



ISTITUTO CLINICO SAN SIRO

ISTITUTO CLINICO SAN SIRO VIA MONREALE 18 20148 MILANO MI

Azienda con Sistema Qualità Certificato UNI EN ISO 9001

GUIDA AL RICOVERO

Direttore Sanitario Dr.ssa Morena Bissolati



- COME RAGGIUNGERCI
- INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI
- MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO
- GUIDA AL RICOVERO
- COMFORT ALBERGHIERO
- VISITE AI DEGENTI
- REGOLE PER I DEGENTI
- DIRITTI DEI DEGENTI
- CONSIGLI AI DEGENTI
- SERVIZI DI SUPPORTO
- RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA
- RICHIESTA COPIA IMMAGINI RADIOGRAFICHE
- CUSTOMER SATISFACTION
- RECLAMI E SEGNALAZIONI



Foundation

www.gsdfoundation.it

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia



www.grupposandonato.it

IL RICOVERO

• COME RAGGIUNGERCI

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO è situato nella zona nord-ovest di Milano, ottimamente servito dai mezzi pubblici.

È raggiungibile utilizzando i seguenti mezzi:

- **Metropolitana** Linea 1 (linea rossa) con fermata in P.le Lotto
- **Tram** n. 16 con fermata in P.le Segesta
- **Autobus** n. 95 con fermata in Via Gavirate
- **Autobus** n. 49 con fermata in P.zza Monte Falterona o P.le Lotto
- **Filobus** n. 90-91 con fermate in P.le Lotto e P.le Zavattari

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO è inoltre raggiungibile dalla Tangenziale Ovest con uscita Milano-San Siro o dalle autostrade con uscita Milano-Viale Certosa o Milano-San Siro



• INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI

INDIRIZZO:

ISTITUTO CLINICO SAN SIRO
Via Monreale 18
20148 MILANO MI
fax 02/48785233 oppure 02/48785224
e-mail: info.icss@grupposandonato.it

SITO INTERNET:

Sito internet di Struttura:
www.sansiro-gsd.it
Sito internet del Gruppo Ospedaliero San Donato:
www.grupposandonato.it

ALTRI NUMERI UTILI

Reparto di Degenza 3A	02/48785230
Reparto di Degenza 2A	02/48785220
Reparto di Degenza 1A	02/48785210
Reparto di Degenza 3B	02/48785232

UFFICI

Direzione Sanitaria	02/48785271
Direzione Amministrativa	02/48785251
Ufficio Relazioni con il Pubblico	02/48785307

• MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

RICOVERI ORDINARI

I ricoveri ordinari avvengono previa visita di valutazione da parte di un medico dell'ISTITUTO che valuta la possibilità di accoglimento del paziente.

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

L'Accettazione Amministrativa e il conseguente inserimento nelle liste di attesa, avviene presentandosi allo sportello dell'Ufficio Accettazione Ricoveri situato nella hall di ingresso e aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

PRE-RICOVERI

Gli esami pre-intervento vengono generalmente effettuati in regime di pre-ricovero, sono gratuiti e se ne coordina la programmazione con le esigenze del paziente. La prenotazione degli esami pre-ricovero avviene dopo aver effettuato la visita con il medico chirurgo, presentandosi presso lo sportello Prenotazione Pre-ricovero, situato nella hall di ingresso e aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 16.00

DAY HOSPITAL O DAY SURGERY

L'ammissione al Day Hospital o Day Surgery avviene previa visita chirurgica di un medico dell'ISTITUTO ed esecuzione di eventuali esami pre-operatori. L'Accettazione Amministrativa, e il conseguente inserimento nelle liste di attesa, avviene presentandosi allo sportello dell'Ufficio Accettazione Ricoveri situato nella hall di ingresso.

DOCUMENTI UTILI DA PORTARE CON SÉ PER PRENOTARE IL RICOVERO:

- TESSERA SANITARIA
- CODICE FISCALE
- CARTA DI IDENTITÀ
- RICHIESTA DI RICOVERO del medico curante

ACCESSO PER I CITTADINI STRANIERI

Per i cittadini stranieri, comunitari e non, l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.) garantisce tutta l'assistenza sanitaria prevista dal nostro ordinamento e comporta parità di trattamento rispetto ai cittadini italiani, per quanto attiene all'obbligo contributivo, all'assistenza erogata in Italia dallo stesso servizio sanitario e alla sua validità temporale.

Gli stranieri regolarmente residenti in Italia, sono iscritti al Servizio Sanitario Regionale.

In caso di soggiorni brevi, i cittadini comunitari possono accedere direttamente alle prestazioni sanitarie presentando la tessera TEAM "Tessera Europea di Assicurazione Sanitaria", che a partire dal 1° giugno 2004, sostituisce i formulari E111 e similari (Reg.C.E.E. n. 631/2004).

I cittadini stranieri non in possesso di regolare documentazione, possono accedere al Servizio Sanitario Regionale per necessità di cure urgenti o essenziali, anche se continuative, per malattia e infortunio, presso il Pronto Soccorso nelle strutture pubbliche o private convenzionate.

L'Istituto Clinico San Siro non è al momento dotato di Pronto Soccorso.

• GUIDA AL RICOVERO

ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO

Per ogni Unità Operativa Medica è nominato un Medico Responsabile (Dirigente di II livello), con cui collaborano altri medici.

In ogni Reparto operano équipes di infermieri diretti da un infermiere I.P.A.F.D (Infermiere Professionale Abilitato a Funzioni Direttive - Caposala) o da un infermiere professionale coordinatore. Presso ogni reparto è affisso l'organigramma di reparto.

Sia il personale sanitario, che il personale dei servizi esterni, operante in Istituto, è facilmente identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

ACCOGLIENZA

All'atto del ricovero al paziente viene distribuito la Carta dell'Accoglienza e, su richiesta, la Carta dei Servizi.

All'arrivo in Istituto il paziente si presenta all'Unità Operativa di destinazione, ove viene accolto dalla Caposala o suo referente. Il paziente viene accettato ed assegnato ad un Medico di Reparto che sarà il referente per tutto l'iter del ricovero.

Al paziente viene assegnato il letto di degenza e l'armadietto, munito di serratura, per custodire i propri effetti personali; viene inoltre presentata l'Unità di Degenza e illustrate le regole generali dell'Istituto.

SICUREZZA E CUSTODIA DEI VALORI

Consigliamo ai signori degenti di non lasciare **MAI** incustoditi i propri effetti personali, neppure per un istante, ma di riporli nel proprio armadietto provvisto di serratura.

In un luogo aperto all'accesso di molti, il furto e lo smarrimento di denaro, gioielli, telefono cellulare o altri valori è sempre possibile.

ASSISTENZA

Il primario di ogni unità medica, con il supporto dei medici di reparto e di un infermiere, visita regolarmente ogni paziente, di norma al mattino, nell'arco di quattro ore, tra le 8.00 e le 12.00.

Ove ritenuto opportuno si effettua un "contro-giro" al pomeriggio.

Durante tutta la fase di ricovero il medico e il personale infermieristico svolgono la loro opera di assistenza e riabilitazione, con valutazione costante dei progressi.

DIMISSIONI

Conclusa la degenza, al momento di lasciare l'Istituto, di norma alle ore 10.00, il paziente riceve due copie della **LETTERA DI DIMISSIONE** nella quale sono indicati: la diagnosi, gli esami eseguiti, la terapia effettuata e quella consigliata a domicilio. È un documento importante, da consegnare al medico curante e da conservare per eventuali controlli ambulatoriali o successivi ricoveri.

In prossimità della dimissione viene consegnato al paziente il **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**, che offre al paziente la possibilità di esprimere i propri giudizi sui servizi offerti dalla struttura. Il questionario va imbucato nelle apposite cassette affisse in struttura.

I questionari compilati dai pazienti sono analizzati semestralmente dall'Ufficio Qualità dell'Istituto.

Prima di lasciare il reparto è bene assicurarsi di aver con sé i propri documenti e gli effetti personali.

Al momento della dimissione è possibile richiedere, presso lo sportello dell'Ufficio Accettazione ricoveri, copia della Cartella Clinica o il certificato di Ricovero da consegnare al proprio datore di lavoro.

• COMFORT ALBERGHIERO

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I menù in vigore, definiti sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati, vengono cambiati stagionalmente e permettono un'ampia possibilità di scelta tra primi e secondi piatti del giorno.

Oltre alle pietanze previste nei menù giornalieri viene offerto un menù alternativo che propone un'ulteriore scelta, previa richiesta da inoltrare alla caposala.

Ai pazienti degenti, oltre agli accessori completi per la consumazione dei pasti forniti, viene sistematicamente distribuita gratuitamente l'acqua minerale.

ORARIO DEI PASTI:

- ▶ COLAZIONE alle ore 7.30
- ▶ PRANZO alle 12.00
- ▶ CENA alle 18.45

IL SERVIZIO DI PULIZIA

Il piano di pulizia e sanificazione, affidato ad una società esterna, prevede sistematici interventi di pulizia sulla base di protocolli operativi validati dalla Direzione Sanitaria.

Nei reparti di degenza le frequenze prevedono 3 interventi giornalieri di risanamento completo nei servizi igienici dei reparti di degenza e 2 interventi giornalieri nelle camere e nel reparto.

CAMERE DI DEGENZA

Le camere, tutte dotate di televisore con telecomando e antenna centralizzata, sono, per la quasi totalità a 2 letti, con bagno singolo o comunicante.

Ogni camera è munita di armadio porta abiti con serratura e letto con schienale regolabile. L'Istituto dispone, su richiesta, di alcune camere a pagamento, con particolare comfort alberghiero; le tariffe sono esposte presso l'Ufficio Accettazione ricoveri.

• VISITE AI DEGENTI

Le visite ai degenti da parte di familiari e conoscenti sono ammesse quotidianamente nel rispetto degli orari previsti e delle attività sanitarie di reparto.

REGOLE PER I VISITATORI

I visitatori sono tenuti all'osservanza degli orari di visita per favorire la quiete ed il riposo di tutti i degenti.

È buona norma, durante le visite, non affollare troppo le stanze dei degenti, non sedersi sui letti e non utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Durante la distribuzione dei pasti i visitatori devono allontanarsi dal reparto per motivi organizzativi e di igiene.

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare, può essere ricevuto dai medici curanti, in conformità alla legge 196/03, secondo quanto stabilito dagli orari affissi in ogni reparto.

Per ragioni igieniche e psicologiche, è sconsigliato l'ingresso nei reparti di degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

ORARI DI VISITA

GIORNI FERIALI:

dalle ore 13.00 alle ore 14.00
dalle ore 17.00 alle ore 18.00
dalle ore 19.30 alle ore 20.00
TIPO: dalle ore 17.00 alle 18.00

SABATO:

dalle ore 13.00 alle ore 18.00
TIPO: 11.00-12.00/17.00-18.00

DOMENICA E FESTIVI:

dalle ore 10.30 alle ore 12.00
dalle ore 13.00 alle ore 18.00
TIPO: 11.00-12.00/17.00-18.00

PERMESSI ASSISTENZIALI PARTICOLARI

Per i pazienti di **età superiore a 65 anni** è consentito l'ingresso ad un solo visitatore dalle ore 9.00 alle ore 20.00.

I bambini di **età inferiore a 12 anni** possono essere assistiti da un familiare nell'arco delle 24 ore. In Terapia Intensiva è consentito l'accesso ad un solo visitatore per paziente.

• **REGOLE PER I DEGENTI**

La vita in una comunità particolarissima quale è un Ospedale, esige regole di comportamento bene definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire l'erogazione delle cure. Da qui l'esigenza di alcuni divieti e raccomandazioni:

- È d'obbligo, anche per evitare le possibili conseguenti responsabilità, non gettare alcun oggetto, neppure di carta, dalla finestra, così come è vietato non mettere nulla sui davanzali, in particolare vasi e bottiglie.
- Avvisare il/la Caposala prima di:
 - o assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto,
 - o assumere cibi provenienti dall'esterno,
 - o utilizzare apparecchiature elettriche provenienti dall'esterno.

- È opportuno che i degenti non si allontanino dal reparto senza l'autorizzazione del/della Caposala e che rimangano nella propria camera durante le visite mediche.
- Non lasciare mai incustoditi i propri effetti personali ma riporli negli appositi armadietti provvisti di serratura.
- Per favorire il riposo notturno, i televisori devono essere tenuti a volume basso e spenti alle ore 22.00.
- La tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo gli altri ricoverati.
- Si rammenta, inoltre, che è assolutamente

VIETATO FUMARE IN TUTTO L'OSPEDALE

• **DIRITTI DEI DEGENTI**

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il paziente ha diritto alle informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono

- concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi.
- Il paziente ha il 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.

• **CONSIGLI AI DEGENTI**

COSA PORTARE CON SÈ AL MOMENTO DEL RICOVERO

- **I DOCUMENTI AMMINISTRATIVI** (documento di identità, codice fiscale o Carta Regionale dei Servizi, impegnativa di ricovero)
- **GLI ESAMI O COPIE CARTELLE CLINICHE PRECEDENTI IL RICOVERO**
- **I FARMACI CHE SI ASSUMONO ABITUALMENTE**
- **GLI INDUMENTI ESSENZIALI** (es. camicia da notte o pigiama, calze, pantofole, biancheria intima, vestaglia o giacca da camera, tuta da ginnastica per chi esegue la riabilitazione)
- **IL NECESSARIO PER L'IGIENE PERSONALE** (es. sapone, deodorante, asciugamano, spazzolino da denti, dentifricio, materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi dentarie)
- IL NECESSARIO PER LE PICCOLE SPESE** (per i distributori di bevande, l'acquisto di giornali o tessere telefoniche, per usufruire del servizio di parrucchiere o barbiere, ecc). Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

• **SERVIZI
DI SUPPORTO**



Servizio telefonico

L'Istituto dispone di telefoni funzionanti a monete o a scheda, siti al 2° Piano e nella hall centrale



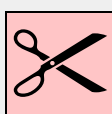
Servizio Ristoro-Bar

L'Istituto dispone di distributori automatici di bevande calde-fredde e snack, siti al 2° Piano, nella hall di ingresso e nel reparto Pre-Ricovero



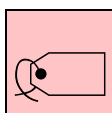
Servizio rivendita giornali

Ogni mattina (escluso i festivi) i pazienti ricoverati, possono richiedere l'acquisto di giornali, quotidiani, riviste e schede telefoniche



Servizio parrucchiere/barbiere

I pazienti ricoverati che intendono usufruire del servizio di parrucchiere o barbiere possono rivolgersi alla Caposala



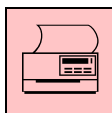
Servizio Lavanderia

In caso di particolari esigenze assistenziali, i pazienti ricoverati che intendono usufruire del servizio di lavanderia possono rivolgersi alla Caposala



Servizio Pos-Bancomat e Cambia-monete

Presso la hall di ingresso è installato un terminale Bancomat. Le macchinette cambia-monete sono situate nella hall di ingresso



Servizio Fax

I pazienti ricoverati che intendono inviare un fax possono rivolgersi alla Caposala oppure al Punto Informazioni sito nella hall di ingresso



Servizio Posta

I pazienti ricoverati che intendono spedire corrispondenza possono rivolgersi alla Caposala oppure al Punto Informazioni sito nella hall di ingresso



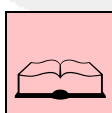
Servizio Chiamata taxi

I pazienti che necessitano di un taxi possono rivolgersi al personale del Punto Informazioni sito nella hall di ingresso



Servizio di Mediazione Linguistica

In Istituto è attivo un servizio di supporto linguistico per i pazienti e/o i familiari di lingua straniera rivolgendosi al Punto Informazioni sito nella hall di ingresso



Servizio di assistenza Religioso

La **S. MESSA** si tiene ogni **SABATO, ALLE ORE 16.00**, presso la Sala Riunioni (4°Piano). È possibile contattare il Cappellano tramite la Caposala. Se il paziente professa una religione diversa da quella cattolica, può segnalare alla Caposala il rispettivo Ministro di Culto da contattare.

• **RICHIESTA COPIA
CARTELLA
CLINICA**

Sportello Accettazione Ricoveri
tel. 02/48785204

Nel rispetto delle procedure di tutela della privacy, il paziente che ha effettuato un ricovero presso l'Istituto può inoltrare richiesta di fotocopia della Cartella Clinica, compilando l'apposito modulo e recandosi personalmente presso gli sportelli dell'Ufficio Accettazione Ricovero (Hall Centrale) oppure inoltrando la richiesta via fax al numero 02/48785233.

RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA

Il ritiro della documentazione clinica avviene presso lo sportello Accettazione Ricoveri (Hall Centrale). I documenti sanitari possono essere consegnati solo agli aventi diritto, nel rispetto della Legge sulla Privacy.

• **RICHIESTA COPIA
IMMAGINI
RADIOGRAFICHE**

Sportelli Radiologia (Piano -1)
tel. 02/48785258

Nel rispetto delle procedure di tutela della privacy, il paziente che ha effettuato un ricovero presso l'Istituto può inoltrare richiesta di copia dei radiogrammi effettuati durante il ricovero, compilando l'apposito modulo e recandosi personalmente presso gli sportelli della Radiologia (Piano -1).

RITIRO DOCUMENTAZIONE RADIOGRAFICA

Il ritiro della documentazione clinica avviene presso gli sportelli della Radiologia (Piano -1). I documenti sanitari possono essere consegnati solo agli aventi diritto, nel rispetto della Legge sulla Privacy.

• **CUSTOMER
SATISFACTION**

La qualità percepita dall'utente viene monitorata attraverso l'analisi dei questionari di customer satisfaction e i reclami. L'U.R.P. elabora semestralmente i questionari di gradimento compilati dai pazienti.

I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono trasmessi alla Direzione Generale dell'Istituto e alla ASL Città di Milano. I risultati sono inoltre affissi nelle bacheche dell'Istituto, a disposizione dell'utenza.

• **RECLAMI E
SEGNALAZIONI**

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO garantisce la possibilità di inviare segnalazioni e sporgere reclami rivolgendosi di persona all'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)** o alla Direzione Sanitaria. I moduli per inoltrare un reclamo sono reperibili presso il Centralino situato nella hall di ingresso oppure presso la Caposala del Reparto di degenza. È possibile inoltrare un reclamo di persona, per iscritto, telefonicamente o tramite il sito internet di struttura.

Il Resp. dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, se quanto lamentato dal cittadino non è immediatamente risolvibile, trasmette il reclamo ai responsabili coinvolti chiedendo le verifiche necessarie per una appropriata risposta all'utente. Entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo viene inviata la risposta all'utente.

I tempi di risposta al reclamo sono monitorati periodicamente e affissi nelle bacheche dell'Istituto.
