. Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio



Mission e Obiettivi

La Mission dell'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

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

L'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio nasce dalla fusione di due strutture ospedaliere di consolidata eccellenza, l'IRCCS Istituto Ortopedico Galeazzi e l'Istituto Clinico Sant'Ambrogio, tra i maggiori centri polispecialistici di riferimento in territorio lombardo.

L'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio si pone come eccellenza nazionale per il **trattamento delle patologie cardiovascolari e delle patologie dell'apparato locomotore. Il Centro Cardio-toracico e di Cardiologia Interventistica** rappresentano una realtà d'eccellenza negli interventi di cardiocirurgia mininvasiva e della sostituzione della valvola aortica per via percutanea. Inoltre, l'Ospedale si colloca ai primi posti tra gli ospedali lombardi per il trattamento dell'infarto miocardico acuto.

Leader in Italia per la Chirurgia Vertebrale, l'ospedale vanta interventi chirurgia complessa per patologie congenite, degenerative e oncologiche della colonna e per la chirurgia vertebrale delle deformità.

L'Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio ospita all'interno dell'U.O. di Chirurgia Generale un Centro di Chirurgia Bariatrica, riconosciuto come 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.

Rappresenta un centro di eccellenza nella ricerca biomedica clinica e pre-clinica e nell'attività didattica come sede di insegnamento del Corso di Laurea di Medicina e Chirurgia in convenzione con **l'Università degli Studi di Milano.**

L'Ospedale vanta il riconoscimento di **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.)** conferitogli dal Ministero della Salute nella disciplina delle Malattie dell'apparato locomotore.

Principi Fondamentali

L'utente 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'IRCCS Ospedale Galeazzi - 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 condizione sociale.



Imparzialità

Il personale 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.



Codice Etico Comportamentale



In conformità ai principi sopra enunciati, delle disposizioni normative in materia e, secondo le indicazioni della Regione Lombardia, nell'Istituto è stato adottato un Codice Etico-Comportamentale, che rappresenta l'insieme dei valori, dei principi e delle linee di comportamento ai quali tutte le attività erogate devono uniformarsi.

Consenso informato alle cure mediche



Ogni utente ha diritto e deve essere informato dal medico sul proprio stato di salute, le caratteristiche della malattia, i trattamenti proposti (farmaci, esami, interventi chirurgici), le modalità, gli esiti e le possibili conseguenze, nonché su eventuali alternative alle cure. Questo consente all'utente di accettare o rifiutare la proposta del medico esprimendo la propria condivisione alle cure proposte con la sottoscrizione del modulo "Consenso Informato". Il medico non può intervenire senza il consenso dell'utente, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui l'utente si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso.

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



Diritti dei cittadini

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

Front-Office A
Front-Office A



Radiologia RX/URP/Assistenza Sociale
X-Ray/Public Relations Office/Social Worker



La Struttura



Informazioni sulla struttura e servizi forniti

La struttura, accreditata con il SSN, è costituita da un edificio di 16 piani fuori terra e 1 interrato, per una superficie complessiva di 180.000 mq, che si sviluppano verticalmente così suddivisi:

- un **piano terra** dedicato agli spazi di ingresso, accoglienza, e logistica che ospita:
 - U.O. Poliambulatorio - Attività a supporto dei Ricoveri
 - Punto prelievi
 - UO Radiologia e Diagnostica per Immagini con Radiologia interventistica
 - Pronto Soccorso
 - Radioterapia
- Il **primo piano** è dedicato agli Uffici Amministrativi, al Servizio di Medicina di Laboratorio (Laboratorio Analisi e Anatomia Patologica), all'Emoteca e ai Laboratori di Ricerca;
- il **secondo piano** è interamente dedicato al Servizio di Medicina di laboratorio (Laboratorio Generale con sezioni specializzate; Anatomia patologica);
- il **terzo piano** rappresenta il cuore dell'attività ambulatoriale e dell'attività di outpatient:
 - U.O. Poliambulatorio SSN e Solventi
 - U.O. Radiologia Diagnostica per Immagini (Ecografie, Moc)
 - Centro di Odontoiatria
 - Servizio di Endoscopia
 - Un'area per lo svolgimento di interventi definiti a Bassa Complessità Operativa e Assistenziale (BIC) e per gli interventi chirurgici ambulatoriali.
- Il **quarto piano** ospita:
 - le degenze del dipartimento chirurgico polispecialistico;
 - l'area di Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale (MAC) di riabilitazione e la MAC delle altre specialità;
 - U.O. Centro di Day Surgery.
- il **quinto piano** ospita:
 - Area ad alta intensità di cura (Terapia Intensiva, UTIC-Unità di cure intensive coronariche)
 - Emodinamica ed Elettrofisiologia
 - Blocco Operatorio prevalentemente cardiovascolare.
- il **sesto piano** ospita:
 - Blocco Operatorio polispecialistico.
- il **settimo piano** è il piano tecnico - piano calmo poiché non ospita l'attività ospedaliera, ma è utilizzato in caso di evacuazione dei piani superiori;

Le altre degenze sono collocate nei piani alti dell'edificio, dall'ottavo al tredicesimo:

- **piano ottavo:** dipartimento chirurgico polispecialistico e degenze solventi;
- **piano nono:** dipartimento medico;
- **piani decimo e undicesimo:** dipartimento ortopedico-riabilitativo;
- **piano tredicesimo:** studi medici e degenze solventi.

Tutto intorno ai piani di degenza corre un **terrazzo esterno**, che dona profondità agli ambienti e ricrea un'atmosfera più gradevole e familiare.

L'Ospedale è un **polo didattico universitario di rilievo**.

Ospita un'area dedicata alle attività didattiche, nella quale centralizza tutta l'attività correlata alla formazione universitaria dei **Corsi di laurea in Medicina e Chirurgia e delle Scuole di Specializzazione in Medicina e Chirurgia nonché dei Corsi di laurea delle Professioni Sanitarie**.

L'isola ecologica, le centrali tecnologiche (Centrale frigoriferi e idriche, Centrale di gas medicali) sono previste nei corpi bassi nelle aree antistanti.

Sono stati rivalutati altresì i **percorsi e la funzionalità degli spazi**, con riferimento primariamente ai locali di lavoro e ai locali di supporto.

UNA STRUTTURA MODERNA ED ECOSOSTENIBILE

Il nuovo Ospedale è stato realizzato impiegando le soluzioni più moderne ed efficienti in termini di **risparmio energetico** e di **sostenibilità ambientale**, riducendo al massimo non solo sprechi e consumi, ma anche le emissioni acustiche e inquinanti.

I materiali scelti sono **eco-compatibili e salubri**, con capacità di **assorbimento dello smog** attraverso **tecniche di purificazione dell'atmosfera e autopulenti**.

Inoltre, relativamente alla qualità dei rivestimenti, sono garantite soluzioni appositamente studiate per gestire la **termoregolazione**. Allo scopo di minimizzare l'impatto sulla rete elettrica cittadina, è previsto l'uso del **fotovoltaico e/o del solare termico** sull'intera superficie della copertura dell'Ospedale, mentre gli impianti (idrico, elettrico, di trattamento dell'aria, ecc.) vengono adottati in modo da **minimizzare i consumi, evitare sprechi e dispersioni**, impiegare recuperatori di risorse o di energia laddove possibile e ridurre tutti i tipi di emissioni.

Grande attenzione è stata posta al **comfort, all'umanizzazione degli spazi interni e all'illuminazione naturale**: la maggior parte dei locali sono aperti, permeabili alla luce, dotati di grandi vetrate e di vedute sull'esterno.

CERTIFICAZIONE ENERGETICA E AMBIENTALE LEED®

L'Ospedale è già stato registrato per la procedura di valutazione e si candida alla **Certificazione LEED GOLD V4**, uno dei più importanti protocolli di certificazione di **sostenibilità** che si basa sulla valutazione di diverse sezioni di analisi: **Sostenibilità del sito, Gestione delle Acque, Energia e Atmosfera, Materiali e Risorse, Qualità Ambientale Interna, Innovazione nella Progettazione e Priorità Regionale**.

U.O. Poliambulatorio

L'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio è accreditato allo svolgimento di prestazioni ambulatoriali per le specialità di seguito elencate che afferiscono alla **U.O. Poliambulatorio**.

La U.O. Poliambulatorio si articola su due piani: **piano terra e terzo piano**. Le prestazioni possono essere eseguite sia in ambito di **SSN** sia di **solvenza**. Le prestazioni ambulatoriali erogate dall'Ospedale in ambito SSN sono quelle contenute nelle branche specialistiche del nomenclatore tariffario e per le quali la struttura è accreditata.

Nel caso di prestazioni eseguite in solvenza, con riferimento alle prestazioni inserite nel tariffario regionale e come tali erogabili in SSN all'atto della prenotazione, l'utente sottoscrive l'informativa elaborata dal sistema (Modulo per usufruire delle prestazioni ambulatoriali di diagnostica e strumentali in regime privatistico).

Presso gli uffici dell'accettazione è disponibile un **elenco delle prestazioni offerte**, dei professionisti che le erogano e delle tariffe stesse.

- o Anestesia e Rianimazione (compresa Terapia del Dolore)
- o Cardiologia
- o Chirurgia Generale
- o Chirurgia Plastica
- o Chirurgia Vascolare
- o Dermosifilopatia
- o Endocrinologia
- o Gastroenterologia - Chirurgia ed Endoscopia Digestiva
- o Medicina Fisica e Riabilitazione
- o Neurologia
- o Neurochirurgia
- o Oculistica
- o Odontostomatologia - Chirurgia Maxillo-facciale
- o Oncologia
- o Ortopedia e Traumatologia
- o Ostetricia e Ginecologia
- o Otorinolaringoiatria
- o Pneumologia
- o Reumatologia
- o Urologia

TEMPI D'ATTESA: Aggiornati e pubblicati mensilmente sul sito internet dell'Ospedale.

GESTIONE PRIORITÀ: L'Ospedale gestisce le priorità delle prestazioni nel rispetto delle indicazioni Regionali.



Servizi di Odontoiatria

Al terzo piano, 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 l'utente.

INFORMAZIONI

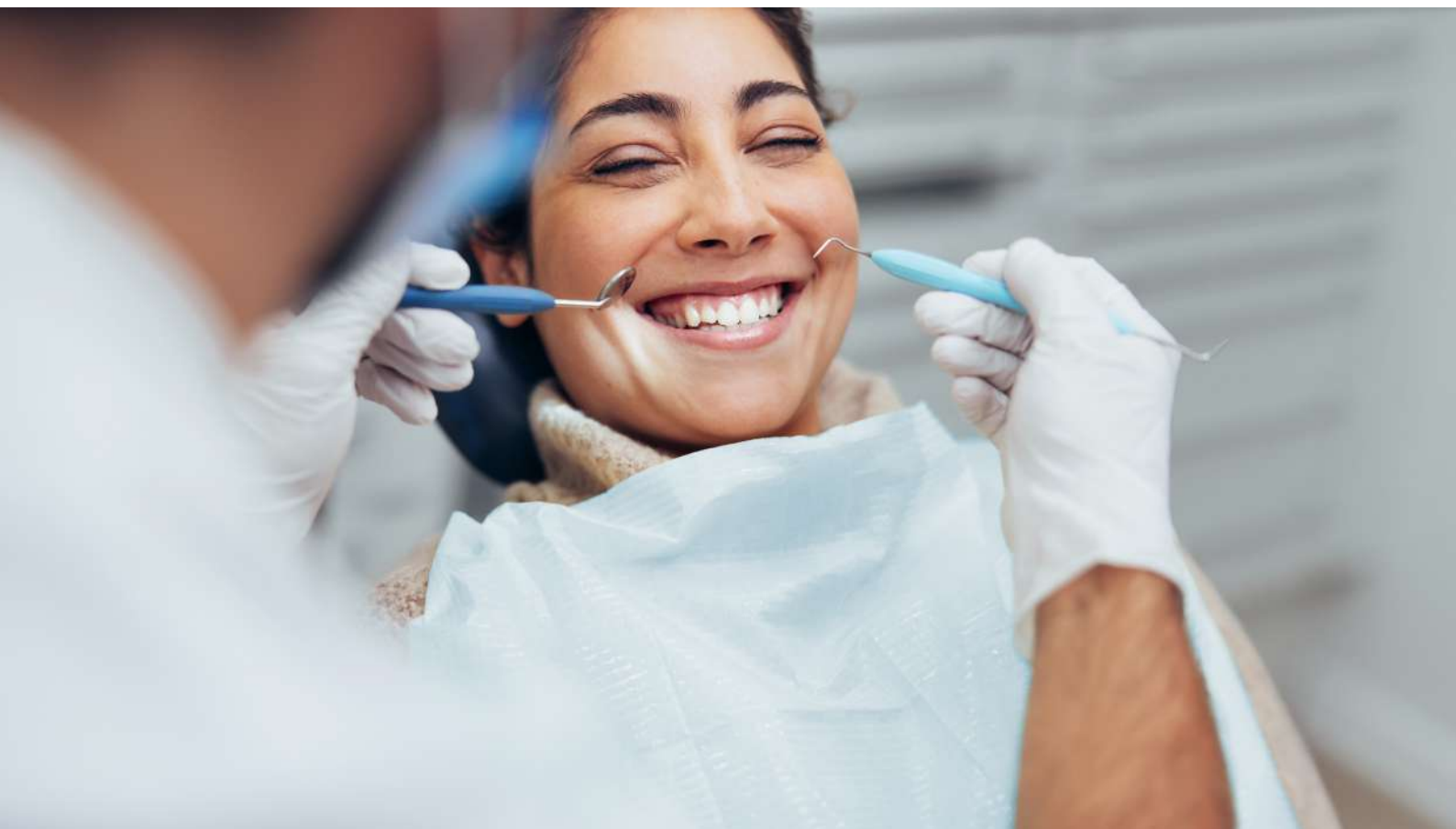
Per effettuare l'accettazione è necessario avere con sé: Codice Fiscale, Carta di Identità, Impegnativa e Tesserino di Esenzione (se in possesso).

Le postazioni accettano pagamenti elettronici effettuati tramite Bancomat, Banco Posta o Carta di Credito.

Possono essere 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. L'accesso alle prestazioni in regime SSN/SSN avviene nei limiti e alle condizioni previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) Nazionali e Regionali.

Le prestazioni a carico del SSR devono essere concluse entro un anno. Per l'utente che utilizza il regime in solvenza, non è necessaria alcuna prescrizione.



U.O. Radiologia e Diagnostica per Immagini

L'UO di Radiologia e Diagnostica per Immagini si articola su due piani: **piano terra e terzo piano**. Al piano terra, vengono eseguiti i seguenti accertamenti:

- Radiologia tradizionale
- Tomografia computerizzata
- Studio della colonna vertebrale e degli arti inferiori con apparecchiatura EOS
- Risonanza Magnetica (1.5 e 3 Tesla)
- Ortopantomografia
- Mammografia
- MOC

Le ecografie, potranno essere eseguite sia al piano Terra sia al Terzo, in base all'accertamento richiesto.

Punto Prelievi

Il **Punto Prelievi** è allocato a piano Terra ed è funzionalmente collegato alla **Medicina di Laboratorio (SMeL)** dell'Ospedale.

Il Punto Prelievi è aperto, con e senza appuntamento, per i prelievi ematici e la consegna dei campioni, **dalle ore 7.30 alle ore 9.30 da lunedì a venerdì**, esclusi i giorni festivi. L'accesso è diretto. Per effettuare esami di genetica, è necessaria la prenotazione attraverso il CUP.

Nella sala prelievi vengono eseguiti le seguenti tipologie di prelievo:

- prelievo venoso
- tampone oro/faringeo
- non è prevista l'esecuzione di Prelievo Arterioso.

Al punto prelievi vengono inoltre:

- ritirati campioni di urine, feci ed espettorati, raccolti negli appositi contenitori.

L'utilizzo di contenitori adatti per la raccolta di materiali biologici a domicilio (tamponi, urine, feci ecc.) è una condizione essenziale per garantire una adeguata qualità delle prestazioni analitiche, l'Ospedale, attraverso Il punto prelievi fornisce gratuitamente agli utenti ambulatoriali i contenitori per la raccolta di materiali biologici (urine, feci...), unitamente alle informazioni sulla corretta preparazione all'esame. Le informative per gli esami che richiedono una particolare preparazione sono pubblicate su www.grupposandonato.it

Servizio Anatomia Patologica

Presso il nostro Ospedale è presente un **Servizio di Anatomia Patologica (SMeL 2)**. Il servizio rispetta i seguenti tempi di refertazione:

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	TEMPI DI REFERTAZIONE	
	ORDINARI	URGENTI
Esame citologico	7 giorni	4 giorni
Esame cito-istologico da agoaspirazione	9 giorni	4 giorni
Esame citologico cervico-vaginale	15 giorni	7 giorni
Esame istologico su biopsia	10 giorni	5 giorni
Esame istologico su pezzo operatorio semplice	12 giorni	6 giorni
Esame istologico su pezzo operatorio complesso	20 giorni	10 giorni
Valutazione FISH per patologia tumorale	10 giorni	7 giorni
Valutazione di fattori prognostici predittivi	7 giorni	4 giorni

Il 90% dei referti è garantito entro i tempi massimi della DGR succitata. Maggiori informazioni sono disponibili consultando il sito istituzionale www.grupposandonato.it

Unità operative di Ricovero e Cura accreditate

- o Cardiochirurgia
- o Cardiologia
- o Chirurgia Generale
- o Chirurgia Maxillo-Facciale
- o Chirurgia Plastica
- o Chirurgia Vascolare
- o Medicina Generale
- o Neurochirurgia
- o Ortopedia e Traumatologia
- o Reumatologia
- o Riabilitazione Specialistica
- o Terapia intensiva
- o Unità di Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC)
- o Urologia

Le aree di degenza sono organizzate per **aree dipartimentali**.

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

Guida alla Prenotazione di esami e Visite ambulatoriali / CUP

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

PRENOTAZIONI CON SSN

È possibile prenotare nelle seguenti modalità:

- **Di persona presso gli Sportelli dedicati dell'Ospedale**
- **Telefono (CUP - Centro Unico Prenotazioni): 02 87370500**
- **Web: grupposandonato.it**

Al momento della prenotazione l'utente deve essere in possesso dell'impegnativa redatta su ricettario del Sistema Sanitario Nazionale e della propria Carta Regionale dei Servizi.

Per i residenti in Regione Lombardia nel caso di prestazioni "urgenti" ma differibili nel tempo, la prenotazione deve avvenire entro 48 ore dalla data di emissione esibendo l'impegnativa con il bollino verde.

PRENOTAZIONI IN SOLVENZA

È possibile prenotare nelle seguenti modalità:

- **Di persona presso gli Sportelli dedicati dell'Ospedale**
- **Telefono (CUP - Centro Unico Prenotazioni): 02 87370505**
- **Web:** grupposandonato.it
- **App:** Gruppo San Donato

All'atto della prenotazione verrà fornito un promemoria con tutte le indicazioni utili per l'utente (data e ora dell'appuntamento):

- Ambulatorio e medico che effettua la prestazione (o équipe di assegnazione)
- Ubicazione dell'ambulatorio
- Eventuale preparazione per effettuare prestazione
- Costo della prestazione

Obbligo da parte del cittadino, che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia.

Disdire con sollecitudine una prenotazione è un **gesto di attenzione civile verso un'altra persona**, che potrà usufruire della prestazione di cui necessita e, inoltre, per disposizioni regionali e nazionali, l'ospedale può in ogni caso rivalersi sull'utente **addebitando l'importo della prestazione non eseguita se non disdetta nei tempi utili**.

SOLO PER INFORMAZIONI

Servizio Centralino

Tel. 02.8350.0010

Mail: info.ogsa@grupposandonato.it

TEMPI DI REFERTAZIONE

- 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 gli sportelli dedicati.
- I referti di laboratorio vengono di norma resi disponibili entro 3 giorni (salvo esami peculiari) e si ritirano presso gli sportelli dedicati.
- I referti di Anatomia patologica (es. biopsie) vengono rilasciate nella tempistica prevista dalla normativa vigente.
- All'atto dell'esecuzione della prenotazione, viene rilasciato un promemoria per il ritiro del referto con indicazione della data.

RITIRO REFERTI

È possibile ritirare i referti presso gli sportelli dedicati al piano Terra, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00. Il ritiro può essere effettuato dall'interessato oppure da un suo delegato munito di delega e fotocopia del documento di identità. Il referto è consultabile e scaricabile anche dal Fascicolo Sanitario Elettronico.

Guida ai servizi



Per spedire **corrispondenza** gli utenti possono rivolgersi ai Coordinatori Infermieristici o al centralino.



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



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**, gli utenti possono rivolgersi ai Coordinatori Infermieristici.



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



All'interno dell'ospedale, è presente una **Cappella** e un'area di **preghiera di religione islamica**. Gli utenti che intendessero contattare il Cappellano o l'Imam, 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.



In Ospedale è disponibile SOSInfomondo, un servizio specializzato in mediazione linguistica e culturale che, tramite un Call Center nel quale operano mediatori madrelingua, fornisce assistenza e supporto al personale sanitario nella comunicazione con i pazienti stranieri.



I familiari devono **provvedere alla scelta dell'impresa** di propria fiducia sia essa nazionale o estera. L'Ospedale tutela e garantisce questo diritto, anche attraverso il divieto a tutti i dipendenti di contattare o suggerire, a qualsiasi titolo, le imprese di Onoranze Funebri.

Accoglienza e Comfort





L'obiettivo primario dell'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio è fornire agli utenti 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	<ul style="list-style-type: none">- Armadio porta abiti;- Letto con schienale regolabile;- Bagno privato;- Televisore.
Accoglienza all'ingresso	Tutti gli utenti sono accolti dai Coordinatori Infermieristici e ogni operatore è identificato tramite cartellino.
Informazioni per l'utente e i visitatori	La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto e può essere stampata in reparto su richiesta dell'utente. 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.
Servizio di chiamata taxi	Su richiesta da rivolgere al Centralino/Reception.
Servizio Religioso	Per qualsiasi richiesta, rivolgersi al Cappellano o all'Imam.
Wi-fi	L'intero edificio è coperto da una rete wi-fi gratuita sia per gli operatori sia per 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**. L'utente 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, l'utente 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. In base all'entità dell'urgenza viene assegnato all'utente un **codice colore**, come di seguito indicato:

-  Viene assegnato a utenti molto critici, con disturbi più gravi o che necessitano della massima urgenza; priorità d'accesso massima.
-  Viene assegnato a utenti con lesioni e disturbi gravi. Il personale del PS li assisterà nel più breve tempo possibile, ma successivamente agli utenti con "codice rosso"; priorità d'accesso intermedia.
-  Viene assegnato a utenti con disturbi non urgenti: tali utenti vengono visitati solo dopo gli utenti contrassegnati con il codice rosso e giallo; priorità d'accesso molto bassa.
-  Viene assegnato a utenti con patologie che non richiederebbero il ricorso al Pronto Soccorso. Gli utenti vengono visitati solo dopo gli utenti contrassegnati con il codice rosso, giallo e verde.

A partire dal 24 Luglio 2023, il Pronto Soccorso di IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio, si adeguerà alla normativa regionale che regola il nuovo metodo di Triage. Tale metodo è costituito da 5 codici numerici al fine di garantire una più efficace valutazione e presa in carico degli utenti da parte del personale sanitario.

I codici numerici, in base all'entità dell'urgenza ed al quadro clinico generale, sono i seguenti:

-  **Codice 1 (Codice Rosso): EMERGENZA:** assenza o rapido deterioramento di uno o più funzioni vitali – Presa in carico immediata
-  **Codice 2 (Codice Arancione): URGENZA INDIFFERIBILE:** Rischio di compromissione delle funzioni vitali Condizione stabile con rischio evolutivo – Presa in carico entro 15 minuti
-  **Codice 3 (Codice Azzurro): URGENZA DIFFERIBILE:** Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che richiede due o più risorse – Presa in carico entro 60 minuti
-  **Codice 4 (Codice Verde): URGENZA MINORE:** Condizione stabile senza rischio evolutivo che richiede una risorsa – Presa in carico entro 120 minuti
-  **Codice 5 (Codice Bianco): NON URGENZA:** Condizione stabile senza rischio evolutivo, non urgente o di minima rilevanza cliniche che non richiede risorse – Presa in carico entro 240 minuti

Gli utenti dimessi con codice bianco o Codice 5 sono tenuti al pagamento del ticket in quanto trattasi di prestazioni non urgenti (Delibera Regione Lombardia IX 3379).



RICOVERO PROGRAMMATO: ORDINARIO

Accesso su proposta del **Medico di Medicina Generale (MMG)** o di un **Medico Specialista condivisa con il MMG**. Viene attivato ogni qualvolta per l'esecuzione di una terapia, una procedura medica o un intervento sia necessaria un'osservazione protratta nel tempo (uno o più giorni). Il ricovero ordinario è a **totale carico del SSN** (per altri regimi si veda il successivo paragrafo "Ricovero in Solvenza").

Il nominativo dell'utente viene inserito in una lista d'attesa gestita dal Responsabile dell'Ufficio Ricoveri, relativamente alla patologia e ai criteri di priorità.

L'inserimento in lista di attesa avviene solo ed esclusivamente a seguito della **presentazione di una richiesta redatta da uno specialista dell'Ospedale** che, al termine di una visita ambulatoriale, pone le indicazioni per l'intervento.

In relazione alla priorità clinica dell'utente, in base ai criteri cronologici e alla lista di attesa specifica per équipe medica/patologia, l'Ufficio Ricoveri provvede a contattare telefonicamente l'utente al fine di **comunicare la data e l'ora prevista per il pre-ricovero o il ricovero**. La composizione cronologica della lista di attesa è influenzata da eventuali aggravamenti del quadro clinico dell'utente valutati dal Medico Specialista.

PRE-RICOVERO

Il **pre-ricovero** è un atto sanitario che prevede un percorso in cui l'utente viene sottoposto ad accertamenti strumentali e di laboratorio che daranno indicazioni all'anestesista per stabilire l'idoneità all'intervento. Successivamente, qualora l'anestesista ritenesse necessario sospendere il giudizio di idoneità, alla visita anestesiológica potrebbero seguire **eventuali approfondimenti diagnostici**.

Durante il pre-ricovero potrebbe evidenziarsi la necessità, per il chirurgo, di far eseguire all'utente **accertamenti supplementari di supporto all'atto chirurgico** (che possono essere effettuati in una qualsiasi struttura sanitaria scelta dall'utente).

Per eseguire tali accertamenti, l'utente, a sua libera scelta, potrà decidere di effettuare tali accertamenti **in regime di solvenza o con il SSN**: in tal caso dovrà presentare regolare impegnativa redatta dal MMG o dallo Specialista.

Se l'utente rinuncia volontariamente al ricovero, verrà addebitato allo stesso l'importo delle prestazioni eseguite. Se venisse formulato un giudizio di non idoneità al ricovero, l'utente **potrà richiedere copia dei referti delle prestazioni eseguite** previa presentazione di impegnativa emessa dal MMG e pagamento di regolare ticket.

L'Accettazione Ricoveri avvisa l'utente sulla data prevista per il pre-ricovero e coordina l'esecuzione delle prestazioni necessarie possibilmente in un'unica giornata.

RICOVERO

Il giorno previsto per il ricovero, secondo le indicazioni ricevute dal personale amministrativo dell'Ufficio Ricoveri, l'utente si deve presentare agli sportelli dell'**Accettazione Ricoveri** (Piano 0) presentando i seguenti documenti:

- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria;
- Codice Fiscale (non necessario se in possesso della nuova Carta Regionale dei Servizi elettronica);
- Documento di Identità;
- Modello E112 (per i cittadini comunitari);
- Impegnativa di ricovero (qualora non già presentata il giorno del pre-ricovero);
- Scheda di ospedalizzazione del Medico di MMG (Ove richiesta);
- STP per cittadini extracomunitari (per cure essenziali e per accessi a completamento delle cure essenziali, assicurando il ciclo terapeutico e riabilitativo completo riguardo alla possibile risoluzione dell'evento morboso).

Sarà premura del personale dell'Ufficio Ricoveri fornire le **specifiche indicazioni sulle modalità previste per il ricovero**. Gli utenti minorenni devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà (da almeno un genitore o dal tutore o dal curatore speciale).

Per tutti gli altri utenti è consentito l'accompagnamento da parte di un solo parente; lo stesso vale per soggetti non autosufficienti. È possibile richiedere presso l'Ufficio Ricoveri (Piano 0), il **certificato attestante il proprio periodo di degenza**.

L'ufficio ricovero SSN è ubicato al Piano Terra della Struttura.

Contatti Ufficio Ricoveri SSN:

Orari sportello: dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 14.30

Per informazioni: 02.8350.0030

E-mail: ricoveri.iog@grupposandonato.it

Cosa portare per il soggiorno

Durante il ricovero in regime di SSN, è opportuno munirsi di:

- biancheria personale: pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani;
- accessori personali da toilette.

RICOVERI IN SOLVENZA

Per gli utenti che richiedono espressamente un trattamento privato a pagamento o in convenzione con Assicurazioni e/o fondi malattia, l'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio mette a disposizione reparti di degenza dedicati che danno diritto a:

- Scelta del medico curante;
- Camera singola, con possibilità di ospitare un accompagnatore;
- Comfort alberghieri.

I reparti solventi sono ubicati all'8° e al 13° piano della Struttura.

Contatti Ufficio Ricoveri Solventi:

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Per informazioni: 02.8350.2200

E-mail: preventivi.ogsa@grupposandonato.it (per richiedere info e preventivi);

segreteriasolventi.ogsa@grupposandonato.it (per info su pagamenti, pratiche amministrative e assistenza post ricovero)



Assistenza sanitaria per cittadini stranieri

STRANIERI NON ISCRITTI AL SSN

Stranieri Comunitari

Per i Cittadini appartenenti agli stati membri dell'Unione Europea, allo Spazio Economico Europeo e ai cittadini della Svizzera, possono configurarsi diverse modalità di accesso alle prestazioni sanitarie, a seconda che siano o meno in possesso della TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia) o di documento sostitutivo equivalente:

- **Stranieri comunitari in possesso della TEAM o di documento sostitutivo equivalente**
Ai cittadini comunitari è garantito l'accesso alle prestazioni medicalmente necessarie, mediante presentazione della TEAM rilasciata dallo Stato di provenienza oppure certificato Sostitutivo Provvisorio o Formulario. I cittadini dovranno essere muniti di prescrizione su ricettario regionale.
- **Stranieri comunitari sprovvisti di TEAM o di documento sostitutivo equivalente che dichiarano lo stato di indigenza**
Per poter accedere alle cure a carico SSN, devono autodichiarare:
 1. La condizione di indigenza, presentando anche Documento di identità in corso di validità e sottoscrizione della Dichiarazione CSCS (Comunitario Senza Copertura Sanitaria);
 2. Di non possedere i requisiti per l'iscrizione al SSR;
 3. Di non essere titolari di una polizza di assicurazione sanitaria personale;
 4. Di non essere assistiti dallo stato di provenienza;
 5. Di soggiornare nel territorio regionale.
- **Stranieri comunitari sprovvisti di TEAM o di documento sostitutivo equivalente che non dichiarano lo stato di indigenza o che siano provvisti di assicurazione sanitaria**
Pazienti "solventi" che devono pagare le prestazioni di cui usufruiscono o in forma diretta oppure mediante polizza sanitaria.

Stranieri non Comunitari

- **Stranieri presenti per progetti di cooperazione internazionale**
Pazienti arrivano in Italia a seguito di accordi tra associazioni no profit e Ministero degli Esteri per essere sottoposti a cure mediche.
- **Cittadini non appartenenti alla UE provenienti da stati con i quali esistono accordi internazionali e convenzioni**
L'elenco dei paesi convenzionati, il contenuto delle convenzioni e le categorie aventi diritto, sono consultabili sul sito del Ministero della Salute, al seguente indirizzo: <http://www.salute.gov.it>
Questi pazienti hanno diritto alle Prestazioni Urgenti e alle prestazioni per cure essenziali ancorché continuative; hanno inoltre diritto alle prestazioni in elezione previo pagamento delle tariffe.

- **Stranieri temporaneamente presenti sul territorio nazionale in regola con le norme per l'ingresso nel nostro paese e non indigenti**
È previsto il pagamento delle prestazioni fruite in forma diretta oppure mediante polizza sanitaria, presentando:
 1. Documento di identità in corso di validità
 2. Prescrizione della prestazione da effettuare
 3. Copia del Codice STP
 4. Eventuale copia della polizza
- **Stranieri temporaneamente presenti sul territorio nazionale, non in regola con le norme per l'ingresso nel nostro paese e indigenti**
Sono assicurate le cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti o essenziali per malattia e infortunio; i programmi di medicina preventiva a salvaguardia della salute individuale e collettiva. Da presentare Codice STP assegnato, dichiarazione di indigenza, Documento di identità in corso di validità e Prescrizione della prestazione.



Assistenza ai cittadini italiani residenti all'estero (AIRE)

I cittadini italiani residenti all'estero per un periodo superiore ai 12 mesi e iscritti all'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE), per i quali ricorrono le condizioni di cui al DM Sanità-Tesoro del 1.2.1996 e alla Circolare Ministero Sanità 1000.V-19/833/630 dell'11.11.96, possono richiedere l'iscrizione obbligatoria al SSR per un periodo massimo di 90 giorni nell'arco dell'anno solare.

Tali cittadini hanno diritto alle sole prestazioni urgenti erogate dalle strutture ospedaliere, nel periodo di validità dell'iscrizione.

Ulteriori Servizi

SERVIZIO OFFERTO	MODALITÀ
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Chiarezza e trasparenze nelle informazioni comunicate prima dell'esecuzione delle prestazioni	Tariffari consultabili dall'utente.
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, allo sportello oppure online.
Trasparenza nei tempi di attesa	Aggiornati e pubblicati mensilmente sul sito internet dell'Ospedale.
Consegna dei referti con modalità che tengono conto delle esigenze degli utenti	Consegna referti tutti i giorni, escluso i festivi.

Rischio Clinico

A garanzia della sicurezza dell'utente in Ospedale, è attiva la funzione di Gestione del rischio clinico, secondo quanto disposto dalla Circolare del 27 dicembre 2004 n. 46/SAN della Regione Lombardia e s.m.i., Raccomandazioni Ministeriali, Normativa Nazionale e Regionale.

Vengono costantemente monitorate aree e attività a rischio clinico al fine di prevenire eventi avversi agli utenti e agli operatori sanitari nei seguenti ambiti:

- **Anestesia e Chirurgia:** percorso utente in sicurezza con adozione della Check list di Sala Operatoria;
- **Comitato Buon Uso del Sangue:** gestione del sangue ed emoderivati;
- **Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO):** analisi e monitoraggio del rischio associato alle infezioni nosocomiali;
- **Sicurezza dei farmaci ad alto rischio;**
- **Comitato di Valutazione Sinistri (CVS):** identificazione di aree di intervento nei reparti in cui si verificano sinistri significativi e possibile mediazione con gli utenti in sede extragiudiziale.

La promozione di schede di segnalazione volontarie di eventi avversi da parte del personale sanitario permette di intervenire tempestivamente e svolgere attività di formazione per risolvere a livello organizzativo quanto segnalato secondo il metodo dell'imparare dall'errore.

Contatti: info.ogsa@grupposandonato.it

ormazioni

Informazioni utili



Assistenza

Il Responsabile medico dell'U.O. è il Responsabile dell'andamento della cura dell'utente. I medici di reparto, con la supervisione del Responsabile si occupano dell'**iter diagnostico-terapeutico**.

Ogni utente viene preso in carico da un medico dell'equipe che sarà il suo riferimento durante la degenza. Nel corso del ricovero, il medico referente è tenuto a dare al utente, o a persona autorizzata dallo stesso, informazioni sul suo stato di salute e sull'iter diagnostico-terapeutico. Danno, inoltre, informazioni riguardo l'andamento dello stato di salute e sono a disposizione per eventuali **colloqui con i congiunti** in orari stabiliti.

Durante il **giro visita**, eseguito almeno quotidianamente, viene effettuata la rivalutazione dell'utente e l'aggiornamento delle terapie. Procedure, linee guida e protocolli guidano la diagnosi e la terapia degli utenti.

Allo scopo di garantire la **continuità assistenziale**, le informazioni riguardanti il decorso clinico dell'utente sono condivise tra gli operatori medici, infermieristici e sanitari in generale.

Durante il ricovero è necessario che l'utente si attenga scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza assumere alcun farmaco che non sia stato specificamente prescritto.

In tutti i reparti dell'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio l'utente 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.

Servizio Sociale Ospedaliero

Nell'affrontare situazioni di particolare disagio socio-sanitario, l'utente e i suoi familiari possono avvalersi del **supporto del Servizio Sociale Ospedaliero** che fornisce informazioni sui servizi territoriali e, in caso di necessità, provvede ad attivarli, allo scopo di **assicurare all'utente la continuità delle cure domiciliari dopo la dimissione e/o il trasferimento in strutture idonee**.

Orari: dal lunedì al venerdì, solo su appuntamento.

Mail: servizisociali.ogsa@grupposandonato.it



Dimissioni dell'Utente

Al momento della dimissione, all'utente viene rilasciata una lettera di dimissione nella quale sono indicati: la diagnosi, i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata da eseguire a domicilio e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali.

È un documento importante che deve essere mostrato al medico curante ed esibito in occasione di eventuali controlli ambulatoriali e di altri ricoveri.

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

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

CERTIFICATO DI INIZIO RICOVERO (INPS)

Il paziente lavoratore dipendente (pubblico/privato), al momento dell'accettazione (entro e non oltre il giorno successivo al ricovero), può richiedere al personale amministrativo dell'Accettazione Ricoveri la Comunicazione di inizio ricovero – indispensabile per l'emissione telematica del Certificato di malattia - che verrà inviata all'INPS. Sarà altresì possibile richiedere e ritirare una copia cartacea della Comunicazione presso l'Accettazione Ricoveri.

CERTIFICATO DI MALATTIA (INPS)

Il paziente/lavoratore dipendente (pubblico/privato) potrà richiedere il Certificato di malattia INPS alla dimissione a seguito di un ricovero o dal Pronto Soccorso, il paziente potrà segnalare al personale amministrativo l'eventuale necessità già al momento dell'accettazione e, successivamente, in fase di dimissioni, richiederlo al medico ospedaliero, che provvederà ad inviare all'INPS il Certificato di malattia con la certificazione della diagnosi e l'eventuale prognosi per la convalescenza. Sarà altresì possibile richiedere una copia cartacea del Certificato al medico dimettente.

CERTIFICATO DI INFORTUNIO (INAIL)

Il paziente/lavoratore dipendente (pubblico/privato) potrà richiedere al Medico di Pronto Soccorso il Certificato di infortunio INAIL, che attesta lo stato di inabilità temporanea assoluta al lavoro dell'assicurato, derivato da un infortunio lavorativo. Verrà quindi consegnata una copia cartacea per il paziente e una copia cartacea per il datore di lavoro.

Copia della cartella clinica

È possibile richiedere, all'atto della dimissione o successivamente presso l'archivio sito al Secondo piano, copia della cartella clinica in copia conforme all'originale in formato cartaceo e copia delle immagini radiografiche riprodotte su CD.

La copia della cartella clinica può essere **richiesta e ritirata solo dall'intestatario della cartella clinica stessa**, che esibisce idoneo documento di identità, o da persona in possesso di delega scritta e documento di identità proprio e dell'intestatario della cartella clinica, da esibire in copia all'atto della richiesta e del ritiro.

La richiesta deve essere effettuata dall'intestatario della cartella clinica mediante la compilazione del modulo specifico oppure tramite email, allegando alla richiesta la copia del documento di identità. Le indicazioni su come procedere sono riportate sulla pagina web del sito grupposandonato.it che descrive gli aventi diritto alla richiesta di copia conforme e le modalità di richiesta)

In caso di ricovero in altra struttura, la richiesta di copia urgente può essere inoltrata dalla nuova struttura con **riduzione dei tempi** sopra indicati.

È possibile ritirare i CD delle immagini radiografiche il giorno della dimissione (solo nei giorni feriali), purché già corredate da referto.

Tariffe per copie Cartella Clinica:

Copia conforme della cartella clinica:

32,00 euro IVA inclusa (se ritirata personalmente);

40,00 euro IVA inclusa (se spedita per Posta tramite Raccomandata con RR);

25,00 euro IVA inclusa per copia informatizzata spedita mezzo mail;

CD Radiografie: 13,00 Euro;

CDTAC-RMN: 30,50 Euro.

Contatti: 02 83501907/1908 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00

Sportello: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00

E-mail: archivio.ogsa@grupposandonato.it

Regole per gli utenti

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 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 degli utenti

- L'utente ha diritto di essere assistito e curato con **premura e attenzione**, nel **rispetto della dignità umana** e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- L'utente ha diritto alle **informazioni relative alle prestazioni erogate**, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- L'utente 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. L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi;
- L'utente ha il **diritto 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.
- **I pazienti in età pediatrica** (fino a 12 anni – Legge 48/88) hanno diritto alla presenza continuativa di un accompagnatore. La presenza prolungata di un familiare e/o conoscente e/o caregiver oltre il normale orario di visita è concessa anche in caso di **ospiti in età avanzata** (oltre 65 anni - Legge 48/88 art. 16), o in caso di agitazione, disabilità, problematiche psicologiche, stato comatoso. A discrezione del personale del Reparto può essere consentita la permanenza di un parente/conoscente anche in altre situazioni. L'autorizzazione alla permanenza potrebbe comunque essere condizionata all'esibizione di apposito pass rilasciato dal caposala. Nei Reparti Solventi le visite di parenti e conoscenti non hanno limitazioni d'orario.



RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'utente 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)**, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 13.00; Tel. 02.8350.0020
Mail: urp.ogsa@grupposandonato.it
- **Alle organizzazioni di tutela degli utenti**, come il Tribunale dei Diritti del Malato o l'Ufficio di Pubblica Tutela, presso l'ATS competente.

TUTELA DELLA PRIVACY

All'atto dell'accettazione, ambulatoriale o di ricovero, all'utente verrà consegnato un modulo **Privacy** da compilare e firmare relativo ai suoi dati personali.

Ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI", così come modificato D.Lgs. 101/2018 e del Regolamento UE 679/2016, i dati forniti dall'utente, o acquisiti nell'ambito dell'attività medica, **saranno trattati dall'Ospedale o da terzi nel rispetto delle stesse norme**.

I dati personali dell'utente saranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nell'ambito dell'attività istituzionale ospedaliera. Nel caso in cui i dati dell'utente servissero per **finalità di ricerca scientifica** o di statistica, saranno trasmessi in forma strettamente anonima.

Visite ai degenti

Le visite ai degenti da parte di familiari 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 Decreto 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 la **Terapia Intensiva e di UTIC**, un medico, 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 e il riposo di tutti i degenti;
- Non sedersi sui letti e non utilizzare i servizi igienici delle stanze che sono a uso esclusivo degli utenti ricoverati;
- Allontanarsi dal reparto, per motivi organizzativi e di igiene, durante la distribuzione dei pasti (salvo deroghe rilasciate dai Coordinatori Infermieristici in caso di utenti 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

Le visite ai pazienti degenti nei reparti sono consentite dal **LUNEDÌ ALLA DOMENICA:**
dalle 12.30 alle 13.30
e dalle 17.30 alle 19.30

È consentito l'accesso in camera di degenza a una sola persona per paziente per ciascuna fascia oraria.

Terapia intensiva e UTIC

Le visite ai pazienti degenti in Terapia Intensiva sono consentite tutti i giorni alle ore 17.30, una sola persona per paziente.





Obiettivi e Standard di Qualità

L'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio, appena avviato le sue attività, ha assunto come impegno prioritario e di valenza strategica l'impostazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità orientato alla gestione e miglioramento continuo dei processi erogati che garantisca la completa soddisfazione dell'utente e delle altre parti interessate.

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

1. Accreditamento istituzionale del Nuovo Ospedale, ottenuto nel agosto 2022
2. Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ottenuto a dicembre 2022

L'Ospedale è stato certificato in tempi record con l'Organismo Certificativo ITALCERT, tre mesi dopo l'accREDITamento e l'apertura. Il Certificato ottenuto 782SGQ00 ha una validità di 3 anni per i seguenti processi:

- Erogazione di prestazioni sanitarie diagnostiche, terapeutiche e assistenziali, in regime ambulatoriale (BIC e MAC), di day hospital, day surgery e di ricovero ordinario nei Dipartimenti, Unità Operative e Servizio così come dettagliati di seguito.
- Progettazione ed erogazione di eventi formativi in ambito sanitario. Servizio di supporto ai progetti di ricerca a carattere scientifico ortopedico per malattie dell'apparato locomotore.

Dipartimento Chirurgico Polispécialistico	Polyspecialist Surgical Department
Ortopedia e Traumatologia, UO Chirurgia Vertebrale, Centro di Chirurgia Ricostruttiva delle Infezioni Osteoarticolari (CRIO), Centro di Chirurgia Ortopedica Oncologica e Ricostruttiva del Rachide (CCOORR), Chirurgia Ortopedica Pediatrica, Chirurgia della Spalla, Unità Specialistica Piede e Caviglia (USPeC), Clinica Ortopedica. Neurochirurgia, Cardiocirurgia, Chirurgia Vascolare, Chirurgia Plastica e Ricostruttiva, Chirurgia Maxillo-Facciale, Chirurgia Generale, Urologia.	<i>Orthopedics and Traumatology, Spine Surgery Unit, Center for Reconstructive Surgery of Osteoarticular Infections, Center for Oncological and Reconstructive Orthopedic Surgery of Spine, Pediatric Orthopedic Surgery, Shoulder Surgery, Foot and Ankle Specialist Unit, Clinic Orthopedics, Neurosurgery, Cardiac Surgery, Vascular Surgery, Plastic and Reconstructive Surgery, Maxillofacial Surgery, General Surgery, Urology.</i>
Dipartimento Ortopedico-Riabilitativo	Orthopedic-Rehabilitation Department
Ortopedia e Traumatologia, Riabilitazione Specialistica, Chirurgia Articolare Sostitutiva della Clinica Ortopedica (CASCO), Centro Chirurgia Protesica (CCP), Equipe Universitaria di Ortopedia Rigenerativa Ricostruttiva (EUORR), Ortopedia Ricostruttiva Articolare della Clinica Ortopedica (ORACO), Centro Traumatologia dello Sport (CTS) e Chirurgia Artroscopica, Chirurgia Anca, Chirurgia Ginocchio, Centro di Chirurgia Protesica Ginocchio e Anca – Chirurgia dello Sport, Chirurgia della Mano.	<i>Orthopedics and Traumatology, Specialistic Rehabilitation, Joint Replacement Surgery of the Orthopedic Clinic, Prosthetic Surgery Center, University Team of Regenerative Reconstructive Orthopedics, Joint Reconstructive Orthopedics of the Orthopedic Clinic, Sports-Traumatology Center and Arthroscopic Surgery, Hip Surgery, Knee Surgery, Knee and Hip Prosthetic Surgery Center – Sports Surgery, Hand Surgery</i>
Dipartimento Medico	Medical Department
Cardiologia, Reumatologia, Medicina Generale	<i>Cardiology, Rheumatology, General Medicine</i>
Unità Operative e Servizi	Operating Units and Services
Unità Terapia Cardiointensiva (UTIC), Emodinamica ed Elettrofisiologia, Diagnostica per Immagini, Terapia Radiante, Endoscopia, Pronto Soccorso, Terapia Intensiva, Blocchi Operatori, Bassa Intensità Chirurgica (BIC), Day Surgery, Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC), Medicina di Laboratorio, Anatomia Patologica, Punto Prelievi, Centrale di Sterilizzazione. Farmacia Ospedaliera.	<i>Cardio Intensive Care Unit (CCU), Hemodynamics and Electrophysiology, Diagnostic Imaging, Radiation Therapy, Endoscopy, Emergency Department, Intensive Care, Surgical Units, Low Intensity Surgery, Day Surgery, Complex Ambulatory Macroactivity, Laboratory Medicine, Pathological Anatomy, Blood Collection Point, Central Sterilization, Hospital Pharmacy.</i>
Poliambulatorio	Outpatient Service
Erogazione di prestazioni sanitarie e diagnostiche in regime ambulatoriale nelle aree: Anestesia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare-Angiologia, Dermosifilopatia, Allergologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Chirurgia ed Endoscopia Digestiva, Medicina Fisica e Riabilitazione, Neurologia, Neurochirurgia, Oculistica, Odontomatologia-Chirurgia Maxillofacciale, Oncologia, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Psichiatria, Urologia, Scienze dell'Alimentazione, Reumatologia e Medicina Interna.	<i>Provision of outpatient healthcare and diagnostic services in the following areas: Anesthesia, Cardiology, General Surgery, Plastic Surgery, Vascular Surgery-Angiology, Dermosiphilopathy, Allergology, Endocrinology, Gastroenterology, Digestive Surgery and Endoscopy, Physical Medicine and Rehabilitation, Neurology, Neurosurgery, Ophthalmology, Dentistry-Maxillofacial Surgery, Oncology, Orthopedics and Traumatology, Obstetrics and Gynecology, Otorhinolaryngology, Pulmonary Medicine, Psychiatry, Urology, Food Sciences, Rheumatology and Internal Medicine.</i>



3. Monitoraggio della qualità percepita

Il costante monitoraggio degli obiettivi definiti può avvenire solamente attraverso una loro quantificazione e con l'introduzione di un modello che ne consenta la misurazione continua e che individui tutti gli scostamenti tra gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti. L'Ospedale attraverso la rilevazione periodica dei dati dei questionari relativi alle prestazioni di ricovero e ambulatoriali, parallelamente all'analisi delle segnalazioni sulle problematiche riscontrate dagli utenti, ha impostato una costante valutazione della qualità percepita.

4. Obiettivi di miglioramento continuo

L'Ospedale mantiene e migliora in modo continuativo l'efficacia del suo Sistema riesaminando la Politica per la Qualità, gli Obiettivi per la Qualità, i risultati degli audit interni, l'analisi dei dati, degli indicatori, della valutazione del rischio e delle opportunità, delle azioni correttive e di miglioramento. Tali analisi forniscono gli input per il Riesame della Direzione e il conseguente output che coincide con il Piano di Miglioramento dell'Organizzazione.



Ricerca e Formazione

Attività di Ricerca

L'Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio è stato riconosciuto dal Ministero della Salute come **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.)**, nella disciplina delle Malattie dell'apparato locomotore.

L'obiettivo dell'IRCCS Galeazzi - Sant'Ambrogio è definire, **programmare e fornire cure di alto livello associate a una ricerca di alta qualità sulle patologie muscolo-scheletriche, attraverso una lunga tradizione di terapie mediche innovative, nuove procedure chirurgiche, tecniche di bioingegneria, medicina traslazionale ed evidence-based.**

Il forte legame tra cure di alta qualità e ricerca innovativa su base clinica consente alla struttura di **progettare, sviluppare e lanciare nuovi modelli organizzativi per l'assistenza sanitaria; accrescere le competenze del personale sanitario; migliorare l'esperienza di apprendimento degli studenti laureati e post-laurea; e massimizzare la corretta informazione di servizi, trattamenti e risultati per gli utenti.**

L'Ospedale ha ottenuto, inoltre, la prestigiosa certificazione di **Eccellenza come Centro di Chirurgia Vertebrale a livello europeo da Eurospine**, la società di Chirurgia Vertebrale di riferimento per le linee guida dei migliori centri europei del settore.



Formazione e Aggiornamento

Lo sviluppo dell'attività formativa costituisce un intenso impegno dell'Ospedale Galeazzi - Sant'Amrogio, che pianifica ed eroga eventi formativi di interesse per tutti i profili professionali, in base alla normativa vigente e alla mission aziendale.

L'Ufficio Formazione ha il compito di **curare la formazione e l'aggiornamento di tutti i dipendenti della Struttura e dei partecipanti esterni**, in modo da responsabilizzare il professionista al miglioramento continuo del proprio comportamento nella pratica clinico assistenziale e riabilitativa, e raggiungere gli **obiettivi di cambiamento e di miglioramento dell'organizzazione**.

I suoi compiti principali sono:

- **gestire il sistema della formazione in funzione degli obiettivi aziendali, regionali e nazionali** e di curarne il mantenimento, l'adeguamento e il miglioramento continuo;
- **individuare le esigenze di addestramento e formazione del personale**, progettando e realizzando iniziative volte a promuovere il costante miglioramento professionale e assicurandone l'adeguatezza in relazione all'evoluzione delle conoscenze;
- **progettare, attuare e verificare l'attività di formazione dell'azienda** al fine di permettere alle persone un adeguamento formativo in linea con i continui cambiamenti e le strategie aziendali.

Ogni anno viene definito un Piano di Formazione sulla base delle esigenze formative rilevate attraverso i Responsabili e Coordinatori, con il coinvolgimento di tutte le figure professionali dei diversi settori. L'offerta formativa è articolata in tre ambiti formativi, nello specifico:

- **Sanitario - riabilitativo:** proposte che sviluppino contenuti di tipo tecnico specialistico per professionisti dell'area sanitaria e sanitaria - riabilitativa nei settori specifici di intervento dell'Ospedale;
- **Competenze gestionali e metodologiche:** proposte volte a perseguire obiettivi di sviluppo delle persone e dell'organizzazione di carattere gestionale, con particolare riferimento al concetto di efficienza organizzativa, alla diffusione di comportamenti responsabili e di relazioni efficaci, all'acquisizione di competenze metodologiche.
- **Formazione sulla sicurezza e alla normativa:** proposte volte a perseguire finalità di copertura dei bisogni formativi definiti dalle normative relative alla sicurezza negli ambienti di lavoro, alla tutela della salute dei lavoratori e degli utenti, allo sviluppo di comportamenti consoni alla salvaguardia dei diritti dei malati.



Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

ACCESSO OVEST TRIULZA Percorso da fermata M1 Rho Fiera Milano: Usciti dai tornelli di M1 Fiera Milano, proseguire sulla destra in direzione “stazione ferroviaria” → proseguire in direzione “Uscita - Via Risorgimento” → Superato il binario 6 tenere la destra → Uscita “Ovest Triulza”.

MEZZI PRIVATI

PERCORSI DAL CASELLO A8: Dopo la barriera autostradale di Milano Nord, proseguire in direzione Milano → uscita “Fiera Milano” → SS33/Rho-Monza in direzione Fiera Milano - Rho → uscita “Expo Triulza”, gate numero 9 → seguire indicazioni per via Cristina Belgioioso 173, Milano.

PERCORSI DAL CASELLO AUTOSTRADALE A4-OVEST: Prima della barriera autostradale di Milano Ghisolfi uscita “Pero Nord” → Tangenziale Ovest A50 in direzione Como - Varese → uscita 1 “Fiera Milano” → SS33/Rho-Monza in direzione Monza → uscita “Expo Triulza”, gate numero 9 → seguire indicazioni per via Cristina Belgioioso 173, Milano.

PERCORSI DAL CASELLO AUTOSTRADALE A4-EST: Dopo la barriera autostradale di Milano Est proseguire in direzione Torino → uscita “Como - Varese” → autostrada A8 in direzione Como - Varese → uscita “Fiera Milano” → SS33/Rho-Monza in direzione Fiera Milano - Rho → uscita “Expo Triulza”, gate numero 9 → seguire indicazioni per via Cristina Belgioioso 173, Milano.

PERCORSI DA TANGENZIALE NORD/RHO-MONZA: Prima della barriera autostradale di Milano Est uscita “Monza - Tangenziale Nord A52” → Tangenziale Nord A52 in direzione Como → proseguire su SS35 in direzione “autostrade - Milano” → uscita “Rho” → SP46 Rho-Monza in direzione Rho - Bollate → proseguire su SS33/Rho-Monza in direzione Fiera Milano → uscita “Expo Triulza”, gate numero 9 → seguire indicazioni per via Cristina Belgioioso 173, Milano.

PERCORSI DAL CASELLO AUTOSTRADALE A1: Dopo la barriera autostradale di Milano Sud proseguire in direzione Milano → uscita “Tangenziale Ovest A50 - Torino - Como - Varese” → Tangenziale Ovest A50 in direzione Como - Varese → uscita 1 “Pero” → SS33/Rho-Monza in direzione Fiera Milano - Rho → uscita “Expo Triulza”, gate numero 9 → seguire indicazioni per via Cristina Belgioioso 173, Milano.

PERCORSI DA MILANO CENTRO DA PIAZZALE KENNEDY/CAVALCAVIA GHISALLO: Proseguire lungo Cavalcavia Ghisallo direzione Varese → proseguire autostrada A8 in direzione Como - Varese → uscita “Fiera Milano” → SS33/Rho-Monza.

PERCORSI DAL CASELLO AUTOSTRADALE A7: Dopo la barriera autostradale di Milano Ovest proseguire in direzione Milano → uscita “Tangenziale Ovest A50 - Torino - Como - Varese” → Tangenziale Ovest A50 in direzione Como - Varese → uscita 1 “Pero” → SS33/Rho-Monza in direzione Fiera Milano - Rho → uscita “Expo Triulza”, gate numero 9 → seguire indicazioni per via Cristina Belgioioso 173, Milano.

PARCHEGGI

Nell'area di pertinenza dell'Ospedale, sono a disposizione **due parcheggi a pagamento: il P1 (in superficie e sotterraneo) e il P2 (in superficie).**

Esternamente al sito, è possibile disporre del parcheggio di **via Risorgimento (Rho)**, collegato all'Ospedale da **una navetta**, a disposizione di utenti e accompagnatori.

**NAVETTA
GRATUITA**



I.R.C.C.S. Ospedale
Galeazzi - Sant'Ambrogio
Gruppo San Donato

**IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio
Via Cristina Belgioioso 173 - 20157 Milano**



IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio



Via Cristina Belgioioso 173
20157 Milano



Tel: 02.8350.0010



E-mail: info.ogsa@grupposandonato.it



grupposandonato.it



I.R.C.C.S. Ospedale
Galeazzi - Sant'Ambrogio

Gruppo San Donato