



AZIENDA OSPEDALIERA FATEBENEFRATELLI E OFTALMICO

Ospedale di rilievo nazionale e di alta specializzazione

Corso di Porta Nuova, 23

20121 Milano

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento LUGLIO 2011

INDICE

SEZIONE PRIMA

Principi generali
Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico

Missione	Pag.	5
Visione		5
Principi Etici		5
Controllo della qualità dei servizi offerti		5
Obiettivi e Standard di Qualità		6

SEZIONE SECONDA

Profilo storico dell'Azienda

Ospedale dei Convalescenti	Pag.	7
Congregazione dei Fatebenefratelli		7
Collegio dei Nobili		7
Ospedale Fatebenefratelli		7
Ospedale Fatebenesorelle Ciceri-Agnesi		8
Istituto Oftalmico		8
Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico		8
Ospedale Macedonio Melloni		8

SEZIONE TERZA

Azienda Oggi

Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico	Pag.	10
Struttura		10
Organizzazione		10
Strutture e figure professionali afferenti alla Direzione Amministrativa		10
Strutture e figure professionali afferenti alla Direzione Sanitaria		11
Dipartimenti		11

SEZIONE QUARTA

Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico

Informazioni - Numeri telefonici utili	Pag.	12
Assistenza Ospedaliera		12
Attività Pronto Soccorso		12
Attività in regime ambulatoriale		12
▪ Accoglienza		12
▪ Prenotazioni visite e prestazioni ambulatoriali		12
▪ Tempi di attesa		13
▪ Riduzione tempi di attesa		13
▪ Requisiti di validità delle impegnative		13
Attività in prericovero		13
Attività in ricovero		13
• Documenti		13
• Consigli		14

• Per i Cittadini Stranieri	14
• Per le donne al parto	14
• Visite mediche	15
• Dimissioni	15
• Pulizia e ordine	15
• Tranquillità del ricovero	15
• Pasti	16
• Regolamentazione assistenze familiari e private nei reparti di degenza	16
• Orari di visita	16
Servizio Sociale	16
Assistenza Religiosa	16
Volontariato	16
Fumo	17
Telefono	17
Banca	17
Ufficio Relazioni con il Pubblico	17
Questionario di gradimento	17
Ufficio Pubblica Tutela	17
Accesso disabili	18
Regolamento dei Diritti e dei Doveri dell'Utente	18
Carta Regionale dei Servizi	19

SEZIONE QUINTA

Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico

Centralino telefonico	Pag.	21
Centro Unico Prenotazione		21
Accoglienza		21
Direzione Medica di Presidio		21
Specialità Cliniche e Diagnostiche		21
Ufficio Cartelle Cliniche		22
Pronto Soccorso		22
Pronto Soccorso Oftalmico		23
APRE		23
Centro Prelievi		23
Servizi ad accesso diretto presso Centro Prelievi		23
Centro Unico Ritiro Referti		23
Referti Radiologici		24
Centro Donazioni Sangue		24
Centro Monitoraggio Terapia Anticoagulante Orale		24
Attività Libero Professionale Ambulatoriale		24
Attività Libero Professionale in Regime di Degenza		24
Sportello Cassa Ambulatori		24
Sportello Cassa Radiologia e Medicina Nucleare		24
Sportello Cassa Oftalmico		24
Servizio Sociale		24
Assistenza Religiosa		25
Edicola		25
Parcheggio		25
Banca		25
Bar e Punti di Ristoro		25
Camera Mortuaria		25
Come raggiungere il Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico		25

SEZIONE SESTA

Presidio Ospedaliero Macedonio Melloni

Centralino telefonico	Pag.	26
Sportello Informazioni – Servizio Portineria		26
Centro Unico Prenotazione		26
Ufficio Prenotazione Aziendale		26
Direzione Medica di Presidio		26
Specialità Cliniche e Diagnostiche		26
Attività Libero Professionale Ambulatoriale		26
Attività Libero Professionale in Regime di Degenza		27
Pronto Soccorso		27
APRE		28
Centro Prelievi		28
Servizi ad accesso diretto		28
Sportello Cassa Ambulatori		28
Ufficio Cartelle Cliniche		28
Assistenza Religiosa		28
Edicola		28
Parcheggio		28
Banca		29
Punti di Ristoro		29
Camera Mortuaria		29
Come raggiungere il Presidio Ospedaliero Macedonio Melloni		29

SEZIONE SETTIMA

Servizi Psichiatrici, Centri Psico Sociali e Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza

Finalità	Pag.	30
Presidi		30
Urgenza Psichiatrica		30
Servizio Psichiatrico		30
C.P.S. Centro Psicosociale		30
Centro Diurno - Strutture Intermedie non Residenziali		30
Residenzialità Leggera		30
U.O.N.P.I.A. Unità Operativa Neuropsichiatria Infanzia Adolescenza		31
Sedi territoriali		31
Modalità di accesso		31
Ambulatori dedicati a specifiche attività		32

SEZIONE PRIMA

PRINCIPI GENERALI

Missione

L'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico è un ospedale di alta specializzazione che si caratterizza per la sua attività polispecialistica, di emergenza-urgenza e di concreta integrazione con il territorio.

La missione specifica dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico è quella di erogare prestazioni sanitarie specialistiche, di bassa, media o elevata complessità assistenziale, secondo criteri di appropriatezza e qualità.

Costituisce un obiettivo primario aziendale il mantenimento ed il miglioramento dell'offerta sanitaria, sia in termini qualitativi sia quantitativi, in linea con l'evoluzione della scienza medica più avanzata.

Visione

La visione dell'Azienda consiste nell'essere e nel voler essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza per soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche, delle conoscenze, in un'ottica di integrazione tra sistemi sanitari italiani ed europei.

L' A.O. FBF si impegna a perseguire nel rispetto dei principi costituzionali, dei vincoli e degli indirizzi legislativi statali e regionali, che ne precostituiscono gli scopi, una politica che colloca al centro delle attività il cliente sia interno sia esterno.

L' A.O. FBF si è dotata di un Codice Etico Comportamentale che definisce l'insieme dei valori in cui si riconosce e condivide unitamente alle responsabilità dei comportamenti nelle relazioni interne e nei rapporti con l'esterno.

Principi Etici

Nell'utilizzo degli strumenti gestionali l'Azienda pone attenzione al rispetto delle attività di tutela del cittadino che **sono guidate da principi di:**

- uguaglianza
- imparzialità
- riservatezza
- onestà
- qualità ed appropriatezza delle prestazioni
- diritto di scelta
- efficienza
- partecipazione
- diritti del malato

e sono garantite da:

- rispetto della dignità della persona
- diritto alla differenza senza preclusione di età, sesso, nazionalità, cultura e religione
- corretta informazione sull'utilizzo dei servizi (trasparenza e completezza dell'informazione)
- tutela del patrimonio aziendale ed ambientale
- responsabilità verso la collettività
- lealtà nella concorrenza
- accuratezza, correttezza ed equità nella gestione e negoziazione dei compiti e dei contratti

Controllo della qualità dei servizi offerti

L'A.O. FBF si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi, anche attraverso il percorso della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. Costituisce, in tal senso, un obiettivo primario aziendale il mantenimento ed il miglioramento delle prestazioni offerte.

Obiettivi e Standard di Qualità

L'esperienza di certificazione del sistema di gestione per la qualità aziendale con l'applicazione della norma internazionale ISO 9001:2008 ha svolto un ruolo importante nell'interpretazione dei risultati ottenuti e nella definizione dei nuovi standard.

Nella definizione degli standard si è prestata particolare attenzione alla continuità organizzativa attraverso un percorso di crescita e di sviluppo. Anche il sistema di verifica è oggi più puntuale e si basa su verifiche pianificate ed autovalutazioni specifiche (strumento di coinvolgimento).

L'Azienda Fatebenefratelli e Oftalmico intende fornire cure di qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente.

L'Azienda inoltre partecipa al progetto di adesione agli STANDARD Joint Commission International (JCI).

SEZIONE SECONDA

Profilo storico dell'Azienda

Ospedale dei Convalescenti

San Carlo Borromeo, Arcivescovo di Milano dal 1560 al 1584, constata che molti ammalati dimessi dagli ospedali cittadini ricadono nelle loro malattie per l'impossibilità di fare una adeguata convalescenza.

Ritenendo suo dovere di pastore provvedere a tale situazione, progetta di fondare un "Ospedale dei Convalescenti" e realizza tutto ciò nel 1584, suo ultimo anno di vita.

A testimonianza di ciò esistono alcune lettere che San Carlo inviò al Nunzio Apostolico di Francia, con preghiera di non gravare di oneri fiscali una parte del terreno di proprietà dell'Abbazia di San Dionigi, dove si proponeva di fondare il convalescenziario.

Deceduto San Carlo, l'Istituzione è realizzata dal suo successore, Mons. Gaspare Visconti (1584-1595), che affidò ai Padri della Congregazione di Dio, detti Fatebenefratelli.

Congregazione dei Fatebenefratelli

La Congregazione dei Fatebenefratelli sorge nel 1537 per opera di Giovanni Cidale o Ciudad, diventato poi San Giovanni di Dio (1495-1550), a Granada in Spagna.

Nel 1570 sono inviati a Roma i padri Sebastiano Arias e Pietro Soriano per sollecitare al Papa Pio V l'approvazione pontificia della nuova Congregazione, ottenuta l'1 gennaio 1571, successivamente padre Arias torna in Spagna, mentre padre Soriano rimane in Italia, diventando in seguito Padre Generale.

Collegio dei Nobili

Nel 1587 a Milano, il Collegio della Beatissima Vergine Maria, detto dei Nobili, affidato agli Oblati di San Sepolcro, mette all'asta alcuni beni.

Gli "Avvisi d'asta" pubblicati definiscono misure e confini dei beni: "Tutte e singole le case sopra illustrate confinano ad oriente con il collegio e la chiesa di San Giovanni Evangelista del medesimo collegio, a mezzogiorno col naviglio a metà strada, ad occidente con la strada pubblica di San Angelo detta strada Nuova di San Angelo, e a monte con l'orto del suddetto monastero di San Angelo".

Padre Soriano è interessato all'acquisizione dei beni e l'Arcivescovo di Milano, Mons. Gaspare Visconti, accondiscende alla richiesta del Padre Generale.

Il 6 luglio 1588, subito dopo la firma dell'atto di compera del terreno, l'Arcivescovo pubblica il decreto di erezione canonica del convento e dell'ospedale di Santa Maria Ara Coeli della Congregazione di San Giovanni di Dio, nel quale i poveri convalescenti e gli infermi sono accolti e ristabiliti per un tempo determinato.

Ospedale Fatebenefratelli

Il 22 settembre 1588, è collocata la prima pietra dell'Ospedale per convalescenti che si vuole costruire completamente nuovo. L'area è con fronte sull'attuale via Fatebenefratelli, di lato all'odierna Questura, costeggiante Corso di Porta Nuova (allora strada nuova di Sant'Angelo) fino a quasi Via Moscova (allora stradone di Santa Teresa), confinando con l'orto del convento dei frati zoccolanti di Sant'Angelo.

Il 5 febbraio 1599 è istituita la Farmacia dell'ospedale che viene aperta al pubblico nel 1637. Nel 1842, dopo diversi ampliamenti, l'ospedale, per poter far fronte alle molte richieste assistenziali, determina la costruzione di una filiale. L'immobile scelto è il caseggiato detto di Santa Maria di Loreto a Porta Vercellina (oggi Magenta), lungo lo stradone di San Vittore. Il nuovo ospedale è rivolto ad attività chirurgica.

Il 9 marzo 1870, in forza alla legge di soppressione degli ordini religiosi, l'amministrazione degli ospedali Fatebenefratelli è affidata ad una Commissione Amministratrice laica.

Nel 1885, dopo tre secoli di attività, i padri Fatebenefratelli abbandonano l'ospedale, ritirandosi nell'ospizio per cronici che i religiosi avevano fondato nel 1875 in Via San Vittore.

L'ospizio, distinto dall'ospedale di Porta Magenta, è una novità importante per la città di Milano mancante di una struttura per malattie croniche ad indirizzo medico. Con il tempo l'ospizio si trasforma e oggi, completamente rinnovato, è l'ospedale San Giuseppe.

Il 31 gennaio 1912 l'ospedale chirurgico Santa Maria di Loreto è definitivamente chiuso con decisione resa necessaria dal fatto che dopo la partenza dei Fatebenefratelli, la carità dei cittadini è diminuita e sono aumentati i costi delle cure.

Il 13 dicembre 1925 l'ospedale Fatebenefratelli si unifica con l'ospedale Ciceri (o Fatebenesorelle) e annessa Opera Pia Agnesi.

Il 13 febbraio 1933 i tre ospedali sono accorpati in un'unica Istituzione.

Il 16 dicembre 1936 l'ospedale è trasferito nello stabilimento delle Fatebenesorelle, in Corso di Porta Nuova, dove è tuttora in funzione.

Nel febbraio 1937 l'Ospedale Santa Maria Ara Coeli è demolito. Dopo 349 anni si è conclusa una storia di umana sollecitudine e religiosa pietà, sempre generosamente sostenuta dai milanesi, proseguita nel nuovo ospedale in Porta Nuova.

Ospedale Fatebenesorelle Ciceri – Agnesi

L'1 settembre 1823 nei locali del convento di Sant'Ambrogio ad Nemus, nel Borgo degli Ortolani, valendosi delle prestazioni degli stessi medici che operano al Fatebenefratelli nasce l'ospedale Fatebenesorelle.

Sant'Ambrogio ad Nemus, fondato nel 357 d.c. da San Martino di Tours, è il primo convento edificato a Milano, tornato alla sua funzione originale di monastero, dopo il trasferimento dell'Ospedale Fatebenesorelle a Porta Nuova, si erge ancor oggi in via Peschiera, all'inizio di Corso Sempione.

L'Ospedale è nato per opera di una religiosa, suor Giovanna Lomeni, sostenuta economicamente e organizzativamente dalla contessa Laura Visconti di Modrone Pirovano, vedova del conte Filippo Ciceri.

Il 29 settembre 1840 è aperta la nuova sede dell'ospedale Fatebenesorelle nell'ortaglia a ridosso dei Bastioni di Porta Nuova, venduta dai frati del convento dei carmelitani scalzi, di cui oggi resta solo la chiesetta chiusa al culto di Santa Teresa (in Via Moscova, di fronte alla caserma dei carabinieri); infatti sul frontone, sotto il gruppo statuariale della Carità, che invita alcune pie donne a dedicarsi alle inferme, reca la scritta "Ospitale Fatebene Sorelle".

Istituto Oftalmico

L'1 aprile 1874 è aperto in via Borghetto il Pio Istituto Oftalmico, su iniziativa del dr. Giovanni Rosmini.

Nel 1883 è trasferito nella sua sede definitiva in un'area prospiciente via Castelfidardo, in un triangolo di terreno espropriato all'Ospedale Fatebenefratelli, per aprire la via stessa e per edificare lo Stabilimento di Bagni Pubblici e Privati.

Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico

Il 13 maggio 1975 l'Oftalmico è fuso con l'Ospedale Fatebenefratelli Fatebenesorelle Ciceri-Agnesi, dando vita all'Ente Ospedaliero "Fatebenefratelli e Oftalmico".

Nel 1995 l'Ospedale è riconosciuto, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, struttura di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione.

Ospedale Macedonio Melloni

L'assistenza all'infanzia bisognosa o abbandonata e alle mamme hanno a Milano una tradizione secolare.

La prima istituzione per bambini abbandonati, infatti, fu fondata proprio a Milano nel lontano 787, dall'arciprete Dateo al quale la città riconoscente intitola una piazza della città.

Successivamente vengono create numerose altre istituzioni ed opere benefiche quali le opere di Don Bosco, di Don Orione e altri ordini religiosi che si prendono cura delle madri e dei bambini bisognosi.

Nella seconda metà dell'800, a seguito della laicizzazione dell'assistenza, l'Amministrazione Provinciale prende in carico questa funzione.

Nel 1912 è inaugurato il nuovo "Brefotrofio Provinciale" di Viale Piceno, a cui viene dato il nome di "Istituto Provinciale di Protezione ed Assistenza all'Infanzia" (IPPAI).

Successivamente, viene unito l'"Asilo Materno" di via Macedonio Melloni, che accoglie madri in "attesa" in condizioni particolarmente critiche.

Il nuovo complesso prende il nome di "Istituto Ospedaliero Provinciale per la Maternità" (I.O.P.M.) e raggiunge un considerevole sviluppo fra il 1950 e il 1960.

Nel 1971, con la legge di riforma ospedaliera, l'I.O.P.M. viene trasformato in Ospedale ad indirizzo ostetrico-ginecologico e pediatrico e in questa occasione venne istituita la Patologia Perinatale e Terapia Intensiva, prima in Italia.

Con la riforma sanitaria viene riconosciuto in Ente Ospedaliero con la denominazione Presidio Ospedaliero Macedonio Melloni.

Nel 1998 il POMM, la gloriosa istituzione Macedonio Melloni, diventa parte integrante dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico.

SEZIONE TERZA

Azienda Oggi

Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico

Con Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 18 luglio 1995 l'Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico viene riconosciuto struttura di rilievo nazionale e di alta specializzazione, riaffermando, a maggior titolo, la sua parte integrante e significativa nel sistema sanitario di Milano, mantenendo come sua finalità prioritaria la salvaguardia ed il miglioramento della salute della comunità milanese.

Nel 1998, in forza dei provvedimenti legislativi di riforma delle strutture sanitarie, nasce l'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico, composta dai Presidi Ospedalieri Fatebenefratelli e Oftalmico, Macedonio Melloni, da sei Poliambulatori Territoriali e da tre Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura.

Nel 2003, la Regione Lombardia, a seguito della riorganizzazione dei Servizi Psichiatrici, ha deciso di assegnare all'Azienda Fatebenefratelli un Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura.

Struttura

L'Azienda Ospedaliera è costituita da:

- Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico
Servizi Psichiatrici, Centri Psico Sociali e Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (Dipartimento di Neuroscienze)
- Presidio Ospedaliero Macedonio Melloni

Organizzazione

Il Direttore Generale è responsabile della gestione complessiva dell'Azienda ed è coadiuvato, nell'esercizio delle proprie funzioni, dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario.

Direzione strategica

- Direttore Generale
- Direttore Amministrativo
- Direttore Sanitario

Collegio Sindacale

Collegio di Direzione

Comitato di valutazione del Codice Etico Comportamentale

Comitato Etico Aziendale

Consiglio dei Sanitari

Nucleo di Valutazione

Strutture e figure professionali afferenti alla Direzione Amministrativa

- Affari Generali e Legali - Ufficio Protocollo e Archivio
- Area Acquisti
- Economico-Finanziaria
- Risorse Umane
- Tecnico-Patrimoniale
- Controllo di Gestione
- Formazione
- Ingegneria Clinica
- Progetti, Marketing e Convenzioni
- Sistema Informativo
- Spedalità e Flussi Informativi
- Internal auditing
- Ufficio Raccordi Interstrutturali

- Ufficio Servizio di Prevenzione e Protezione
- URP e Comunicazione

Strutture e figure professionali afferenti alla Direzione Sanitaria

- Farmacia Aziendale
- Qualità e Accreditamento
- Servizio Igiene Prevenzione ed Epidemiologia
- SITRA (Servizio Infermieristico Tecnico Riabilitativo)
- Risk Manager
- Sezione Corso Laurea in Infermieristica

Dipartimenti

- Dipartimento Amministrativo
- Dipartimento di Chirurgia Generale e Specialistica
- Dipartimento di Emergenza e Accettazione
- Dipartimento di Medicina Interna, Specialistica e Riabilitativa
- Dipartimento di Neuroscienze
- Dipartimento Materno-Infantile
- Dipartimento Oncologico
- Dipartimento Servizi Diagnostici

SEZIONE QUARTA

Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico

Sede Legale: *Corso di Porta Nuova, 23 - 20121 Milano*

Codice Fiscale - Partita Iva: 11809480152

Sito Internet www.fbf.milano.it **e-mail** info@fbf.milano.it

Informazioni – Numeri telefonici utili

- Centro Unico Prenotazione (CUP), Call Center Servizio Sanità Milano, tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 20,00
Numero Verde 800.638.638
- Per disdire Prenotazione SSN tel. 800.904.052
- Ufficio Relazioni con il Pubblico tel. 02 6363.2406 – fax 02 6363.2276 – e-mail: urp@fbf.milano.it
- Ufficio Pubblica Tutela tel. 02 6363 2964 – e-mail: upt@fbf.milano.it

Assistenza Ospedaliera

L'assistenza si configura in quattro livelli:

Attività di Pronto soccorso

Attività in regime ambulatoriale

Attività in prericovero

Attività in ricovero

Attività Pronto Soccorso

Un Pronto soccorso è attivo 24 ore su 24 è presente in entrambi i presidi Ospedalieri

Attività in regime ambulatoriale

L'attività offerta in regime ambulatoriale viene declinata nella sezione riguardante i presidi Ospedalieri

Accoglienza

All'ingresso da piazza Principessa Clotilde 3, al centro della hall, è collocato il Punto di Accoglienza, attivo dalle ore 7,00 alle ore 20,00.

Al punto di accoglienza sono fornite indicazioni ai cittadini sull'ubicazione dei reparti, degli ambulatori, degli uffici amministrativi e indicazioni sul reparto ove sono ricoverati parenti e/o conoscenti, fatte salve disposizioni diverse da parte degli interessati.

E' a disposizione un telefono per utenti stranieri dal quale è possibile contattare, per esigenze specifiche, un servizio di traduzione in tutte le lingue.

Prenotazione visite e prestazioni ambulatoriali

La prenotazione telefonica per visite e prestazioni ambulatoriali può essere effettuata dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Il servizio è garantito dal Call Center Servizio Sanità Milano, numero verde 800 638.638.

Qualora non sia possibile effettuare la visita è necessario disdire la prenotazione al n. 800.904.052 almeno 24 ore prima dell'appuntamento.

Per i prelievi ematici e microbiologici non è necessaria la prenotazione. Il cittadino può presentarsi direttamente al centro prelievi della struttura, con la prescrizione del Medico di Medicina Generale, dal lunedì al venerdì (escluse le festività) dalle ore 7,15 alle ore 9,45.

I referti degli esami di laboratorio sono disponibili a partire dalla data indicata sull'apposito tagliando rilasciato al termine della prestazione e vengono consegnati solo ed esclusivamente all'interessato o ad altra persona delegata (tramite la compilazione dello spazio riservato sul medesimo tagliando) il giorno previsto per il ritiro.

I risultati non vengono comunicati telefonicamente (D.Lgs. 196/03).

Tempi di attesa

I tempi di attesa per l'erogazione delle principali prestazioni ambulatoriali (visite ed esami diagnostici) soggette a monitoraggio regionale sono consultabili sul sito internet aziendale (www.fbf.milano.it), dove vengono periodicamente aggiornati.

Riduzione tempi di attesa

Al fine di favorire l'accesso alle attività ambulatoriali è in ampliamento la fascia oraria degli ambulatori sino ed oltre alle ore 18,00 nei giorni feriali con particolare attenzione agli ambulatori pediatrici. Per informazioni di maggior dettaglio si rimanda al sito internet dell'Azienda ed alla cartellonistica presente nei presidi dell'Azienda.

Requisiti di validità delle impegnative

Al fine dell'erogazione delle prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N. sono valide solamente le impegnative compilate correttamente in tutti i campi obbligatori ai sensi della circolare 28/SAN del 21.10.1996 e successive integrazioni (53/SAN del 01.01.2006).

Ai sensi della DGR VIII78501 del 26.11.08, dal 28.2.09 tutte le impegnative devono obbligatoriamente riportare il Quesito diagnostico formulato in maniera chiara, precisa e specifica.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso, il personale amministrativo è autorizzato a modificare le impegnative.

L'importo massimo di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) per ricetta, che può contenere fino a un massimo di 8 prestazioni della stessa branca specialistica, è regolato dalle normative vigenti.

Ai sensi della circolare 30/SAN del 30. 12. 2009 la ASL ha stabilito che dall'1.1.2010 e successive modifiche (Delibera n. 621 del 13 ottobre 2010) il tempo massimo che deve decorrere dalla data di prescrizione dell'impegnativa a quello della prenotazione è di 1 anno. Entro tale periodo il paziente è tenuto a prenotare indipendentemente dalla data di erogazione della prestazione.

Attività in prericovero

Con il prericovero (APRE) il Paziente completa in genere in una mattinata gli accertamenti e le valutazioni propedeutiche e necessarie per i ricoveri che prevedono un trattamento operativo, l'intervento è così possibile a far tempo dall'ingresso in reparto la sera precedente o il mattino stesso.

Attività in ricovero

Il ricovero in Ospedale può avvenire in diversi modi:

1. In regime di ricovero d'urgenza e emergenza; i ricoveri d'urgenza sono disposti dal medico di pronto soccorso che, successivamente ad accertamenti diagnostici, ritenga necessario il ricovero.
2. In regime di ricovero ordinario programmato; i ricoveri ordinari programmati vengono proposti dal medico di medicina generale o pediatrica, dallo specialista ospedaliero, dal medico di guardia medica, dal medico del Servizio Sanitario Nazionale, da qualsiasi medico libero professionista. Il ricovero programmato va concordato contattando il reparto di degenza.
3. In regime di ricovero a ciclo diurno (day hospital), per ricovero o cicli di ricovero programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche.
4. In regime di ricovero a ciclo diurno per la chirurgia di giorno (day surgery), per l'esecuzione di interventi chirurgici con ricovero di una sola giornata.

Documenti

Al momento del ricovero, fatto salvo i ricoveri d'urgenza, devono essere presentati i seguenti documenti:

- proposta di ricovero a firma di un medico
- documento di identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria

E' raccomandabile portare con sé tutta la documentazione clinica di cui si è in possesso, come esami e accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali copie di cartelle cliniche relative a ricoveri precedenti. E' importante comunicare al personale sanitario qualsiasi dato clinico.

Consigli

Si consiglia di portare solo oggetti strettamente necessari come sapone, deodorante, dentifricio, spazzolino da denti, asciugamani, biancheria personale, pigiama, camicia da notte, vestaglia e pantofole; non portare oggetti di valore o particolarmente voluminosi. In ogni caso attenersi alle disposizioni specifiche del singolo reparto.

Per i Cittadini Stranieri:

Stranieri temporaneamente presenti senza permesso di soggiorno

L'assistenza ai cittadini stranieri senza permesso di soggiorno, viene garantita mediante il rilascio di un codice STP (stranieri temporaneamente presenti) di durata semestrale rilasciato allo "sportello ricoveri" e la presentazione di una "dichiarazione di essenzialità" rilasciata da parte di un medico. Chi non ha la possibilità di pagare le cure, deve compilare sotto la propria responsabilità la dichiarazione di indigenza.

Ai cittadini stranieri non in regola sono assicurate le cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti o comunque essenziali.

Lo straniero in possesso del tesserino STP è esonerato dal pagamento del ticket per quanto concerne:

- prestazioni di primo livello e urgenze
- stato di gravidanza
- patologie esenti
- età inferiore a 14 anni e superiore a 65 anni (senza limite di reddito)
- patologie gravi

Cittadini comunitari regolarmente residenti

Gli stranieri aventi cittadinanza degli Stati appartenenti alla Unione Europea e regolarmente residenti in Italia, sono iscritti regolarmente al Servizio Sanitario Nazionale.

Cittadini comunitari in Italia per soggiorno breve

I cittadini comunitari possono accedere alle prestazioni sanitarie presentando la "tessera europea di assicurazione sanitaria".

Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea o convenzionati con regolare permesso di soggiorno superiore a tre mesi

Tali utenti, e i loro familiari a carico regolarmente soggiornanti, hanno l'obbligo/diritto di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Stranieri non appartenenti all'Unione Europea in possesso di un permesso di soggiorno non superiore a tre mesi, e quindi non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale

Per questi utenti vengono assicurate le prestazioni e i servizi offerti dal Servizio Sanitario Nazionale dietro pagamento, per intero, delle relative tariffe.

Per le donne al parto

In travaglio:

- camicia da notte in cotone comoda aperta davanti, corta e con i polsini in elastico o con i bottoni
- slip a rete monouso
- pantofole lavabili in gomma o infradito
- vestaglia o golf aperto
- calzini in cotone
- burro cacao
- bottiglia di acqua minerale naturale
- caramelle di zucchero o miele

In puerperio:

- occorrente per la toilette
- asciugamani: uno grande, uno medio, uno piccolo
- camicie da notte o pigiami

- slip a rete monouso
- un catino di plastica

Per il neonato:

- cinque body e cinque tutine
- un corredino per il giorno della dimissione
- una copertina idonea alla stagione
- n. 2 copie carta di identità di entrambi i genitori, oltre alle originali da portare in visione per il riconoscimento

Per il ricovero del bambino:

- biberon e tettarelle abitualmente utilizzati

Importante portare:

- gli esami e le ecografie fatte in gravidanza
- un documento di identità e la tessera sanitaria
- n. 2 copie carta di identità di entrambi i genitori, oltre alle originali per il riconoscimento
- fotocopia del gruppo sanguigno
- fotocopia tampone vaginale eseguito intorno alla trentasettesima settimana
- fotocopia ultimi esami del sangue
- fotocopia virologia, eseguiti in gravidanza (HCV, HbsAg, TPHA, VDRL, HIV)

Visite Mediche

Durante il periodo della visita medica, generalmente dalle ore 8,00 alle ore 11,30, è indispensabile rimanere nella propria stanza. E' comunque doveroso attenersi al regolamento del reparto; qualora il paziente decida di allontanarsi, pur rimanendo all'interno dell'ospedale, è necessario avvisare il personale infermieristico di reparto.

I ricoverati hanno diritto ad essere informati sulle proprie condizioni di salute, il Responsabile e i medici dell'Unità Operativa sono disponibili, in orari stabiliti ed esposti nei reparti, a fornire tutti i chiarimenti necessari.

In base alla normativa vigente sulla privacy i medici non possono fornire alcuna indicazione sulle condizioni dei pazienti senza il consenso dell'interessato.

Si può venire meno al segreto professionale solo quando è in grave pericolo la salute o la vita di terzi, o quando c'è un'imposizione di legge o nei casi in cui è previsto l'esercizio della potestà tutoria.

Dimissioni

Al momento della dimissione sarà rilasciata una relazione da consegnare al medico curante del paziente.

Il ricoverato in dimissione potrà richiedere agli uffici amministrativi preposti copia conforme della cartella clinica o di altri documenti sanitari relativi al ricovero. Tale documentazione può essere rilasciata al paziente o ad altra persona con delega firmata dal paziente stesso, redatta su carta semplice, con allegata fotocopia di un documento di riconoscimento valido del paziente e presentazione di un documento originale del delegato, previo pagamento dell'importo dovuto.

Il giorno prima della dimissione i pazienti che lo ritengono necessario, possono chiedere al personale di reparto il permesso per l'entrata di un'autovettura.

Pulizia e Ordine

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata ogni giorno da apposito personale. E' importante mantenere in ordine gli arredi e la stanza e non lasciare oggetti fuori dagli armadi e dai comodini al fine di facilitare le operazioni di pulizia.

I fiori nelle camere di degenza possono creare disagio (allergie, odori intensi, ecc.), pertanto si raccomanda di non tenerli nelle stanze. Comunque è necessario chiedere l'autorizzazione al personale infermieristico.

Tranquillità del ricovero

I degenti non devono arrecare disturbo agli altri pazienti, sono pregati di parlare a bassa voce, di controllare il volume di radio e televisione; si consiglia l'uso di auricolari o cuffie.

Per favorire il riposo notturno è richiesto il silenzio dalle ore 22,00 alle ore 7,00.

Nessuna persona è autorizzata a richiedere donazioni, effettuare vendite, o altra attività all'interno dei reparti di degenza e più in generale all'interno della Struttura Ospedaliera.

Pasti

I pasti sono serviti all'interno delle fasce orarie indicate in ciascun Presidio Ospedaliero. La dieta è parte integrante della terapia. Alimenti e bevande possono essere portate dall'esterno solo dopo aver consultato il coordinatore infermieristico. Nei reparti di puerperio gli orari si diversificano per motivi legati all'allattamento. In casi specifici, ad esempio in presenza di pazienti diabetici, si cercherà di mantenere l'abituale orario dei pasti del paziente.

Regolamentazione assistenze familiari e private nei reparti di degenza

Oltre agli accessi consentiti negli orari di visita potrà essere chiesta, in particolari casi, l'autorizzazione alla presenza di familiari per l'assistenza al paziente. L'autorizzazione è rilasciata dal coordinatore infermieristico del reparto.

Nei casi di impossibilità a garantire la propria presenza direttamente, il familiare potrà avvalersi di altra persona previa autorizzazione del coordinatore infermieristico.

Il personale di reparto è tenuto ad allontanare le persone non autorizzate presenti in reparto.

Qualora il paziente necessitasse di assistenza, la persona che assiste potrà usufruire del servizio mensa, acquistando il relativo buono presso l'Unità Operativa Area Acquisti, chiedendo al coordinatore infermieristico.

Orari di visita

Ogni paziente può ricevere la visita dei parenti o conoscenti negli orari stabiliti dalle norme organizzative dei reparti e del Presidio Ospedaliero. Le informazioni sugli orari di visita sono portate a conoscenza del pubblico attraverso modalità adeguate.

I bambini di età inferiore a 12 anni è bene non siano portati in visita perché più soggetti degli adulti alle malattie.

Servizio Sociale

Piazza Principessa Clotilde, 3 (Edificio Solventi – 1° piano) – tel. 02 6363 2570-2-3 – fax 02 6363 2573-4 - e-mail assistenti.sociali@fbf.milano.it.

Orario di ricevimento: dalle ore 10,30 alle ore 12,30, dal lunedì al venerdì, in altri orari su appuntamento.

Il Servizio Sociale dell'ospedale concorre alla definizione e alla realizzazione di percorsi assistenziali al fine di integrare le risorse presenti in modo sinergico ed utile ai bisogni dell'utente.

L'assistente sociale partecipa all'attivazione delle "dimissioni protette" in una logica di intervento, caratterizzata dal principio della "continuità assistenziale" prevista dalla normativa nazionale e da quella regionale.

Il Servizio Sociale dell'Azienda si attiva su segnalazioni provenienti da tutti i reparti, gli ambulatori, i degenti, i familiari e gli operatori dei servizi territoriali, relative a casi che presentino situazioni di particolare disagio sociale o per i quali si richieda un intervento socio-assistenziale. Svolge anche la funzione di segretariato sociale volta ad orientare l'utente relativamente a procedure e a modalità di accesso ai vari servizi, enti e prestazioni a carattere socio-assistenziale e socio-sanitario.

Assistenza Religiosa

In Ospedale l'Assistenza Religiosa Cattolica è svolta dal Cappellano con l'aiuto degli Assistenti Religiosi attraverso la visita alle persone ricoverate e la celebrazione della Santa Messa, i cui orari sono esposti in ogni reparto.

E' possibile contattare il Cappellano e richiedere l'assistenza del Ministro di culto desiderato tramite il coordinatore infermieristico.

Volontariato

L'Azienda Ospedaliera garantisce l'assistenza diretta ai propri utenti attraverso personale qualificato.

All'interno dell'Azienda, tuttavia, è presente personale appartenente ad Associazioni di volontariato regolarmente autorizzate ad effettuare particolari forme di assistenza di tipo alberghiero, compagnia, con preclusione di ogni attività di tipo infermieristico. I degenti o loro familiari possono chiedere informazioni al coordinatore infermieristico.

Fumo

Nel rispetto della legge e della salute, non è consentito fumare nei locali chiusi (stanze di degenza, soggiorni, scale, ascensori, corridoi, ecc.) dei Presidi e Strutture Ospedaliere.

Legge 16 Gennaio 2003, n.3, art.51 (“Disposizioni ordinarie in materia di Pubblica Amministrazione” “Tutela della salute dei non fumatori”)

Telefono

E' vietato l'uso dei cellulari all'interno dei reparti (Circolare Ministeriale del 10 maggio 1996).

Le chiamate dall'esterno saranno comunicate al paziente. Per l'utilizzo dei cellulari chiedere al coordinatore infermieristico.

Banca

All'interno dei Presidi Ospedalieri “Fatebenefratelli e Oftalmico” e “Macedonio Melloni” è presente la Banca. Presso le filiali, oltre alle operazioni connesse al servizio di tesoreria, è anche possibile effettuare operazioni bancarie.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Gli Uffici sono in Piazza Principessa Clotilde, 3 - 20121 Milano - presso il P.O. Fatebenefratelli e Oftalmico (Edificio Specialità)

Tel. 02 6363.2406 – Fax 02 6363.2276 – e-mail: urp@fbf.milano.it

Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00

E' un servizio volto all'orientamento, all'accoglienza e all'ascolto dei cittadini.

Favorisce la partecipazione attiva degli utenti attraverso la possibilità di presentare eventuali suggerimenti, reclami ed elogi e la rilevazione della Customer Satisfaction.

Ciascuna segnalazione verrà attentamente valutata. Nei casi in cui non sia possibile fornire una risposta immediata al reclamo e comunque in rapporto alla significatività dello stesso, verrà attivata l'indagine interna, coinvolgendo i Servizi e/o le Direzioni competenti per fornire una risposta appropriata.

L'utente può segnalare mediante:

- lettera in carta semplice indirizzata e inviata all'Azienda Ospedaliera o consegnata all'URP presso gli uffici
- compilazione dell'apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'URP
- segnalazione telefonica, fax, e-mail
- colloquio con i referenti o gli incaricati addetti all'URP

I dati raccolti dall'ufficio sono periodicamente analizzati e utilizzati per migliorare l'organizzazione e i servizi.

Questionario di gradimento (Customer Satisfaction)

E' stata predisposta un'attività costante di monitoraggio della Customer Satisfaction, al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti dell'Ospedale, in ottemperanza al D.D.G.S. n. 14890 del 18.12.2006 “Revisione contenuti delle linee guida per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari”, approvato con DGR 8504 del 22/3/02 -Decreto 14890 del 18/12/2006 DGS -DGR 8051 del 26/11/2008 -DGR 8053 del 26/11/2008.

Essa si attua attraverso la distribuzione di due tipi di *questionari*: uno relativo all'area *ambulatoriale*, l'altro relativo alla *degenza*. Possono essere compilati direttamente dagli utenti dell'Ospedale o essere somministrati tramite intervista condotta da un operatore. I dati, anonimi, che si ricavano dall'analisi dei questionari raccolti rappresentano un prezioso contributo cui far riferimento nell'implementazione di azioni di miglioramento e per l'ottimizzazione dell'efficienza/efficacia dei servizi offerti dall'Ospedale.

Ufficio Pubblica Tutela

Piazza Principessa Clotilde n.3 -Tel.02 6363.2964 -Fax 02 6363.2276 - e-mail upt@fbf.milano.it

L'Ufficio di Pubblica Tutela è collocato presso l'edificio Specialità.

Il Responsabile riceve su appuntamento.

L'U.P.T., retto da persona qualificata, non dipendente dal Servizio Sanitario Regionale, opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili, affinché siano resi effettivi e fruibili i diritti dei cittadini, sanciti dalla legislazione

nazionale e regionale, nell'area dell'informazione e dell'umanizzazione delle prestazioni e nell'ambito del superamento del disagio e della fragilità.

Il Responsabile esercita l'attività in piena indipendenza funzionale, senza vincoli di gerarchia, su richiesta di cittadini e in caso di insoddisfazione degli stessi, rispetto alla risposta a cura dell'Azienda a reclami e/o segnalazioni.

Svolge funzioni di vigilanza e di assistenza a favore delle persone che accedono ai servizi forniti dall'Azienda Ospedaliera e funge da mediatore nelle controversie con l'Azienda stessa.

Opera per affermare la trasparenza e la partecipazione, il miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti tra cittadini e la Struttura Ospedaliera.

Accesso disabili



Le persone con difficoltà deambulatorie o accompagnate in auto, dotate di pass per disabili, possono accedere da Corso di Porta Nuova, 21.

Per i reparti di oculistica, oncologia e senologia: ingresso dal pronto soccorso oftalmico in Piazza Principessa Clotilde.

Presso l'Associazione Vozza (via Castelfidardo, 18) è possibile richiedere una carrozzina, lasciando un documento di identità. Tutti i reparti di ciascun presidio sono accessibili con la carrozzina.

Regolamento dei Diritti e dei Doveri dell'Utente

Parte I – Diritti

I pazienti hanno diritto di essere assistiti e curati con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.

In particolare, durante la degenza ospedaliera hanno diritto ad essere sempre individuati con il loro nome e cognome e data di nascita.

I pazienti hanno diritto alla segretezza circa i dati e le informazioni relative alla propria malattia, salvo il loro esplicito consenso o nei casi in cui è previsto l'esercizio della potestà tutoria.

I pazienti hanno diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogata, alle modalità d'accesso ed alle relative competenze e di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi, inoltre ha diritto di essere informato sulle possibilità d'indagine e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre Strutture e di rifiutare le cure.

Ove i pazienti non siano in grado di determinarsi autonomamente, le notizie dovranno essere date a coloro che esercitano la potestà tutoria.

I pazienti e gli utenti hanno diritto ad inoltrare reclami, che devono essere prontamente esaminati e ad essere informati sull'esito degli stessi con le regole previste dal regolamento di pubblica tutela.

D'altro canto è auspicabile, nel caso di particolare insoddisfazione circa le cure ed il trattamento avuti durante il ricovero, che sia informato l'URP.

Consenso informato

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare sempre il paziente sull'iter diagnostico cui lo stesso dev'essere sottoposto, nonché i rischi e i disagi conseguenti il trattamento. In particolare per l'esecuzione di prestazioni, la cui metodica preveda interventi chirurgici, esami diagnostico-clinici invasivi, trasfusione di sangue o comunque atti medici di una certa complessità, il paziente deve esprimere in maniera valida e consapevole il proprio consenso, ricevendo tutte le notizie necessarie a tale scopo.

Tutto ciò è formalizzato con la sottoscrizione da parte del paziente di stampati predisposti ed in uso presso ogni reparto.

A questa prassi fanno eccezione quelle situazioni in cui i soggetti, pervenuti all'osservazione dei sanitari, si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita).

In queste situazioni non è necessaria alcuna acquisizione di consenso.

Parte II – Doveri

Il cittadino quando accede nella Struttura Ospedaliera è tenuto a mantenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, collaborando con il personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo con cui entra in rapporto e a rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune.

Il cittadino, oltre al diritto di una corretta informazione, ha il dovere di informarsi sulla organizzazione della Struttura Sanitaria nelle sedi opportune e negli uffici incaricati a tale scopo.

I cittadini devono favorire l'instaurazione di un rapporto di fiducia verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per un efficace programma terapeutico e d'assistenza.

E' un dovere d'ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

Chiunque si trovi nella Struttura Ospedaliera è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare affollamenti intorno al letto.

L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza.

Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici.

Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

In situazioni di particolare necessità le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Responsabile o da persona da lui delegata.

Il paziente con **età superiore ai 65 anni** ha diritto alla presenza di un familiare anche al di fuori dei normali orari di visita (Legge Regionale n. 4 del 15.02.1992).

In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc..).

E' un dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

CARTA REGIONALE DEI SERVIZI (fonte: Sito Internet regione Lombardia)

La CRS è la tua carta intelligente dalle molteplici funzioni.

E' infatti una smart card, cioè una tessera elettronica contenente una chiave riservata che garantisce il riconoscimento della tua identità e al contempo tutela la tua privacy.

E' valida come:

- **tessera Sanitaria Nazionale** perché sostituisce il tesserino sanitario cartaceo
- **tessera Europea di Assicurazione Malattia** perché sostituisce il modello E-111 e garantisce l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea e in Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera, secondo le normative dei singoli Paesi
- **tesserino del Codice Fiscale**

Carta Nazionale dei Servizi perché è stata creata secondo gli standard tecnici internazionali previsti per le smart card e per questo consente l'accesso ai servizi on line che richiedono un'identificazione.

La CRS è gratuita ed è stata spedita a casa a tutti i cittadini iscritti alle ASL della Lombardia.



Al momento della consegna è già attiva: infatti gli operatori possono accedere ai dati memorizzati sulla carta per utilizzarli a fini amministrativi.

Per usufruire dei servizi on line delle Pubbliche Amministrazioni è invece indispensabile essere in possesso del codice PIN che puoi richiedere, per un rilascio immediato, presso gli sportelli di Scelta e Revoca della ASL più vicina a te.

Se dai il consenso al trattamento dei tuoi dati, con la CRS puoi sfruttare appieno il potenziale dei servizi offerti dal Sistema Informativo Socio-Sanitario lombardo, rendendo immediatamente visibili i tuoi dati clinici e sanitari al tuo medico di famiglia o ai medici che ti hanno in cura.

Per tutti questi motivi è necessario che porti sempre con te la CRS.

Se non hai ancora ricevuto la CRS puoi richiederla agli sportelli di Scelta e Revoca dell'ASL della tua zona.

In caso di smarrimento o furto chiama il numero verde 800.030.606.

Per richiedere una nuova CRS è sufficiente presentare un'autocertificazione di furto/smarrimento alla ASL o all'Agenzia delle Entrate.

Come utilizzarla

La Carta Regionale dei Servizi ti serve tutte le volte che vai dal medico, in ospedale e in farmacia.

L'hai usata come Tessera Sanitaria e codice fiscale, ma... hai mai provato a utilizzarla on line?

Puoi usufruire in modo molto semplice dei servizi in rete messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione e richiedere comodamente da casa tua certificati e documenti, accedere ai tuoi referti medici, cambiare o scegliere il tuo medico, ottenere un buono scuola o assegni studio per i tuoi figli.

Meno code agli sportelli e più tempo per te.

Utilizza al meglio la tua CRS: attivala richiedendo il PIN, dando il consenso, e seguendo le istruzioni per il primo accesso on line.

Basta un lettore di smart card, (lo trovi in edicola) e il software (disponibile sul sito della regione) per accedere a molti servizi della sanità e della Pubblica Amministrazione comodamente dal tuo personal computer: *(Fonte sito internet Regione Lombardia)*.

Altre informazioni sono disponibili sul sito della Regione nella sezione Sanità.



SEZIONE QUINTA

PRESIDIO OSPEDALIERO FATEBENEFRATELLI E OFTALMICO

Piazza Principessa Clotilde,3 - 20121 Milano

Sito Internet www.fbf.milano.it - e-mail info@fbf.milano.it

Centralino telefonico

Tel. 02 6363.1

Centro Unico Prenotazione (CUP)

- Call Center Servizio Sanità Milano, tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Numero Verde 800 638.638

- Per disdire prenotazione SSN tel. 800.904.052

Accoglienza

All'ingresso da piazza Principessa Clotilde 3, al centro della hall, è collocato il Punto di Accoglienza, attivo dalle ore 7,00 alle ore 20,00.

Al punto di accoglienza sono fornite indicazioni ai cittadini sull'ubicazione dei reparti, degli ambulatori, degli uffici amministrativi e indicazioni sul reparto ove sono ricoverati parenti e/o conoscenti, fatte salve disposizioni diverse da parte degli interessati.

E' a disposizione un telefono per utenti stranieri dal quale è possibile contattare, per esigenze specifiche, un servizio di traduzione in tutte le lingue.

Direzione Medica di Presidio

Piazza Principessa Clotilde,3 - 20121 Milano (Edificio Ciceri)

Specialità Cliniche e Diagnostiche

- Anatomia ed Istologia Patologica e di Citologia Diagnostica
- Anestesia e Rianimazione
- Cardiologia e U.C.C.
- Centro Regionale di Epilettologia Infantile
- Chirurgia Generale I
- Chirurgia Generale II
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Vascolare
- CLEU-118
- Diabetologia
- Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva
- Hospice
- Immunoematologia e TrASFusionale
- Laboratorio d'Analisi Chimico Cliniche e Microbiologia
- Medicina d'Urgenza-Pronto Soccorso
- Medicina Interna ad indirizzo gastro-enterologico
- Medicina interna ad indirizzo pneumologico
- Medicina Nucleare (temporaneamente sospesa)
- Medicina Riabilitativa
- Nefrologia e Dialisi
- Neurochirurgia
- Neuropsichiatria Infantile e Adolescenziale
- Oculistica I
- Oculistica II
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria

- Psichiatria
- Radiologia
- Servizio Endoscopia Multidisciplinare
- Servizio Ecografico
- Urologia

Ufficio Cartelle Cliniche

Piazza Principessa Clotilde,3 (Edificio Ciceri) tel. 02.6363.2339-2535

La richiesta di copia della Cartella Clinica può essere fatta successivamente alle dimissioni presso le casse ambulatoriali di Piazza Principessa Clotilde,3 previa compilazione di un modulo e pagamento di euro 20,66, sino a 100 pagine, con un supplemento di euro 5,16, oltre le 100 pagine. Può essere ritirata dall'intestatario o da persona delegata, presentando delega e copia del documento di riconoscimento proprio e dell'intestatario presso l'ufficio ritiro referti situato all'ingresso (Piazza Principessa Clotilde, 3 – Edificio Specialità), da lunedì a venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 15,30.

Possono ritirare copia della cartella clinica:

in caso di minore: chi esercita la potestà genitoriale, esibendo documento di identità e stato di famiglia;

in caso di persona defunta: il coniuge, presentando certificato di morte, atto di notorietà e documento di identità; un figlio con documento che attesti la maternità e la paternità rilasciato dal comune e documento personale di identità, certificato di morte nel caso in cui il paziente non sia deceduto in ospedale; in mancanza dei predetti dagli ascendenti e/o dagli eredi testamentari;

in caso di persona inabilitata o interdetta: chi esercita la tutela, con documento personale di identità e della persona inabile e dichiarazione comprovante la tutela stessa.

In analogia alla richiesta della copia della cartella clinica e con le stesse modalità, è possibile richiedere copia conforme del referto di pronto soccorso dagli aventi diritto, previa compilazione del modulo e pagamento di euro 10,33 presso le casse ambulatoriali di Piazza Principessa Clotilde,3.

Pronto Soccorso

Via Castelfidardo, 14 - tel. 02 6363.2442 (triage)

L'attività del Pronto Soccorso è garantita dal D.E.A. (Dipartimento di Emergenza ed Urgenza).

Il D.E.A. è attivo 24 ore su 24, con la presenza di medici specialisti.

Il ricovero d'urgenza è assicurato sulla base della disponibilità dei posti letto attivati. Il personale dell'ospedale provvederà al trasferimento del paziente con assistenza e mezzi adeguati ad altre strutture, qualora non disponesse di posti letto.

Accesso al Pronto Soccorso:

in caso di necessità di prestazioni urgenti, ci si reca presso i locali del Pronto Soccorso/Accettazione (presidiato, all'interno, da un posto di polizia operativo 24 ore su 24).

Al TRIAGE (area accoglienza pazienti), il personale raccoglie i dati anagrafici e le notizie sui disturbi accusati ed attribuisce un codice di priorità di visita contraddistinto da quattro diversi colori:

○ ROSSO:

precedenza assoluta

necessità di intervento medico immediato

○ GIALLO:

prestazione molto urgente

necessità di intervento medico in brevissimo tempo

○ VERDE:

prestazione urgente

da eseguirsi dopo assistenza ai codici rosso e giallo

○ BIANCO:

prestazione non urgente

La sintomatologia potrebbe essere curata o dal medico di famiglia o in regime ambulatoriale. La visita medica viene comunque assicurata ed è gravata dal pagamento di Ticket Regionale per le categorie di malati non espressamente esenti (reddito, invalidità e patologie croniche) se il codice viene confermato dal medico.

Dal 1° giugno 2007 è prevista l'esenzione totale senza limiti di reddito per i cittadini minori di 14 anni o maggiori di 65 anni.

Per i codici bianchi di Pronto Soccorso non sono comunque sottoposte alla quota ticket:

- le prestazioni seguite da ricovero
- le prestazioni effettuate a seguito di infortunio sul lavoro in assicurati INAIL
- le prestazioni effettuate su richiesta degli organi di pubblica sicurezza o polizia giudiziaria

A tutti i cittadini è garantita l'erogazione gratuita di tutte le prestazioni di Pronto Soccorso, identificate con codice VERDE, GIALLO o ROSSO.

Pronto Soccorso Oftalmico

Ingresso da: Piazza Principessa Clotilde angolo via Castelfidardo

APRE

Piazza Principessa Clotilde, 3 –Edificio Specialità- Orario: da lunedì a venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 13,30.

Il numero per il contatto telefonico è il seguente: 02 63632882.

Con il prericovero (APRE) il Paziente completa in una mattinata gli accertamenti e le valutazioni necessarie per l'intervento; è così possibile l'ingresso in reparto la sera precedente o il mattino stesso dell'intervento

All'APRE si accede dall'ingresso dell'Ospedale situato in Piazza Principessa Clotilde, al numero 3.

Superata la soglia d'ingresso si prosegue nel corridoio situato alla vostra destra; l'ubicazione dell'APRE è comunque segnalata in sede, come pure viene segnalato il percorso dedicato ai Pazienti muniti di ausili o ai portatori di handicap.

Per i minorenni è necessaria la presenza di entrambi i genitori per il completamento delle formalità di consenso informato.

E' necessario presentarsi nel giorno prefissato con:

- Carta Regionale dei Servizi
- **documentazione clinica completa** (relazioni cliniche di dimissione da reparti ospedalieri, visite ed esami specialistici, in particolare referti di visite cardiologiche, pneumologiche, nefrologiche, diabetologiche, indagini radiologiche etc..) al fine di facilitare le procedure di inquadramento e preparazione.

Il Paziente deve presentarsi a digiuno.

I Pazienti in terapia con farmaci antiipertensivi al mattino, sono invitati ad assumerli anche il mattino del pre ricovero.

Centro Prelievi

Piazza Principessa Clotilde,3 - Piano Seminterrato - dalle ore 07,30 alle ore 9,45, da lunedì a venerdì.

Servizi ad accesso diretto presso Centro Prelievi

Si possono effettuare tutti gli esami ematici di laboratorio e quelli colturali (indagini microbiologiche), tranne i tamponi vaginali ed endocervicali (eseguiti il lunedì, su prenotazione, presso l'ambulatorio di ginecologia).

Centro Unico Ritiro Referti

Piazza Principessa Clotilde,3 - Ingresso –

Orario: da lunedì a venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 15,30,

da lunedì a venerdì, dalle ore 7,00 alle ore 20,45 e il sabato dalle ore 7,00 alle ore 12,00, per chi ha già effettuato il pagamento presso le casse.

I referti di elettrocardiogrammi, holter, esami citologici e copia della cartella clinica possono essere ritirati solo da lunedì a venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 15,30.

L'esito degli esami viene rilasciato nel giorno indicato su apposito modulo, alla persona interessata o munita di delega e fotocopia della Carta di Identità del delegante.

Referti Radiologici

Via Fatebenesorelle, 16 all'ingresso – orario da lunedì a venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 15,30

Le radiografie si ritirano presso lo sportello Casse della Radiologia previo pagamento di un ticket nei giorni indicati sul modulo rilasciato al momento della prestazione a persona interessata o munita di delega e fotocopia Carta di Identità del delegante.

Centro Donazioni Sangue

Piazza Principessa Clotilde, 3 al piano rialzato dell'Edificio Solventi – Orario da lunedì a sabato dalle 8,00 alle 11,00 Tel. 02 6363 2495/2563

Il Centro, parte del Servizio di immunoematologia e medicina trasfusionale, è aperto a chiunque desideri donare sangue ed emocomponenti, abbia un'età compresa tra i 18 e i 65 anni (60 anni per chi non abbia mai donato sangue precedentemente), sia in buona salute e abbia un peso superiore ai 50 kg.

I donatori hanno diritto al parcheggio gratuito il giorno della donazione. Chi dona è tutelato dalla legge che garantisce il rimborso della giornata lavorativa.

Centro Monitoraggio Terapia Anticoagulante Orale

Piazza Principessa Clotilde, 3 al piano rialzato dell' Edificio Solventi – Orario da lunedì a venerdì dalle 7,30 alle 13,00 Tel. 02 6363 2277

Il centro, parte del Servizio di immunoematologia e medicina trasfusionale, segue in regime ambulatoriale i pazienti in terapia anticoagulante orale per garantire una gestione corretta di tutte le problematiche mediche che la terapia comporta, dal controllo del dato di laboratorio, alla prescrizione del corretto dosaggio del farmaco ed alla sorveglianza clinica delle complicanze.

L'attività è erogata in regime di SSN e solo su appuntamento che può essere fissato telefonicamente (al numero sopra riportato) o direttamente al banco accettazione del Centro negli orari di apertura.

Attività Libero Professionale Ambulatoriale

Corso di Porta Nuova, 21 al piano rialzato dell' Edificio Solventi – Per prenotazioni e informazioni tel. 02 6363 2718-

In attuazione del regolamento aziendale, i medici dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico, hanno la possibilità di svolgere, presso gli spazi messi a disposizione e autorizzati dall'Azienda, l'attività libero professionale ambulatoriale intramuraria. Tale attività a pagamento è svolta fuori dall'orario di servizio.

Attività Libero Professionale in Regime di Degenza

L'attività libero professionale in regime di ricovero viene effettuata dai medici interessati ed autorizzati presso Case di Cura private, convenzionate con l'Azienda.

Sportello-Cassa Ambulatori

Piazza Principessa Clotilde, 3 all'ingresso e al Piano Seminterrato (Edificio Spedalità)

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 15,30

Sportello-Cassa Radiologia e Medicina Nucleare

Via Fatebenesorelle, 16 Ingresso - Piano Seminterrato

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 15,30

Sportello Cassa Oftalmico

Via Castelfidardo, 15

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 15,00

Servizio Sociale

Piazza Principessa Clotilde, 3 - Edificio Solventi - Primo Piano tel 02 6363 2570 – 2 – 3 fax 02 6363 2573 – 4

SEZIONE SESTA

PRESIDIO OSPEDALIERO MACEDONIO MELLONI

Via Macedonio Melloni, 52 - 20129 Milano

Sito Internet www.fbf.milano.it - e-mail info@fbf.milano.it

Centralino telefonico

Tel. 02 6363.1

Sportello Informazioni – Servizio Portineria

Via Macedonio Melloni 52 – Ingresso Principale Tel. 02 6363.3211

Presso lo sportello Informazioni/Servizio di Portineria è possibile il ritiro dei referti di Laboratorio. L'esito degli esami viene rilasciato solo alla persona interessata o ad altra persona munita di delega e di fotocopia di documento di identità dell'interessato. E' disponibile dal giorno indicato sull'apposito modulo, da esibire allo sportello informazioni del Presidio.

Orario di ritiro esami:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 20,45

il sabato dalle ore 7,00 alle ore 12,00

Ritiro esami Batteriologici:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 16,00

Centro Unico Prenotazione (CUP)

Via Macedonio Melloni 52 – ingresso Principale

• Call Center Servizio Sanità Milano, tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle 20,00

Numero Verde 800 638.638

• Per disdire Prenotazione SSN tel. 800.904.052

Presso il CUP del Presidio è inoltre possibile richiedere e ritirare copia della documentazione clinica.

Ufficio Prenotazione Aziendale

- Ambulatori Pediatrici
- Ambulatori Diagnosi Prenatale
- Centro Procreazione Assistita
- Centro Studi Cura dei Disturbi Depressivi della Donna

tel. 02 6363.3206 ore 11,30 – 12,30/14,00 – 15,00

tel. 02 6363.3300 ore 14,00 - 15,30

tel. 02 6363.3270 ore 14,00 - 15,30

tel. 02 6363.3313 ore 9,00 - 12,00

Direzione Medica di Presidio

Via Macedonio Melloni, 52 tel. 02 6363.3228 - 3215

Specialità Cliniche e Diagnostiche

- Anatomia, Istologia Patologica e Citologia Diagnostica
- Anestesia
- Centro Studi e Cura dei Disturbi Depressivi della Donna
- Laboratorio d'Analisi
- Laboratorio di Citogenetica
- Medicina Interna
- Terapia Intensiva Neonatale e Patologia Neonatale
- Neonatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Pediatria
- Radiologia

Attività Libero Professionale Ambulatoriale

Via Macedonio Melloni, 52 Milano - tel 02 6363.3319

In attuazione del regolamento aziendale, i medici dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico, hanno la possibilità di svolgere, presso gli spazi messi a disposizione e autorizzati dall'Azienda, l'attività libero professionale ambulatoriale intramuraria. Tale attività a pagamento è svolta fuori dall'orario di servizio.

Attività Libero Professionale in Regime di Degenza

L'attività libero professionale in regime di ricovero viene effettuata dai medici interessati ed autorizzati presso Case di Cura private, convenzionate con l'Azienda.

In attuazione delle normative nazionali e locali, anche al fine di migliorare il rapporto fiduciario medico-paziente, i medici dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico, svolgono, presso la struttura, l'attività libero professionale intramuraria. Tale attività a pagamento è svolta fuori dall'impegno di servizio, in fasce orarie specificatamente dedicate.

L'Azienda Ospedaliera mette a disposizione gli spazi ambulatoriali e determina le tariffe che saranno applicate. Il cittadino, in tal modo, può scegliere il professionista di fiducia.

Pronto Soccorso

Via Macedonio Melloni, 52 – Tel 02 6363.3220

E' un Pronto Soccorso specialistico rivolto all'area Materno-Infantile. E' attivo 24 ore su 24 con la presenza di medici specialistici di ostetricia e ginecologia, pediatria, internistica, anestesia.

Il ricovero d'urgenza è assicurato sulla base della disponibilità dei posti letto attivati. Il personale dell'ospedale provvederà al trasferimento del paziente, con assistenza e mezzi adeguati, ad altre Strutture, qualora non disponesse di posti letto.

Accesso al Pronto Soccorso: in caso di necessità di prestazioni urgenti, ci si reca presso i locali del Pronto Soccorso/Accettazione.

Al TRIAGE (area accoglienza pazienti), il personale raccoglie i dati anagrafici e le notizie sui disturbi accusati ed attribuisce di conseguenza un codice di priorità di visita contraddistinto da quattro diversi colori:

○ ROSSO:

**precedenza assoluta
necessità di intervento medico immediato**

○ GIALLO:

**prestazione molto urgente
necessità di intervento medico in brevissimo tempo**

○ VERDE:

**prestazione urgente
da eseguirsi dopo assistenza ai codici rosso e giallo**

○ BIANCO:

prestazione non urgente

La sintomatologia potrebbe essere curata o dal medico di famiglia o in regime ambulatoriale. La visita medica viene comunque assicurata ed è gravata dal pagamento di ticket regionale per le categorie di malati non espressamente esentate (reddito, invalidità e patologie croniche), se il codice viene confermato dal medico.

Dal 1° giugno 2007 è prevista l'esenzione totale senza limiti di reddito per i cittadini minori di 14 o maggiori di 65 anni.

Per i codici bianchi di Pronto Soccorso non sono comunque sottoposte alla quota ticket:

- le prestazioni seguite da ricovero
- le prestazioni effettuate a seguito di infortunio sul lavoro in assicurati INAIL
- le prestazioni effettuate su richiesta degli organi di pubblica sicurezza o polizia giudiziaria

A tutti i cittadini è garantita l'erogazione gratuita di tutte le prestazioni di Pronto Soccorso, identificate con codice VERDE, GIALLO o ROSSO.

APRE

Con il pre-ricovero (APRE) il Paziente completa in una mattinata gli accertamenti e le valutazioni necessarie per l'intervento; è così possibile l'ingresso in reparto il giorno precedente o il mattino stesso dell'intervento.

All'APRE si accede dall'ingresso dell'Ospedale proseguendo nel corridoio situato alla vostra destra; il servizio è operativo il lunedì e il venerdì, con inizio alle 7.30 e termine entro le 14.00

Il numero per il contatto telefonico è il seguente: 02 63633269

Per i minorenni è necessaria la presenza di entrambi i genitori per il completamento delle formalità di consenso informato.

E' necessario presentarsi nel giorno prefissato con:

- carta regionale dei servizi
- **documentazione clinica completa** (relazioni cliniche di dimissione da reparti ospedalieri, visite ed esami specialistici, in particolare referti di visite cardiologiche, pneumologiche, nefrologiche, diabetologiche, indagini radiologiche etc..) al fine di facilitare le procedure di inquadramento e preparazione.

Il Paziente deve presentarsi a digiuno. I Pazienti in terapia con farmaci anti ipertensivi al mattino, sono invitati ad assumerli anche il mattino del pre ricovero.

Le pazienti che desiderano usufruire del Servizio di Partoanalgesia seguono un percorso dedicato, con prenotazione, tramite CUP, della visita ambulatoriale, effettuabile il martedì ed il giovedì, dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Centro Prelievi

Via Macedonio Melloni, 52 dalle ore 7,30 alle ore 10,00. L'esito degli esami viene rilasciato nel giorno indicato su apposito modulo, solo alla persona interessata o munita di delega.

Servizi ad accesso diretto

- prelievi ormonali
- esami ematici laboratorio
- esami laboratorio citogenetica
- consegna campioni citologici
- consegna campioni istologici

Sportello Cassa Ambulatori

Via Macedonio Melloni, 52 dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 15,30

Ufficio Cartelle Cliniche

Via Macedonio Melloni, 52 tel.02 6363.3219 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 15,30.

La cartella clinica si richiede presso gli sportelli casse – ambulatoriali.

Assistenza Religiosa

In Ospedale l'Assistenza Religiosa Cattolica è svolta dal Cappellano con l'aiuto degli Assistenti Religiosi attraverso la visita alle persone ricoverate e la celebrazione della Santa Messa, i cui orari sono esposti in ogni reparto.

E' possibile contattare il Cappellano e richiedere l'assistenza del Ministro di culto desiderato tramite il coordinatore infermieristico.

Edicola

Il servizio è effettuato all'interno delle Unità Operative la mattina .

Parcheggio

Il Parcheggio, a pagamento, è nella zona limitrofa l'ospedale.

Banca

Via Macedonio Melloni, 52 (all'ingresso)
La filiale offre anche un servizio Bancomat.

Punti di Ristoro

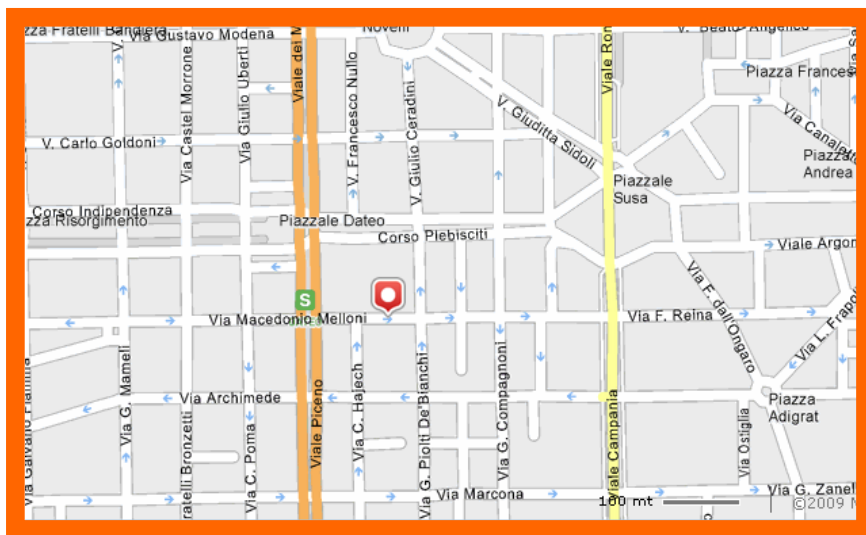
Sono a disposizione del pubblico distributori a moneta di bevande e di snack.
La mensa del Presidio è accessibile ai familiari dei pazienti previo il pagamento di un buono da richiedere all'ufficio Economato.
In tutta l'azienda è vietata la distribuzione di bevande alcoliche.

Camera Mortuaria

L'accesso alla camera mortuaria è da via Camillo Aiec, 40 – tel. 02 6363.3233

E' possibile accedere:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 17,30
- sabato e festivi dalle ore 7,30 alle ore 13,00



Come raggiungere il Presidio Ospedaliero Macedonio Melloni

Via Macedonio Melloni, 52 – 20129
Milano

Tram n. 12, 27

Bus n. 54, 60, 61, 62, 73, 90, 91, 92, 93

Passante ferroviario, fermata: Dateo

SEZIONE SETTIMA

Servizi Psichiatrici, Centri Psico Sociali e Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza

Finalità

Fornitura di servizi e prestazioni sia ospedaliere che territoriali, integrate con attività assistenziali, sociali, educative e culturali, concordate con le ASL, Enti locali e altre Agenzie di sostegno e promozione della persona sofferente per il disagio psichico o malattia psichica.

Presidi

I presidi fondamentali sono:

- Reparto di Psichiatria di Diagnosi e Cura
- Centri Psicosociali
- Centri Diurni
- Residenzialità Leggera (Appartamenti Protetti)

Urgenza Psichiatrica

Pronto Soccorso Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico
Via Castelfidardo, 14 – 20121 Milano – Tel. 02 6363.2442

Servizio Psichiatrico

I servizi psichiatrici sono deputati ai trattamenti sanitari in regime volontario e/o obbligatorio (TSO). L'Unità Operativa di Psichiatria n. 55 è in Piazza Principessa Clotilde,3 - (Edificio Medicina), Milano.

C.P.S. Centro Psicosociale

Il C.P.S. è il presidio socio sanitario territoriale in cui si realizza la presa in carico dell'utente psichiatrico. E' la sede in cui vengono formulati i programmi terapeutico-riabilitativi, il coordinamento delle attività psicodiagnostiche e psicoterapeutiche individuali, di gruppo e per la famiglia, oltre che per i programmi riabilitativi. Svolge anche attività di raccordo con la Medicina Generale, consulenza specialistica per i servizi "di confine" (alcolismo tossicodipendenza) alle strutture residenziali per anziani e per disabili.

I Centri Psicosociali si articolano in strutture territoriali:

- via Procaccini, 14 tel. 02 6363.2371/2/6 – e.mail cps.procaccini@fbf.milano.it
- viale Puglie, 33 tel. 02 550.12275/91 – e mail cps.puglie@fbf.milano.it
- Via Ugo Betti, 189 tel. 02 6363.2862/3 – e.mail cps.betti@fbf.milano.it
- Via Settembrini, 32 tel. 02 6363.2852/3/4 – e.mail cps.settembrini@fbf.milano.it

Centro Diurno - Strutture Intermedie non Residenziali

I C.D. sono strutture semiresidenziali con funzioni terapeutico-riabilitative, collocate nel contesto territoriale. Nell'ambito dei progetti terapeutico-riabilitativi personalizzati, consente di sperimentare e apprendere abilità nella cura di sé, nell'attività della vita quotidiana e nelle relazioni interpersonali, individuali e di gruppo, anche ai fini dell'inserimento lavorativo.

I Centri Diurni si trovano in:

- via Procaccini, 14
- via Settembrini, 32

Residenzialità Leggera

PROGETTO DI RESIDENZIALITA' LEGGERA "Clessidra, un tempo per ricominciare"

Tre unità abitative situate nelle zone di Porta Garibaldi e Porta Romana a cui possono accedere 14 utenti psichiatrici inviati dai CPS del nostro Dipartimento per programmi individuali di sostegno all'autonomia e al reinserimento nel contesto cittadino. E' prevista l'assistenza e il supporto da parte di operatori professionali nei momenti principali che scandiscono la giornata.

U.O.N.P.I.A. Unità Operativa Neuropsichiatria Infanzia Adolescenza

L'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (UONPIA) fa parte del Dipartimento di Neuroscienze e svolge un'attività di tipo territoriale, finalizzata alla tutela e alla promozione della salute dei soggetti in età evolutiva (0 – 18 anni) e al sostegno della genitorialità. L'integrazione e la stretta collaborazione della UONPIA con le altre Unità Operative dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico consente una ottimale presa in carico di bambini e adolescenti con problemi neuropsichiatrici, fornendo un riferimento di alta specializzazione alle famiglie sia per gli aspetti diagnostici che riabilitativi. Le attività della UONPIA, dedicate alla valutazione e al trattamento riabilitativo delle patologie neuropsichiatriche dell'età evolutiva, si realizzano mediante un approccio multidisciplinare che integra le competenze cliniche di neuropsichiatri infantili e psicologi con la professionalità di terapisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti e terapisti della neuropsicomotricità).

Sedi territoriali

Direzione della UONPIA di via S.Erlembaldo n° 14

Tel. 02 63632860 - 2861

Fax 02 2570219

E-Mail: uonpia.erlembardo@fbf.milano.it

Sede UONPIA di Via Stefanardo da Vimercate n° 14

Tel. 02 27002161 -2790

Fax 02 2551750

E-Mail: uonpia.stefanardodavimercate@fbf.milano.it

Sede UONPIA di Corso Plebisciti n° 4

Tel 02 740655 - 02740630

Fax 02 7490185

E-Mail: uonpia.plebisciti@fbf.milano.it

Sede UONPIA di Via Pusiano n° 22

Tel 02 2566405, 02 2591185

Fax 02 2567908

E-Mail: uonpia.pusiano@fbf.milano.it

Modalità di accesso

Accesso diretto o tramite impegnativa del medico curante.

Il primo appuntamento viene fissato contattando, anche telefonicamente, la segreteria della struttura territoriale individuata. La richiesta deve essere fatta dai genitori o da chi ha la responsabilità legale e/o tutela del minore (ad es. l'ente affidatario). La prima visita consente di chiarire i motivi della consultazione e di illustrare l'iter necessario per l'eventuale approfondimento diagnostico e la presa in carico terapeutico/riabilitativa. Per particolari tipologie di utenti (bambini con disturbi neuropsichiatrici ad esordio precoce 0-3 anni, bambini con ADHD, bambini con gravi disabilità) sono previste attività ambulatoriali dedicate, con accesso distinto e uno specifico percorso di valutazione e presa in carico.

La consultazione diagnostica: i diversi problemi e bisogni di ciascun bambino implicano percorsi di valutazione differenziati. L'approfondimento diagnostico è di tipo multidisciplinare e può comprendere oltre alla visita del neuropsichiatra infantile anche una valutazione psicologica e/o una valutazione da parte di un terapeuta della riabilitazione (logopedista, psicomotricista, fisioterapista). A conclusione di questo percorso diagnostico viene effettuato un colloquio con i genitori per illustrare i risultati della valutazione e per proporre eventuali interventi terapeutici e/o riabilitativi.

La presa in carico prevede la condivisione con i genitori di un progetto terapeutico che sarà specificatamente articolato in rapporto ai bisogni del bambino e della sua famiglia, sempre in un'ottica multidisciplinare grazie al contributo delle diverse figure professionali presenti nell'équipe della UONPIA (neuropsichiatra infantile, psicologo, terapisti della riabilitazione). La collaborazione con i pediatri di famiglia, con i Servizi Sociali, con l'ASL e con la scuola è parte integrante della presa in carico, secondo le specifiche esigenze di ciascun caso.

Ambulatori dedicati a specifiche attività

- Diagnosi, valutazione e trattamento dei disturbi neuropsichiatrici ad esordio precoce (0 – 3 anni) – sede UONPIA di via S. Erlebardo, 14
- Ambulatorio per bambini con ADHD (deficit d'attenzione e iperattività), finalizzato alla diagnosi, cura e counselling alle famiglie e agli insegnanti sede UONPIA di Corso Plebisciti, 4
- Ambulatorio per bambini con gravi disabilità, dedicato alla valutazione funzionale, al sostegno delle famiglie e counselling e alla prescrizione di ausili Sede UONPIA di via Stefanardo da Vimercate, 14