

OSPEDALE DI CUGGIONO PER IL CITTADINO **Come orientarsi con sicurezza e partecipare al** **miglioramento**



INDICE

Finalità	1
Patto con il cittadino	2
Come si raggiunge l'Ospedale	3
I percorsi di accesso alle attività di diagnosi e cura	4
Fase della cura in ambito di ricovero	16
Fase della dimissione	19
I servizi di supporto	20
Percorsi di accoglienza ed umanizzazione	21
Percorsi di integrazione con il territorio	23
Alcuni consigli comportamentali per la sicurezza della propria persona	25
Servizi di partecipazione e tutela	27

FINALITA'

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Ovest Milanese

Il presente documento si propone di:

- essere una fonte di informazioni per i cittadini, affinché possano liberamente scegliere a chi rivolgersi;
- costituire una bussola per l'orientamento del cittadino nell'Ospedale di Cuggiono e nel cambiamento del modello organizzativo dei servizi che ci impegnerà anche nei prossimi anni;
- migliorare la trasparenza e l'accessibilità delle prestazioni sanitarie;
- orientarsi con sicurezza.

PATTO CON IL CITTADINO

Ci impegniamo nei confronti dei cittadini a rispondere ai seguenti principi fondamentali:

- **l'eguaglianza** – ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate;
- **l'imparzialità** – assicurare che i comportamenti degli operatori verso gli utenti siano ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- **la continuità** – assicurare la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio stesso verranno adottate misure per arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **l'efficacia, l'efficienza, l'economicità** – erogare il servizio in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti;
- **la dignità umana** – prestare le cure e l'assistenza nel pieno rispetto della dignità della persona e garantendo il massimo rispetto della riservatezza della sfera umana e personale sulla base di un consenso informato;
- **l'ambiente** – fornire un ambiente che risulti confortevole ed ospitale;
- **l'aggiornamento e l'innovazione** – mantenere costantemente aggiornate le conoscenze applicate tecnico-scientifiche, gestionali, organizzative ed operative.

COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE

L'Ospedale di Cuggiono sito in Via Badi 4, si può raggiungere:

Con mezzo proprio:

- autostrada A4 Milano-Torino – uscita Boffalora per Casate/Cuggiono
- statale 11 (Milano-Novara) a Magenta deviazione per Marcallo-Mesero-Inveruno-Cuggiono

Con mezzi pubblici:

TRENO: FF.SS. Stazione di Magenta (linea ferroviaria Milano-Torino) proseguire in autobus ATM per Cuggiono.

Stazione ferrovie Nord di Castano Primo – proseguire in autobus ATINOM per Cuggiono.

ACCESSO AL PUBBLICO

L'ingresso principale dell'Ospedale è aperto tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

L'ingresso principale che permette l'accesso al Pronto Soccorso, è aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00.

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Documenti per la prenotazione delle prestazioni

Per poter effettuare la prenotazione di prestazioni a carico del Servizio Sanitario Regionale è necessario avere con sé:

- richiesta del Medico Curante o dello Specialista;
- documento d'identità;
- tessera sanitaria

Nell'interesse degli utenti si precisa che non sono prenotabili telefonicamente le prestazioni urgenti, gli esami complessi per i quali siano necessarie istruzioni e la consegna di provette o materiale di altro genere.

Modalità di pagamento

L'esecuzione delle prestazioni avviene dopo aver proceduto all'accettazione e al pagamento del ticket, se dovuto, presso gli sportelli di prenotazione e cassa.

Il pagamento può essere effettuato:

- ↔ in contanti;
- ↔ con bancomat o bancomat;
- ↔ con assegno circolare.

Ritiro referti

Qualora la prestazione effettuata preveda la consegna del referto, lo stesso potrà essere ritirato nel luogo e nel giorno indicato sul documento rilasciato all'atto della prenotazione o dell'effettuazione della prestazione.

Per il ritiro è necessario esibire la ricevuta dell'avvenuto pagamento del ticket, se dovuto. In caso di mancato ritiro è previsto l'addebito dell'intero importo della prestazione, anche in caso di esenzione.

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

AMBULATORI

Dove e come si accede alla prenotazione delle attività ambulatoriali, di radiologia, del laboratorio analisi e delle prestazioni specialistiche presso le Unità Operative in regime Servizio Sanitario Nazionale e in Libera Professione

Telefonicamente

1. PER PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI E DI RADIOLOGIA

Prenotazione, modifica, annullamento di: prime visite, visite di controllo, esami strumentali, radiografie, mammografia, ecografie, TAC e Risonanze Magnetiche (esclusi esami con mezzo di contrasto e libera professione).



numero verde gratuito **da rete fissa**



da rete mobile, a pagamento al costo previsto del proprio piano tariffario

dalle **8.00** alle **20.00** (dal lunedì al sabato)

2. PER PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE

- Prenotazione, modifica e/o annullamento Libera professione
(escluse le prestazioni in Libera Professione di Radiologia)



dalle ore 8.30 alle ore 19.00 (dal lunedì al venerdì)

dalle ore 8.30 alle ore 12.00 (il sabato)

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Sportello

1. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

C.U.P. - Centro Unificato Prenotazioni

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

- dalle ore 8.00 alle ore 16.30
(lunedì, giovedì, venerdì)

- dalle ore 8.00 alle ore 18.00
(martedì e mercoledì)

- chiuso il sabato

Orario Ritiro Referti:

- dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 12.30 alle ore 16.00
(dal lunedì al venerdì)

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

2. RADIOLOGIA

Monoblocco Ospedale (Parte Nuova), Piano Terra

Orari:

- dalle ore 8.00 alle ore 16.00 (dal lunedì al venerdì)
- dalle ore 8.00 alle ore 12.30 (il sabato)

Per informazioni è possibile telefonare al numero 02/97.33.250

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

3. LABORATORIO ANALISI

Monoblocco Ospedale (Parte Nuova), Piano Terra

Accesso diretto:

Laboratorio Analisi:

prelievi, consegna campioni biologici, tamponi vaginali solo per gravide

Dalle ore 8.00 alle ore 9.30 (dal lunedì al venerdì)

Orari prenotazioni:

dalle ore 10.00 alle ore 15.30 (dal lunedì al venerdì)

Per informazioni è possibile telefonare al numero 02/97.33.214

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Prestazioni specialistiche prenotabili direttamente presso le Unità Operative:

- **Cardiologia:**

Nuovo Poliambulatorio Padiglione C. Stucchi ex 67 – 1° piano

Elettrocardiogramma

E' consentito l'accesso senza appuntamento:

dalle 11.00 alle 12.00 (da lunedì a venerdì)

- **Centro MAC**

Padiglione Geltrude Beolchi ex 57, 1° piano, Day Hospital

Ecografia prostatica, flussimetria, visite controllo oncologia

Orari:

16.00 – 17.30 (da lunedì a venerdì)

Tel. 02/97.33.325

Endoscopia Padiglione C. Stucchi ex 67 – 2° piano

Rettoscopia, Urea breath test

Orari:

12.30 – 13.30 (da lunedì a venerdì)

Tel. 02/97.33.220

- **Fisioterapia:**

Padiglione Benedetto Gualdoni ex 29, piano terra

Terapie fisiche, visite per esami traumatologici recenti (non superiori a tre mesi),

visite INAIL, Progetti Riabilitativi (P.R.I.) prescritti da specialisti fisiatri o da specialisti

inseriti in una équipe riabilitativa, collaudi di ausili solo se prescritti dai medici dell'UORRF.

Orari: 8.30 – 12.30 / 13.30 – 15.00 (da lunedì a venerdì)

Tel. 02/97.33.331 solo per informazioni

- **Ginecologia:**

Nuovo poliambulatorio Padiglione C. Stucchi ex 67 – 1° piano

- Visite oncologiche ginecologiche, prelievo per ricerca e tipizzazione DNA virale HPV,

attività vaccinale per somministrazione vaccino anti HPV.

Orari: 9.00 – 12.00 (da lunedì a venerdì)

Tel. 02/97.33.255 (caposala).

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

- Tampone vagino/rettale per gravide a termine:
Accesso senza prenotazione dal lunedì al venerdì
Dalle ore 08.00 alle ore 09.00

- **Malattie Infettive:**

Nuovo Poliambulatorio Padiglione C. Stucchi ex 67 – 1° piano

Prime visite, controlli e urgenze differibili.

Per la prenotazione contattare l'Ospedale di Legnano – Padiglione

Malattie Infettive – Day Hospital.

Orari: 10.30 – 16.30 (da lunedì a venerdì) – Tel. 0331/449.773

- **Centro Psico Sociale:**

Monoblocco Ospedale – Padiglione 29 – 2° piano

Per i residenti nei Comuni di: Castano Primo, Inveruno, Cuggiono, Buscate, Turbigo, Vanzaghello, Magnago, Biatese, Arconate, Bernate Ticino, Robecchetto, Malvaglio, Nosate. Prime visite, colloqui, controlli, terapie.

Orari:

8.30 – 17.00 (da lunedì a venerdì).

Tel. 02/97.33.478

Centro Psico Sociale: Via Spagliardi 19 – Parabiago

Per i residenti nei Comuni di Parabiago, Busto Garolfo, Villa Cortese, Casorezzo, Nerviano e Canegrate.

Prime visite, colloqui, controlli e terapie.

Orari:

8.30 – 17.00 (da lunedì a venerdì)

Per informazioni telefonare 0331/1776241

- **Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'adolescenza (0-18 anni):**

Monoblocco Ospedale – Padiglione 29 – 2° piano

Per i residenti nei comuni di: Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Turbigo, Vanzaghello, Robecchetto con Induno.

Prime visite.

Prenotazione telefonica al numero 02/97.33.330

Orari: 14.00 – 16.00 (lunedì e mercoledì)

12.00 – 14.00 (il venerdì)

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

CON LA CARTA REGIONALE SANITARIA (CRS)

attraverso i canali aderenti al SISS: Medici di base, Farmacie, on line per coloro che hanno richiesto il lettore ed il Pin.

Per richiedere il PIN è necessario recarsi **con la propria CRS** e un documento d'identità in ASL presso gli sportelli di **Scelta e Revoca** o presso le sedi di **spazio Regione** dove viene rilasciato immediatamente, oppure rivolgersi agli **Uffici Postali** e compilare l'apposito modulo.

Per ulteriori informazioni: **numero verde 800.030.606**

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

RITIRO REFERTO

Qualora la prestazione effettuata preveda la consegna del referto, lo stesso potrà essere ritirato nel luogo e nel giorno indicato sul documento rilasciato all'atto della prenotazione o dell'effettuazione. Per il ritiro è necessario esibire la ricevuta dell'avvenuto pagamento del ticket, se dovuto.

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

RICOVERO ORDINARIO

Come si accede al ricovero ordinario.

L'Azienda assicura il ricovero ordinario per patologie il cui trattamento non riveste carattere d'urgenza.

Ciò può avvenire su proposta del medico di medicina generale o da altro medico di fiducia del cittadino; tale proposta viene sempre vagliata dallo specialista ospedaliero. Il ricovero ordinario, di norma, è programmato.

Documentazione necessaria al momento del ricovero ordinario e d'urgenza

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

Cittadini residenti in Italia

- Richiesta medica di ricovero ospedaliero
- Carta di Identità
- Codice Fiscale
- Carta Regionale dei Servizi (CRS)
- Documentazione clinica eventualmente in possesso.

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

Cittadini stranieri

Per i cittadini stranieri appartenenti alla Unione Europea o ad un Paese che ha stipulato con l'Italia un accordo bilaterale:

- Documento di riconoscimento
- Tessera Sanitaria Europea o mod. E 111 o modulo temporaneamente sostitutivo
- In alternativa gli estremi della polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria.

Per i cittadini extracomunitari

- Documento di riconoscimento (passaporto / carta d'identità)
- Permesso di soggiorno che comprende la motivazione della presenza in Italia o, in alternativa, copia della richiesta del permesso di soggiorno inoltrata alla Questura
- Tessera sanitaria o gli estremi di polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria oppure Codice Regionale S.T.P.

Per i ricoveri d'urgenza tale documentazione va presentata a cura dei parenti del ricoverato nel più breve tempo possibile.

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITÀ DI DIAGNOSI E CURA

RICOVERO MAC

(macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale)

Come si accede al ricovero?

La MAC è caratterizzata da ricoveri o cicli di ricovero in forma programmata, ciascuno di durata inferiore ad una giornata.

Consiste in prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportano la necessità del ricovero ordinario ma che, per la loro natura o complessità di esecuzione, richiedono che sia garantito un regime di assistenza medica ed infermieristica continua multidisciplinare non ottenibile in ambito ambulatoriale.

Il ricovero è proposto direttamente dallo specialista ospedaliero dopo aver valutato la patologia e la situazione sociale del cittadino.

RICOVERO BIC

(chirurgia a bassa intensità operativa e assistenziale)

Come si accede al ricovero?

Molte procedure per interventi chirurgici programmati possono essere eseguite in tutta sicurezza mediante ricoveri che si esauriscono in giornata, con una sola notte di degenza oppure con ricoveri brevi da due a cinque giorni.

È un tipo di assistenza **preceduto sempre dal pre-ricovero chirurgico** per gli accertamenti preoperatori. Queste modalità di ricovero vengono proposte a pazienti che rispondono a precisi requisiti e che hanno una situazione familiare ed abitativa adeguata.

EMERGENZA - URGENZA

Come si accede al ricovero d'urgenza?

L'Azienda assicura il ricovero d'urgenza per situazioni la cui gravità esige l'immediato trattamento diagnostico e terapeutico.

Quali sono le modalità di accesso per l'emergenza?

Si accede attraverso il Pronto Soccorso con:

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

- mezzo proprio;
- il **118**: Servizio pubblico di emergenza sanitaria attivo tutto l'anno, 24 ore su 24, che in situazioni di urgenza o di emergenza garantisce l'invio immediato di mezzi di soccorso sanitario per un eventuale ricovero ospedaliero.
- **La telefonata al 118 è gratuita** da ogni apparecchio telefonico, fisso o mobile.
-
- Il ricovero urgente è disposto dal medico di Pronto Soccorso ed avviene a seguito di accesso diretto o su proposta medica.

Il Pronto Soccorso Ospedaliero

Una volta giunto al Pronto Soccorso il paziente accede alla visita medica secondo un ordine regolato dall'utilizzo di **codici di priorità** corrispondente al grado di urgenza. Questa procedura si chiama **triage**. Il **triage** opera una redistribuzione dei percorsi e dei tempi di intervento a favore di chi presenta una condizione clinica più grave.

I codici di priorità sono di colore:

- | | |
|---------------|---|
| Rosso | le condizioni sono tali da richiedere un accesso immediato, con priorità assoluta |
| Giallo | le condizioni del paziente richiedono una visita urgente |
| Verde | prestazione non urgente che richiede una visita appena possibile |
| Bianco | non vi sarebbe necessità del Servizio d'emergenza: il paziente potrebbe rivolgersi al medico di famiglia: viene comunque posto in attesa della visita che avverrà quando possibile, compatibilmente con le altre richieste. |

I PERCORSI DI ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI DIAGNOSI E CURA

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

N.B. Ricordiamo inoltre che hanno precedenza nell'accesso alla visita in Pronto Soccorso, a parità di codice di priorità e compatibilmente con la situazione reale del Servizio (impegno per il trattamento dei casi più gravi e urgenti), le seguenti categorie di persone: bambini di età inferiore a 10 anni, anziani di età superiore a 80 anni, disabili, pazienti con disagio psichico.

FASE DELLA CURA IN AMBITO DI RICOVERO

Quale documentazione è necessario portare per il ricovero in ospedale?

E' necessario avere con sè la tessera del Servizio Sanitario Nazionale, i referti degli esami effettuati (radiografie, esami del sangue, elettrocardiogrammi ecc.) e l'elenco preciso delle medicine che si stanno assumendo.

Quali sono gli orari di visita ?

Ogni paziente desidererebbe avere costantemente accanto qualche parente o amico.

Attualmente l'accesso ai reparti è consentito **dal lunedì al sabato** dalle ore 16.30 alle ore 18.30 e dalle; **festivi** dalle ore 15.30 alle ore 18.30.

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

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

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

I familiari dei pazienti di età superiore ai 65 anni sono autorizzati a trattenersi anche al di fuori degli orari di visita limitatamente ad una persona (L.R. 48/88).

FASE DELLA CURA IN AMBITO DI RICOVERO

Come si può avere la certificazione che serve per l'esenzione dal pagamento del ticket per patologia?

Al momento della dimissione dall'ospedale o della visita specialistica in cui viene accertata una patologia esente, le verrà rilasciato una certificazione con cui potrà recarsi alla sua ATS per ottenere l'esenzione prevista dalla normativa.

Come si può ottenere informazioni sull'assistenza domiciliare eventualmente necessaria dopo la dimissione?

Se la patologia per cui viene ricoverato rendesse probabile la necessità di assistenza particolare dopo la dimissione, il personale del reparto provvederà alla segnalazione tempestiva al competente ufficio dell'ATS Città Metropolitana Milano, che le fornirà informazioni e supporto in base alle necessità cliniche e assistenziali.

A chi ci si può rivolgere per ottenere le protesi o gli ausili che sono necessari (carrozzine, letto, corsetti, grucce ecc.) ?

Se lo specialista ospedaliero riscontrasse la necessità di tali presidi, provvederà alla prescrizione on line attraverso un sistema informatico omogeneo su tutto il territorio regionale.

FASE DELLA CURA IN AMBITO DI RICOVERO

Come si possono avere informazioni sul proprio stato di salute durante il ricovero?

I medici del reparto forniranno le informazioni sul suo stato di salute a lei o alle persone da lei indicate al momento del ricovero di norma negli orari prestabiliti.

Come è strutturato il servizio di ristorazione?

I pasti sono prodotti nella cucina dell'ospedale e confezionati in vassoio singolo, allestito in base alla prenotazione effettuata dal paziente.

Anche i degenti in regime dietetico speciale dispongono di opzioni personalizzate.

Il pasto servito comprende primo e secondo piatto, contorno, pane, frutta/dessert, condimenti e acqua minerale.

Qual è l'orario della distribuzioni dei pasti?

Gli orari di somministrazione dei pasti sono: prima **colazione ore 8.30**; **pranzo ore 12.00**; **cena ore 19.00**.

Si consiglia di evitare l'introduzione e il consumo di alimenti diversi da quelli serviti, ad eccezione di generi di minimo conforto (biscotti, bevande, snacks confezionati) rispettando comunque le indicazioni dietetiche impartite.

FASE DELLA DIMISSIONE

Come si può avere la relazione di dimissione?

La **lettera di dimissione** verrà consegnata prima dell'uscita dall'ospedale dal personale del reparto.

In essa sono riportate: la diagnosi della sua patologia, le terapie mediche e chirurgiche effettuate durante la degenza, i consigli/indicazioni per la terapia domiciliare e gli eventuali controlli medici.

Come si può ottenere il certificato che attesta il ricovero?

All'atto della dimissione può rivolgersi all'Ufficio Accettazione dell'Ospedale.

Come e dove si richiede la copia della cartella clinica?

Occorre compilare il modulo di richiesta presso il CUP presentando un documento d'identità valido.

Il costo per la copia della cartella attualmente è di 25 Euro per ogni ricovero (fino a 50 pagine), aggiunta di 10 Euro fino a 100 pagine, aggiunta di ulteriori 20 Euro oltre le 100 pagine, in caso di richiesta urgente aggiunta di 15 Euro, comprensivo del costo della spedizione a mezzo Raccomandata.

E' possibile richiedere anche la copia delle indagini diagnostiche effettuate durante il ricovero; il costo varia secondo l'esame richiesto.

Il pagamento è contestuale alla richiesta; il ritiro avviene presso lo sportello ritiro esami posto all'ingresso per l'utenza.

Come si possono avere i farmaci indispensabili che servono all'atto della dimissione ?

Al momento della dimissione verranno consegnate le ricette dei farmaci utili per la continuazione della terapia fino al controllo presso il medico di famiglia, secondo le modalità previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

I SERVIZI DI SUPPORTO

Quali servizi di supporto sono disponibili presso l'Ospedale?

Esiste una convenzione di **servizio estetico alla persona** (acconciatura, manicure, pedicure e servizi connessi). L'accesso al servizio è rivolto alle persone ricoverate che ne fanno richiesta direttamente all'erogatore, contattabile attraverso i recapiti telefonici esposti in reparto.

All'ingresso sono a disposizione le **carrozze per il trasporto** del paziente con difficoltà motorie che potranno essere rilevate previa consegna di un documento d'identità da presentare presso gli sportelli di ritiro referti.

Quali servizi possono offrire le Associazioni di Volontariato?

Sono numerose le Associazioni di Volontariato che si differiscono per i servizi offerti (trasporti, ascolto e vicinanza, orientamento, commissioni di prima necessità, compagnia ecc.). Si consiglia di consultare gli elenchi delle Associazioni sul sito dell'Azienda Ospedaliera ASST Ovest Milanese, ATS Città Metropolitana Milano o di contattare il servizio Fragilità e/o il Servizi Sociali del Comune di appartenenza.

Ci sono strutture per accogliere il familiare o i parenti durante il ricovero?

La "Casa di Accoglienza Giampaolo Negri" di Legnano offre accoglienza per la notte ai familiari dei ricoverati in Ospedale.

Per informazioni rivolgersi allo **0331.545536**. Inoltre, consultando il sito del Comune di Legnano: **www.legnano.org** alla voce "dormire dove" è possibile visualizzare l'elenco degli hotel più vicini all'ospedale .

Progetto IRIS

L' Azienda Ospedaliera Asst Ovest Milanese fa parte dal 1999 della rete degli HPH, Ospedali per la Promozione della Salute, rete istituita dalla Regione Lombardia nel 1998 dove operatori, pazienti e familiari perseguono il raggiungimento di salute intesa come cura e attenzione alla globalità della "persona".

Si configura come un percorso di accoglienza ed umanizzazione nell'ambito dei quattro Ospedali dell'ASST, finalizzato ad offrire occasioni di incontro e socializzazione piacevoli e culturali per i cittadini durante il periodo del ricovero (cinema insieme, musica in ospedale, lettura in camera, Polo culturale Navigli)

Progetto Ospedale senza Dolore

Partecipazione dell'Azienda Ospedaliera al Progetto Regionale finalizzato a sensibilizzare e diffondere la cultura del diritto a non soffrire inutilmente e del diritto di autodeterminazione del paziente.

Una rilevazione corretta e costante del sintomo dolore con scale validate, trattamenti corretti in base a protocolli elaborati sulla base delle evidenze, formazione del personale sanitario, informazione della popolazione, sono i cardini della realizzazione del progetto.

Una rilevazione corretta e costante del **sintomo dolore** con scale validate, trattamenti corretti in base a protocolli elaborati sulla base delle evidenze, formazione del personale sanitario, informazione della popolazione, sono i cardini della realizzazione del progetto.

Ospedalizzazione a domicilio di Cure Palliative

Prevede l'erogazione dell'assistenza domiciliare di Cure Palliative da parte di un'equipe specializzata ospedaliera multidisciplinare e multiprofessionale.

Inoltre le caratteristiche dell'Ospedalizzazione Domiciliare sono quelle di offrire ausili, presidi e farmaci direttamente al domicilio e di assistere il paziente anche con una reperibilità sanitaria 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

Progetti multidisciplinari ed interdipartimentali

Per garantire un'assistenza appropriata del paziente e ovviare alle difficoltà di un'assistenza frammentata, l'organizzazione ospedaliera prevede la sperimentazione di percorsi di integrazione dei servizi sanitari ospedalieri con il territorio e la valorizzazione delle competenze del lavoro multidisciplinare.

Ambulatorio di Continuità Assistenziale

Prende in carico i pazienti dimessi dalle Unità Operative sulla base di una valutazione clinico - assistenziale dimettente redatta dal medico e dall'equipe infermieristica ospedaliera di reparto

Tale Servizio assicura:

- la presa in carico del paziente da parte di un medico ospedaliero per i primi 15 giorni post dimissioni
- la pianificazione delle cure congiuntamente al Medico di Medicina Generale e, se necessario, con l'Assistenza Domiciliare dell'ATS;
- l'attività di educazione alla salute per i pazienti e i familiari;
- la comunicazione e il collegamento con le strutture della rete socio-assistenziale e il volontariato.

I PERCORSI DI INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

Collaborazione con le Associazioni di Volontariato

Diverse sono le iniziative volte a sviluppare la capacità di condivisione ed aggregazione con le Associazioni di volontariato per realizzare i percorsi di collaborazione, tali da promuovere un approccio di cura ed assistenza fatto di ascolto, informazione e coinvolgimento del paziente e del care giver.

ALCUNI CONSIGLI COMPORTAMENTALI PER LA SICUREZZA DELLA PROPRIA PERSONA

La prevenzione delle cadute

Si consiglia di utilizzare gli appositi sostegni e di non camminare su pavimenti bagnati durante le pulizie giornaliere.

In caso di ricovero rivolgersi al personale di assistenza qualora non ci si senta sicuri nella deambulazione.

Il rischio di smarrimento e furto

Si invita a non portare preziosi, oggetti di valore o grosse somme di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto.

In caso di furto, il paziente o un parente deve avvisare tempestivamente il coordinatore infermieristico o, se assente, il personale presente in turno, quindi recarsi al posto di Polizia per inoltrare regolare denuncia.

Al paziente portatore di protesi dentaria viene fornito dal personale infermieristico, un apposito porta protesi .

In caso di eventi avversi: incendio, calamità ...

L' Ospedale è messo in sicurezza dal rischio incendi da un sistema di rilevazione e spegnimento incendi e da personale formato ad hoc per facilitare l' evacuazione dei pazienti e dei visitatori.

Tuttavia per superare con successo le emergenze è indispensabile che tutti si attengano alle disposizioni del personale della squadra antincendio per agevolare l'evacuazione dei locali impegnati.

Inoltre è importante seguire le vie di uscita, che sono indicate in ogni settore con segnaletica **color VERDE**.

ALCUNI CONSIGLI COMPORTAMENTALI PER LA SICUREZZA DELLA PROPRIA PERSONA

L'utilizzo di telefoni mobili

L'utilizzo di telefoni mobili in ambiente ospedaliero, considerando lo sviluppo tecnologico delle apparecchiature elettromedicali, non si presenta più come un rilevante problema di sicurezza. Nonostante ciò l'utilizzo dovrebbe essere condizionato dalle regole del vivere comune nel rispetto delle persone (degenti e/o professionisti) con le quali ci si rapporta durante il periodo di ricovero ospedaliero.

Divieto di fumo

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

Visite Parenti

I pazienti hanno diritto di non ricevere visite sgradite; a tal fine è possibile chiedere al personale addetto del reparto di bloccare l'accesso alle persone non gradite (art. 16 L.R. n. 48/1988).

Partecipazione

L'Asst Ovest Milanese garantisce all'utente la possibilità di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio.

A tale scopo chiediamo la Vostra gentile collaborazione per la **compilazione del questionario di gradimento** dei servizi, distribuito in Ospedale, che risulterà utile al fine di misurare il livello di soddisfazione dei cittadini.

Diritto alla privacy

La persona ricoverata può decidere se rendere nota o meno ad altri la sua presenza in Ospedale; può segnalare le persone a cui possono essere fornite eventuali informazioni sul suo stato di salute; è diritto della persona ricoverata ottenere un trattamento rispettoso della sua dignità e intimità personale.

Diritto all'informazione

La persona ricoverata ha diritto di conoscere la diagnosi e la prognosi della sua condizione e il risultato degli esami effettuati. E' inoltre suo diritto essere informata sulle modalità di esecuzione e sugli eventuali rischi degli esami diagnostici e delle terapie prescritte. In alcuni casi potrà essere chiesto di esprimere per iscritto il consenso informato

Tutela

La funzione di tutela nei confronti dell'utente viene garantita dalla possibilità di formulare suggerimenti o presentare reclami per iscritto o verbalmente all' Ufficio Relazioni con il Pubblico **da lunedì a venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30**, tel.**0331.449707**; urp@asst-ovestmi.it.

