



I.R.C.C.S. ISTITUTO ORTOPEDICO
GALEAZZI

CARTA DEI SERVIZI



GRUPPO OSPEDALIERO
SAN DONATO

Versione XXXVI – Luglio 2018

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui l'Istituto Ortopedico Galeazzi intende instaurare un filo diretto con i propri utenti, allo scopo di promuovere l'informazione, la tutela e la partecipazione, impegnandosi, nel contempo, al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

L'Istituto Ortopedico Galeazzi eroga i propri servizi secondo i principi indicati nel presente documento, riferendosi a quanto descritto nel Manuale della Qualità (MQ), nelle Istruzioni Operative (IO) e negli standard della Joint Commission (JC).

Tutti questi sono documenti interni dell'Istituto.

Direttore Sanitario

Prof. Fabrizio Ernesto Pregliasco

INDICE

Come raggiungere la Struttura.....	6
Fini Istituzionali.....	7
Principi Fondamentali.....	7
Eguaglianza ed Imparzialità	7
Codice Etico-Comportamentale.....	7
Continuità delle Cure.....	7
Riservatezza.....	8
Promozione della Salute	8
Efficienza ed Efficacia.....	8
Diritto di Scelta.....	9
Consenso Informato alle cure mediche.....	9
Trattamento dei Dati Personali	9
Prestazioni di Degenza Fornite.....	10
Modalità di Ricovero	10
Ricovero d’urgenza (tramite Pronto Soccorso)	11
Tariffe per copie CD prestazioni radiologiche:	12
Documenti necessari per il ricovero urgente	12
Ricovero Programmato.....	12
Ricovero Ordinario	12
Lista di attesa	13
Prericovero.....	13
Ricovero.....	14
Accoglienza.....	14
Dimissioni	15
Follow up	15
Ricovero Diurno Programmato.....	16
Cosa portare per il soggiorno durante il ricovero in regime di SSN.....	16
Differenza Alberghiera	16
Ricovero in Solvenza.....	17
Documenti necessari per il ricovero in Solvenza	17
Cosa portare per il soggiorno durante il ricovero in solvenza ..	17
Copia della Cartella Clinica.....	18

Tariffe per copia cartella clinica	19
Servizi per l'Ospitalità	20
Orario visitatori:.....	20
Reparto Solventi	21
Pasti.....	21
Igiene ambientale.....	21
Bar.....	22
Sportello Bancomat	22
Distributori automatici.....	22
Telefoni pubblici.....	23
Sicurezza Antincendio	23
Trasporti.....	23
Alberghi	23
Sito internet.....	24
Servizio Socio Assistenziale Sanitario	24
Mediatore linguistico	24
Assistenza religiosa	25
Onoranze funebri	25
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).....	26
Rischio Clinico	27
Norme generali di comportamento	28
Fumo	28
Telefoni cellulari.....	28
Televisione.....	28
Decoro e rispetto degli spazi.....	28
Prestazioni Ambulatoriali Fornite.....	29
Attività ambulatoriali per il Servizio Sanitario Nazionale	29
Disdire un appuntamento	30
Prestazioni Radio-Diagnostiche.....	31
Prestazioni di Onde d'urto	32
Prestazioni di Fisioterapia.....	33
Prestazioni di Cardiologia.....	33
Prelievi	34
Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologiche.....	34
Officina Ortopedica	35
Prestazioni Ambulatoriali e Visite Specialistiche.....	36

Ritiro Referti.....	36
Tempi di consegna	37
Prestazioni in Solvenza.....	38
Prestazioni di Podologia	39
Prestazioni di Odontostomatologia.....	40
Modalità di pagamento	41
Chirurgia a Bassa Intensità Operativa ed Assistenziale	42
Elenco delle principali prestazioni.....	42
Equipe Mediche	44
Unità Operativa Chirurgia Maxillo-Facciale	44
Unità Operativa Chirurgia Plastica.....	44
Unità Operativa Medicina Generale (Pensionanti).....	45
Unità Operativa Neurochirurgia	45
Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 1	45
Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 2	46
Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 3	46
Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 4	46
Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 5	47
Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 6	47
Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 7	48
Unità Operativa Reumatologia	48
Unità Operativa Riabilitazione Specialistica I.....	49
Unità Operativa Riabilitazione Specialistica II	49
Unità Operativa Terapia Intensiva Post Operatoria.....	49
Servizi Anestesia e Blocchi Operatori.....	50
Attività ambulatoriali.....	51
Elenco alfabetico delle principali prestazioni in regime di ricovero	52
Indicatori di Qualità.....	57
Legenda codifica Presidi e Settori	58
Planimetrie dell’Istituto	59

FINI ISTITUZIONALI

L'Istituto Ortopedico Galeazzi eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza e/o emergenza e delle malattie acute, con eventuale riabilitazione fisica, che non possono essere affrontate in ambulatorio o a domicilio.

Le prestazioni erogate dall'Istituto Ortopedico Galeazzi comprendono visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa, necessari a risolvere i problemi di salute del paziente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I Principi Fondamentali dell'Istituto Ortopedico Galeazzi riguardano:

Eguaglianza ed Imparzialità

Ogni paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza alcuna discriminazione; le cure erogate dagli operatori verso gli utenti devono rispondere a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Codice Etico-Comportamentale

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

Continuità delle Cure

L'Istituto Ortopedico Galeazzi assicura la continuità e regolarità delle cure e, in caso interruzione o irregolarità del servizio, si

impegna per ridurre al minimo eventuali disagi agli utenti.

Il responsabile del coordinamento delle cure del paziente è il Responsabile di Equipe, pur nel rispetto dell'autonomia del singolo professionista.

Riservatezza

Tutte le prestazioni e il trattamento dei dati dell'utente vengono effettuati nel rispetto più assoluto della privacy. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate esclusivamente al diretto interessato o al suo delegato; tutto il personale (sanitario e amministrativo) impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e delle riservatezza delle informazioni di cui sono venuti a conoscenza.

Ogni operatore sanitario, amministrativo e tecnico è munito dell'identificativo del proprio nome, cognome e ruolo.

Promozione della Salute

Dal 2003 l'Istituto Ortopedico Galeazzi è certificato in base alla norma UNI EN ISO 9001.

Continua, pertanto, la sua azione di miglioramento continuo dell'efficienza dei servizi erogati e delle procedure interne.

Periodicamente provvede ad effettuare la verifica di attuazione degli standard e del miglioramento della qualità dei servizi e, anche attraverso indagini di Customer Satisfaction, ad attuare gli opportuni interventi migliorativi.

Il processo di certificazione di qualità afferisce direttamente alla Direzione Sanitaria in tutte le fasi di progettazione e implementazione di istruzioni operative.

Efficienza ed Efficacia

Le prestazioni sono erogate in modo da garantire il raggiungimento dell'obiettivo primario, che è la *salute del cittadino*, utilizzando le proprie risorse in maniera ottimale, senza sprechi e costi inutili.

Diritto di Scelta

L'Istituto Ortopedico Galeazzi offre all'utenza servizi convenzionati con il SSN, per garantire un'opportunità di scelta alle stesse condizioni delle Strutture Pubbliche.

Consenso Informato alle cure mediche

Ogni paziente ha diritto e deve essere informato dal medico sul proprio stato di salute, le caratteristiche della malattia, i trattamenti proposti (farmaci, esami, interventi chirurgici), le modalità, gli esiti e le possibili conseguenze, nonché su eventuali alternative alle cure. Questo consente al paziente di accettare o rifiutare la proposta del medico esprimendo la propria condivisione alle cure proposte con la sottoscrizione del modulo "Consenso Informato".

Il medico non può intervenire senza il consenso del paziente, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il paziente si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso.

Trattamento dei Dati Personali

A tutti gli utenti che afferiscono presso l'Istituto per qualunque prestazione viene consegnato il modulo relativo ai dati personali, che deve essere compilato e firmato.

Ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" i dati forniti dal paziente, o acquisiti nell'ambito dell'attività medica, saranno trattati dall'Istituto nel rispetto delle stesse norme.

I dati personali del paziente saranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nell'ambito dell'attività istituzionale ospedaliera.

Nel caso in cui i dati del paziente servissero per finalità di ricerca scientifica o di statistica saranno trasmessi in forma strettamente anonima solo dopo aver acquisito l'approvazione da parte del paziente stesso.

PRESTAZIONI DI DEGENZA FORNITE

Presso l'Istituto Ortopedico Galeazzi operano Servizi di Degenza nelle aree specialistiche di Ortopedia, Chirurgia Maxillo-Facciale, Neurochirurgia, Chirurgia Plastica, Medicina Riabilitativa, Anestesia e Rianimazione, Reumatologia.

MODALITÀ DI RICOVERO

L'Istituto Ortopedico Galeazzi eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute o di lunga durata che non possono essere affrontate in ambulatorio o a domicilio.

Le prestazioni erogate dall'Istituto comprendono visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari a risolvere i problemi di salute del paziente.

L'Istituto Ortopedico Galeazzi è una struttura privata accreditata, il che significa che ogni cittadino può accedervi o utilizzando il SSN o in regime di solvenza.

Il ricovero in Istituto avviene secondo le seguenti modalità:

- *Ricovero d'urgenza (tramite Pronto Soccorso)*
- *Ricovero Programmato:*
 - 1) *Ricovero Ordinario*
 - 2) *Ricovero Diurno**
- *Ricovero in Solvenza*

** Per l'attività chirurgica ambulatoriale si veda il successivo paragrafo sulla Chirurgia a Bassa Intensità Operativa ed Assistenziale.*

Ricovero d'urgenza (tramite Pronto Soccorso)




Il Pronto Soccorso è un servizio deputato esclusivamente a garantire gli interventi diagnostici e terapeutici d'urgenza, aperto 7 giorni su 7, 24 ore su 24; l'accesso può essere diretto o su proposta del Medico di Medicina Generale (M.M.G.).

Le visite vengono esaudite in base alla gravità delle condizioni del paziente e non necessariamente secondo l'ordine di arrivo (TRIAGE).

Questo può determinare per alcuni pazienti un periodo di attesa sensibile, qualora si presentino pazienti in condizioni cliniche di maggiore gravità.

In base all'entità dell'urgenza viene assegnato al paziente un codice colore, come di seguito indicato:

Codici colore del TRIAGE (in ordine d'urgenza)

	Viene assegnato a pazienti molto critici, con disturbi più gravi o che necessitano della massima urgenza; priorità d'accesso massima.
	Viene assegnato a pazienti con lesioni disturbi gravi. Il personale del PS li assisterà nel più breve tempo possibile, ma successivamente ai pazienti con "codice rosso"; priorità d'accesso intermedia.
	Viene assegnato a pazienti con disturbi non urgenti: tali pazienti vengono visitati solo dopo i pazienti contrassegnati con il codice "rosso" e "giallo"; priorità d'accesso molto bassa.
	Viene assegnato a pazienti con patologie che non richiederebbero il ricorso al Pronto Soccorso. I pazienti vengono visitati solo dopo i pazienti contrassegnati con il codice "rosso", "giallo" e "verde". I pazienti con "codice bianco" sono tenuti al pagamento del ticket, se richiesto dal medico, in quanto trattasi di prestazioni non urgenti.

Al termine del percorso diagnostico-terapeutico, qualora venga ravvisata da parte del medico la necessità del ricovero, il paziente viene inviato presso l'Equipe medica di competenza per la patologia riscontrata, in base alla disponibilità dei posti letto.

Oltre alla copia del verbale di Pronto Soccorso consegnato a tutti i

pazienti che afferiscono al servizio, è possibile ritirare, a pagamento, la copia dei referti e relativo CD delle prestazioni radiologiche dopo 4 giorni dalla data di dimissione dal Pronto Soccorso (Piano – 2 / Ufficio Cartelle Cliniche / Ascensori 14-15-16).

Tariffe per copie CD prestazioni radiologiche:

- CD Radiografie: 12,20 Euro
- CD TAC – RMN: 30,50 Euro

Documenti necessari per il ricovero urgente

- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Documento di Identità
- TEAM (Tessera Europea di Assistenza Malattia) o modello E 111 per i cittadini comunitari
- STP per cittadini extracomunitari (per urgenza e per accessi a completamento delle cure in seguito all’urgenza)

Qualora tali documenti non siano disponibili al momento del ricovero, devono essere presentati nel più breve tempo possibile da parte di familiari o accompagnatori presso l’Accettazione Ricoveri (Piano -1).

Ricovero Programmato

Non è previsto per cittadini extracomunitari con STP o per gli stranieri non riconosciuti dalla Comunità Europea.

Ricovero Ordinario

Accesso su proposta del Medico di Medicina Generale (M.M.G.) o di un Medico Specialista condivisa con il M.M.G. Viene attivato ogni qual volta per l’esecuzione di una terapia, una procedura medica o un intervento sia necessaria un’osservazione protratta nel tempo (uno o più giorni).

Il ricovero ordinario è a totale carico del S.S.N. (per altri regimi si veda il successivo paragrafo “Ricovero in Solvenza”).

Lista di attesa

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

L'Inserimento in lista di attesa avviene solo ed esclusivamente a seguito della presentazione di una richiesta redatta da uno specialista dell'Istituto che, al termine di una visita ambulatoriale, pone le indicazioni per l'intervento. In relazione alla priorità clinica del paziente, in base ai criteri cronologici e alla lista di attesa specifica per equipe medica / patologia, l'Ufficio Ricoveri provvede a contattare telefonicamente il paziente al fine di comunicare la data e l'ora prevista per il pre-ricovero o il ricovero.

La composizione cronologica della lista di attesa è influenzata da eventuali aggravamenti del quadro clinico del paziente valutati dal medico specialista.

Prericovero

Il pre-ricovero è un atto sanitario che prevede un percorso in cui il paziente viene sottoposto ad accertamenti strumentali e di laboratorio che daranno indicazioni all'anestesista per stabilire l'idoneità all'intervento.

Successivamente, qualora l'anestesista ritenesse necessario sospendere il giudizio di idoneità, alla visita anestesiológica potrebbero seguire eventuali approfondimenti diagnostici.

Durante il prericovero potrebbe evidenziarsi la necessità, per il chirurgo, di far eseguire al paziente accertamenti supplementari di supporto all'atto chirurgico (che possono essere effettuati in una qualsiasi struttura sanitaria scelta dal paziente). Per eseguire tali accertamenti, il paziente, a sua libera scelta, potrà decidere di effettuare tali accertamenti in regime di solvenza o con il SSN: in tal caso dovrà presentare regolare impegnativa redatta dal MMG o dallo Specialista

Se il paziente rinuncia volontariamente al ricovero, verrà addebitato allo stesso l'importo delle prestazioni eseguite. Se venisse formulato

un giudizio di non idoneità al ricovero il paziente potrà richiedere copia dei referti delle prestazioni eseguite previa presentazione di impegnativa emessa dal MMG e pagamento di regolare ticket.

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

Ricovero

Il giorno previsto per il ricovero, secondo le indicazioni ricevute dal personale amministrativo dell'Ufficio Ricoveri, il paziente si deve presentare agli sportelli dell'Accettazione Ricoveri (Piano -1) presentando i seguenti documenti:

- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale (non necessario se in possesso della nuova Carta Regionale dei Servizi elettronica)
- Documento di Identità
- Modello E112 (per i cittadini comunitari)
- Impegnativa del M.M.G. (qualora non già presentata il giorno del prericovero)

Sarà premura del personale dell'Ufficio Ricoveri fornire le specifiche indicazioni sulle modalità previste per il ricovero.

Gli utenti minorenni devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà (da almeno un genitore o dal tutore o dal curatore speciale).

Per tutti gli altri utenti è consentito l'accompagnamento da parte di un solo parente.

E' possibile richiedere presso l'Ufficio Ricoveri (Piano -1) il certificato attestante il proprio periodo di degenza.

Accoglienza

Al momento del ricovero il paziente viene accolto dal personale infermieristico del reparto di assegnazione; viene assegnato il letto,

l'armadietto e il comodino personali, consegnata la "nota informativa" e il questionario di gradimento per la valutazione della qualità del servizio. Contestualmente, vengono fornite tutte le informazioni relative al soggiorno in Istituto (regolamento del reparto) e vengono al più presto messi in opera tutti i presidi necessari alle cure.

È sempre opportuno lasciare al personale infermieristico del reparto di assegnazione uno o più recapiti telefonici di una persona di riferimento.

Nel caso di pazienti minorenni oppure di età superiore a 65 anni, va espressa al personale di reparto la volontà di assistere il proprio congiunto o conoscente. Sarà cura del personale di reparto comunicarla alla Direzione Sanitaria.

Nel corso del ricovero il medico referente è tenuto a dare al paziente, o a persona autorizzata dal paziente stesso, informazioni sul suo stato di salute e sull'iter diagnostico-terapeutico.

Qualunque sia la tipologia di ricovero, oltre alle specifiche prestazioni, al paziente viene inoltre garantito un supporto adeguato al controllo del dolore ed un approccio sistematico di analisi e gestione del Rischio Clinico.

Dimissioni

Al momento della dimissione al paziente viene rilasciata una lettera con la relazione clinica per il medico curante con tutte le informazioni relative al ricovero, i consigli per la convalescenza e l'indirizzo terapeutico, oltre alle indicazioni per le successive visite di controllo.

Follow up

La prima visita di controllo deve essere concordata tra paziente e medico referente. Nel caso in cui la prima visita post intervento viene eseguita entro 10 giorni dalla dimissione non è necessaria un'impegnativa per la visita in quanto sostituita dalla stessa lettera di dimissioni. Per le visite di controllo oltre i dieci giorni e per

l'esecuzione di eventuali accertamenti diagnostici prescritti in dimissione, è necessario presentare regolare impegnativa.

Ricovero Diurno Programmato

Il Ricovero diurno programmato è un regime di degenza per il quale si prevede un periodo di osservazione inferiore alle 24 ore; viene utilizzato per interventi chirurgici non eseguibili in ambulatorio. Tale osservazione non supera comunque, se necessario, una notte di ricovero.

Ufficio Ricoveri

Orari sportello: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle 15.30.

Localizzazione: Piano -1

Ascensori: 3 – 4 – 5 – 6 – 7

(Ingresso da Piazza Fortunato)

Per informazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Telefono: 02 6621 41

Fax: 02 6621 4960

email: ricoveri.iog@grupposandonato.it

Per disdire un ricovero o un prericovero già programmati telefonare al numero 02 66214005 e lasciare il messaggio in segreteria telefonica, indicando nome, cognome e data di nascita, oltre che data prevista per il ricovero/prericovero.

Cosa portare per il soggiorno durante il ricovero in regime di SSN

E' opportuno munirsi di:

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

Differenza Alberghiera

Per i pazienti che lo richiedono, l'Istituto offre la possibilità di ricovero in differenza alberghiera: camera singola con possibilità di

letto o poltrona per l'accompagnatore. In tal caso il paziente dovrà farne richiesta al momento della programmazione del ricovero o all'arrivo in Istituto accollandosi le tariffe previste per i servizi aggiuntivi preventivamente comunicate in sede di accettazione.

Ricovero in Solvenza

Ufficio Ricoveri Solventi

Orari sportello: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30.

Localizzazione: Piano 5

Ascensori: 6 – 7

(Ingresso da Piazza Fortunato)

Per informazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Telefono: 02 6621 4648

email: segreteria solventi@grupposandonato.it

email per richiesta preventivi: preventivi.iog@grupposandonato.it

Il paziente che non intende effettuare il ricovero in regime S.S.N. può richiedere allo specialista di essere ricoverato in regime di solvenza.

In questo caso il ricovero avviene nel Reparto dedicato, ubicato al 5° Piano (Reparto Solventi) dell'Istituto

Con questa modalità di ricovero, tutte le prestazioni sono a carico del Paziente o di Compagnie Assicuratrici, Fondi o Enti che hanno stipulato una convenzione con l'Istituto.

Documenti necessari per il ricovero in Solvenza

- Prescrizione dello specialista
- Codice Fiscale (non necessario se in possesso della nuova Carta Regionale dei Servizi elettronica)
- Documento di Identità

Cosa portare per il soggiorno durante il ricovero in solvenza

E' opportuno munirsi di:

- biancheria personale: pantofole, pigiama o camicia da notte,

- vestaglia;
- accessori personali da toilette.

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

E' possibile richiedere, presso l'Ufficio Cartelle Cliniche, copia della cartella clinica in copia conforme all'originale in formato cartaceo e copia delle immagini radiografiche riprodotte su CD.

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

La richiesta deve essere effettuata dall'intestatario della cartella clinica mediante la compilazione del modulo specifico da ritirare presso l'Ufficio Cartelle Cliniche, oppure via fax o tramite e-mail, allegando alla richiesta la copia del documento di identità. Le indicazioni su come procedere sono riportate sulla pagina web del sito <https://galeazzi.grupposandonato.it>.

Se l'intestatario è incapace o minore d'età, avranno diritto a richiedere e ritirare copia della cartella clinica rispettivamente solo i genitori esercenti la potestà genitoriale che ne hanno data autocertificazione formale (o loro delegati) o il tutore ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445 del 28/12/2000 nella consapevolezza delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, di cui all'art. 76 del sopraccitato DPR 445.

Nel caso che l'intestatario sia deceduto, possono entrare in possesso della copia della cartella clinica solo gli eredi legittimi che ne hanno dato documentata autocertificazione formale ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445 del 28/12/2000 nella consapevolezza delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, di cui all'art. 76 del sopraccitato DPR 445.

Ordinariamente la cartella clinica è archiviata alla fine del mese successivo alla data di dimissione per cui qualsiasi copia autentica di

cartella clinica richiede un tempo compatibile con la sua archiviazione e successiva fotocopiatura. Si stima quindi la disponibilità teorica in 10 giorni dalla scadenza del mese successivo alla dimissione.

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

La richiesta proveniente da enti terzi o da strutture giuridiche pubbliche o da autorità giudiziaria non rientra in questo percorso. E' possibile ritirare i CD delle immagini radiografiche il giorno della dimissione (solo nei giorni feriali), purché già corredate da referto.

Tariffe per copia cartella clinica

- Copia conforme della cartella clinica:
 - 30,50 Euro (se ritirata personalmente)
 - 30,50 Euro + 7,00 Euro per spese postali (se spedita per Posta tramite Raccomandata con RR)
 - 18,30 Euro per copia informatizzata
- CD Radiografie: 12,20 Euro
- CD TAC – RMN: 30,50 Euro

Ufficio Cartelle Cliniche

Telefono: 02 66214830 oppure 02 66214831

Fax: 02 66214714

Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.00

Localizzazione: Piano – 2

Ascensori: 14 – 15 – 16

(Ingresso da Via R. Galeazzi)

SERVIZI PER L'OSPITALITÀ

Le camere di degenza sono luminose, confortevoli, con relativo armadietto e con annesso bagno privato; inoltre ogni camera è dotata di apparecchio TV e, su richiesta del paziente, può essere attivato un apparecchio telefonico.

Il ricovero in camera singola non è previsto a richiesta per i pazienti a carico del Sistema Sanitario Nazionale fatta eccezione per eventuale isolamento del paziente e/o per specifiche esigenze cliniche.

Nel caso di Ricovero Riabilitativo è possibile richiedere la degenza in differenza alberghiera che sarà concessa compatibilmente con la disponibilità delle camere destinate a tale regime di ricovero

Orario visitatori*

REPARTI DI DEGENZA

dal lunedì al venerdì: dalle ore 11.30 alle ore 13.30
dalle ore 17.00 alle ore 20.00

festivi o pre-festivi: dalle ore 11.00 alle ore 20.00

T.I.P.O. (Terapia Intensiva Post-Operatoria)

dal lunedì al sabato: dalle ore 18.30 alle ore 19.00

domenica: dalle ore 12.00 alle ore 12.30
dalle ore 18.30 alle ore 19.00

** Per motivi igienico-sanitari, per evitare il sovraffollamento dei reparti e per non disturbare il compagno di stanza, si consiglia di non superare il numero di due visitatori alla volta, per paziente. Si ricorda che, a tutela della salute dei minori, è sconsigliato l'ingresso nei reparti ai bambini di età inferiore a 12 anni i quali, in ogni caso, devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile.*

Reparto Solventi

Si rimanda al documento specifico.

Pasti

Quotidianamente il paziente, nel rispetto delle indicazioni dietetiche fornite dal medico, ha la possibilità di scegliere il proprio menù.

I pasti sono serviti da personale qualificato del servizio ristorazione nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 6.00 alle ore 9.00
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Il servizio di ristorazione viene svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti.

Igiene ambientale

E' garantita la pulizia quotidiana delle camere di degenza e servizi al mattino e, per specifiche aree, nelle prime ore del pomeriggio, nel rispetto delle norme di igiene più attuali, con ampio uso di materiale monouso.

Inoltre:

- la sanificazione degli ambienti viene eseguita secondo protocolli validati internazionalmente
- la sanificazione della biancheria da letto avviene con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- lo smaltimento dei rifiuti sanitari avviene nel rispetto delle normative vigenti
- sono previsti periodicamente i controlli microbiologici ambientali (acqua, aria) secondo le normative vigenti
- è presente il Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO)

E' garantita la pulizia quotidiana delle camere di degenza e servizi al

mattino e, per specifiche aree, nelle prime ore del pomeriggio, nel rispetto delle norme di igiene più attuali, con ampio uso di materiale monouso.

Bar

Al piano rialzato/ingresso principale è presente il Bar a servizio degli utenti e del personale.

Gli orari di apertura sono i seguenti:

Dal lunedì al Venerdì 7.00 - 18.30

Sabato 7.00-15.00

Domenica e festivi chiuso

Sportello Bancomat

Al piano rialzato/ingresso principale è presente uno sportello Bancomat in funzione 24 ore su 24.

Distributori automatici

In portineria centrale è presente un cambia moneta.

Nelle aree d'attesa per i visitatori dislocate nei vari piani di degenza e servizi sono disponibili distributori automatici di bevande e snack. L'Istituto Ortopedico Galeazzi aderisce al Progetto E. A. T., pertanto in Istituto sono installati i distributori automatici "Alimenta la tua salute, con buon senso". In questo modo vengono distribuiti prodotti quali: vaschette e bustine pronte all'uso di frutta fresca, verdura, frutta secca, yogurt da bere e snack a basso indice glicemico. Tutti i prodotti sono certificati da Coldiretti e Campagna Amica lungo tutto il processo produttivo, dalla coltivazione in campagna al confezionamento, garantendo freschezza e stagionalità. Gli snack a basso indice glicemico sono invece garantiti da Sigi, azienda leader internazionale nel settore "prodotti a indice glicemico controllato".

Telefoni pubblici

In portineria centrale è presente un telefono pubblico.

Sicurezza Antincendio

Nell'Istituto è stato predisposto un Piano di Emergenza, con specifiche procedure operative ed il personale è stato addestrato ad intervenire in caso incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

In tutto l'Istituto sono inoltre presenti:

- adeguate dotazioni di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione del fumo
- percorso antincendio
- segnaletica di uscita di sicurezza
- percorsi di evacuazione protetti con impianti automatici di illuminazione di emergenza
- presenza di squadra di emergenza addestrata

Trasporti

In portineria centrale sono disponibile informazioni per mezzi pubblici, e ambulanze; è possibile prenotare un taxi urbano.

Alberghi

Presso la portineria centrale è possibile ricevere informazioni sugli alberghi siti nelle vicinanze dell'Istituto.

Sito internet

Il sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it> è uno strumento di comunicazione, in continua evoluzione e aggiornamento, che fornisce informazioni sulla Struttura; sul sito, inoltre, è disponibile la versione on-line integrale della presente Carta dei Servizi.

Servizio Socio Assistenziale Sanitario

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

Servizio Socio Assistenziale Sanitario

Telefono e fax: 02 66214768

Orari: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 13.00

martedì dalle ore 16.00 alle ore 18.30 (per appuntamento)

giovedì dalle ore 13.45 alle ore 16.00 (per appuntamento)

e-mail: servizisociali.iog@grupposandonato.it

Localizzazione: Piano Rialzato - Ingresso Principale

Ingresso da Piazza Fortunato

Mediatore linguistico

In Istituto opera personale sanitario di madre lingua non italiana. I reparti dell'Istituto possono richiedere, consultando l'apposito elenco, l'intervento di tale personale e interloquire con cittadini che non parlano adeguatamente la lingua italiana.

Assistenza religiosa

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate presso la cappella interna sita piano -2 - Ascensori 14-15-16; gli assistenti spirituali, su richiesta, fanno visita ai degenti e sono disponibili per amministrare i Sacramenti.

Orari Funzioni Religiose: domenica e festivi ore 09.00

Onoranze funebri

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

Per accedere alla Camera Mortuaria rivolgersi al Centralino.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è un servizio a disposizione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi sanitari, assicurando agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

Il Servizio raccoglie suggerimenti, gestisce segnalazioni e reclami, facilita l'accesso ai servizi e favorisce la cultura dell'accoglienza.

L'U.R.P. attua azioni di monitoraggio di qualità percepita dagli utenti attraverso i questionari di soddisfazione distribuiti nell'ambito dei reparti di degenza, nel day hospital e nelle aree ambulatoriali e compilati dagli utenti. Gli utenti che ritengono di aver subito un disservizio o che sia stata loro negata o limitata la fruibilità di una prestazione, possono presentare reclamo:

- personalmente, recandosi all'U.R.P.
- telefonicamente
- per iscritto, tramite lettera, fax, e-mail.

Ogni reclamo, elogio, segnalazione o suggerimento sarà registrato su un'apposita scheda; quanto segnalato sarà oggetto di verifica con attivazione di specifica istruttoria.

Le risposte sull'esito della pratica saranno fornite all'utente nel più breve tempo possibile (massimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo).

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Contatti

Telefono: 02 66214012

Fax: 02 66214806

e-mail: urp.iog@grupposandonato.it

Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Localizzazione: Piano Rialzato – Ingresso principale
(Ingresso da Piazza Fortunato)

RISCHIO CLINICO

A garanzia della sicurezza del paziente in Istituto è attiva la funzione di Gestione del rischio clinico, secondo quanto disposto dalla Circolare del 27 dicembre 2004 n. 46/SAN della Regione Lombardia e dall'ente di accreditamento Joint Commission International.

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

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

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

Ufficio Risk Management

Localizzazione: Piano Rialzato (presso Direzione Sanitaria)

(Ingresso da Piazza Fortunato)

Telefono: 02 66214821

e-mail: riskmanager.iog@grupposandonato.it

NORME GENERALI DI COMPORAMENTO

Per un maggiore comfort di permanenza del paziente nell'Istituto è importante la sua collaborazione nel rispetto di alcune semplici regole che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale-terapeutica.

Fumo

Per disposizioni di legge, presso l'Istituto Ortopedico Galeazzi non è permesso fumare in tutti gli ambienti, scale comprese.

Telefoni cellulari

L'uso dei telefoni cellulari in ospedale, in alcuni casi, può creare interferenze con le apparecchiature elettromedicali; è importante rispettarne il divieto nei luoghi segnalati.

L'uso dei telefoni cellulari è consentito nel rispetto degli altri degenti e nelle ore diurne con un livello di suoneria basso.

Televisione

Si raccomanda di mantenere il volume della televisione il più basso possibile per non disturbare gli altri pazienti.

Decoro e rispetto degli spazi

I pazienti sono pregati di aiutare il personale a mantenere l'ordine della camera di degenza evitando di lasciare oggetti personali al di fuori degli armadi e di portare in camera sdraio o sedie personali.

Per ragioni igieniche, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI FORNITE

L'Istituto Ortopedico Galeazzi offre servizi ambulatoriali nelle aree di Cardiologia, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Diabetologia, Neurofisiopatologia, Neurologia, Odontostomatologia, Otorinolaringoiatria, Terapia del Dolore, Podologia oltre al Laboratorio Analisi, la Radiologia Generale e la Radiologia Interventistica.

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene secondo le seguenti modalità:

- in convenzione con il S.S.N.
- in solvenza
- in convenzione diretta o indiretta con enti non S.S.N.

Eventuali esenzioni devono essere segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di accettazione.

Attività ambulatoriali per il Servizio Sanitario Nazionale

Tutte le prestazioni ambulatoriali, ad esclusione delle analisi di laboratorio, possono essere prenotate presso il Centro Unico Prenotazione (CUP) secondo le seguenti opzioni:

- di persona
- telefonicamente
- on-line

Prenotazione Ambulatoriale

Orari sportello: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00; il sabato dalle ore 7.30 alle 13.00.

Localizzazione: Piano Terra – Accettazione centrale
(Ingresso da Via R. Galeazzi 4)

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

Per i residenti in Regione Lombardia nel caso di prestazioni “urgenti” ma differibili nel tempo, la prenotazione deve avvenire presentandosi agli sportelli CUP entro 48 ore dalla data di emissione esibendo la ricetta contenente il bollino verde.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data e ora dell’appuntamento
- equipe di assegnazione
- ubicazione dell’ambulatorio
- eventuale preparazione per effettuare la prestazione
- obbligo da parte del cittadino che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia
- costo della prestazione.

Per l’erogazione delle prestazioni, l’Istituto Ortopedico Galeazzi si impegna a rispettare i tempi di attesa secondo i criteri dettati dalla Regione Lombardia.

Disdire un appuntamento

Gli utenti che non fossero più interessati o fossero impossibilitati a presentarsi all’appuntamento fissato sono pregati di contattare al più presto il CUP se desiderano spostare l’appuntamento, o di chiamare il numero indicato nel riquadro per quella attività se desiderano annullarlo.

Disdire con sollecitudine una prenotazione inutilizzabile è un gesto di attenzione civile verso un’altra persona, che potrà così usufruire della prestazione di cui necessita e, inoltre, per disposizioni regionali e nazionali, l’Istituto Ortopedico Galeazzi può rivalersi sul paziente addebitando l’importo della prestazione non eseguita.

Prestazioni Radio-Diagnostiche

Le prestazioni radio-diagnostiche (TAC, MOC, RMN, ECOGRAFIE) possono essere prenotate tramite CUP oppure tramite l'area dedicata sul sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it> oppure presentandosi agli sportelli situati al Piano Rialzato con la richiesta del M.M.G. e carta regionale dei servizi.

L'accettazione è effettuata presentandosi agli sportelli situati al Piano -1 (ascensori 14 – 15 – 16) con l'impegnativa del M.M.G. o del medico specialista e carta regionale dei servizi.

Prestazioni Radio-Diagnostiche

RADIOGRAFIE – TAC – MOC – ECOGRAFIE – RMN

Prenotazione

Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00

Localizzazione: Piano -1

Accettazione

Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00; sabato dalle 7.30 alle 13.00

Localizzazione: Piano -1

Ascensori: 14 – 15 – 16

(Ingresso da Via R. Galeazzi)

CUP: 02 66214444 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

On-line: accesso al sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

Per disdire telefonare al 02 66214444 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

N.B.:

Le Risonanze Magnetiche (RMN) e le Radiografie, dal Lunedì al Venerdì, vengono effettuate dalle 7.30 fino alle 20;

Le Risonanze Magnetiche (RMN) vengono effettuate anche il Sabato mattina dalle 7.30 alle 13.30 e la Domenica mattina dalle 9.00 alle 12.00.

Prestazioni di Onde d'urto

Le onde d'urto focalizzate sono una terapia introdotta in ambito ortopedico-riabilitativo al fine di ottenere un effetto analgesico e anti infiammatorio agendo come fattore ottimizzante il terreno sul quale andrà ad agire il programma riabilitativo.

Le prestazioni di Onde d'urto devono essere prenotate esclusivamente presentandosi presso lo sportello amministrativo con la richiesta del M.M.G. e la Carta Regionale dei Servizi.

Onde d'urto

Prenotazione: dal martedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Accettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Localizzazione: Piano Terra

Ascensori: 14 – 15 – 16

(Ingresso da Via R. Galeazzi)

CUP: 02 66214444 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

On-line: accesso al sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

Per disdire telefonare al 02 66214444 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

Prestazioni di Fisioterapia

Le prestazioni di Fisioterapia devono essere prenotate esclusivamente presentandosi presso lo sportello amministrativo con la richiesta del M.M.G., il Piano Riabilitativo e la Carta Regionale dei Servizi.

Fisioterapia

Prenotazione: dal martedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Accettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Localizzazione: Piano Terra

Ascensori: 14 – 15 – 16

(Ingresso da Via R. Galeazzi)

On-line: accesso al sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

Prestazioni di Cardiologia

Le prestazioni di Cardiologia possono essere prenotate telefonicamente oppure presso gli sportelli amministrativi, con la richiesta del M.M.G. e la Carta Regionale dei Servizi.

Cardiologia

Prenotazione/Acettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Localizzazione: Piano Terra

Ascensori: 14 – 15 – 16

(Ingresso da Via R. Galeazzi)

CUP: 02 66214444 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

On-line: accesso al sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

Per disdire telefonare al 02 66214444 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

Prelievi

Presentarsi allo sportello dedicato con l'impegnativa redatta su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale e Carta Regionale dei Servizi per la registrazione e il pagamento del ticket. L'accesso è diretto; non occorre la prenotazione.

Prelievi

Prenotazione: accesso diretto, non occorre la prenotazione

Accettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 10.30

Localizzazione: Piano Terra, sportello 7
(Ingresso da Via R. Galeazzi)

Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologiche

E' strutturato tecnologicamente in accordo ai più moderni standard nazionali ed internazionali.

Svolge attività diagnostica rivolta ad un bacino di utenza costituito da cittadini residenti e non in Regione Lombardia, in qualità di pazienti ricoverati o ambulatoriali.

Partecipa ai programmi di educazione continua, dove la formazione del personale garantisce un ottimo e controllato livello di affidabilità.

Partecipa a numerosi controlli di qualità, interni ed esterni per: Ematologia, Coagulazione, Chimica-Clinica, Immunologia, Immunometria, Farmaci, Batteriologia, Virologia e Sierologia.

Svolge attività di ricerca prevalentemente orientata alla Diagnostica di Laboratorio e alla Microbiologia Clinica, il cui obiettivo è quello di aumentare l'efficienza e l'efficacia del percorso diagnostico, attraverso l'uso di piattaforme tecnologiche in grado di erogare contemporaneamente più parametri analitici.

L'insieme delle attività analitiche e di ricerca si concretizza in referti a completamento della diagnosi, la cura e l'espletamento di tutte le funzioni di carattere sanitario atte a garantire lo stato di salute dei cittadini.

Orari di Apertura Laboratorio Analisi

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 19.30

Sabato: dalle ore 7.00 alle ore 12.30

Domenica: dalle ore 7.00 alle 12.30

Notturno e Festivo: Pronta Disponibilità

Localizzazione: Piano – 1

Ascensori: 3 – 4 – 5

Orari di Accettazione

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 7.30 alle ore 10.30

Piano Terra - Accettazione centrale

(ingresso Via R. Galeazzi 4)

Segreteria: tel. 02 66214718 - fax: 02 66214774

email: laboratorio.iog@grupposandonato.it

Officina Ortopedica

All'interno della Struttura opera un servizio di ortesi e protesi ortopediche. Il servizio, in base alle prescrizioni mediche, fornisce e realizza presidi ortopedici su misura e da banco quali, ad esempio, plantari su misura, corsetti e tutori ortopedici.

Il servizio è rivolto anche ai pazienti non ricoverati.

Officina Ortopedica

Per informazioni:

Telefono: 02 66214026 oppure 02 66214027

Orari: il lunedì dalle ore 7.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.45 alle ore 17.30

dal martedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.45 alle ore 17.30

Localizzazione: Piano 1

Ascensori: 14 – 15 – 16

(Ingresso da Via R. Galeazzi)

Prestazioni Ambulatoriali e Visite Specialistiche

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona, telefonicamente o tramite il sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>.

Gli operatori del CUP sono in grado di fornire informazioni riguardanti la tipologia delle prestazioni erogate, i responsabili delle prestazioni, gli orari, i costi e i tempi di attesa.

L'accettazione è effettuata presentandosi agli sportelli situati al Piano Rialzato con l'impegnativa del M.M.G. o del medico specialista e carta regionale dei servizi.

Prestazioni Ambulatoriali e Visite Specialistiche

Localizzazione: Piano Terra

Prenotazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.00

Accettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.30

CUP: 02 66214444 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

On-line: accesso al sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

Per disdire telefonare al 02 66214444 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

Ritiro Referti

La consegna dei referti del Servizio di Laboratorio e Servizio di Radiodiagnostica avviene in data successiva all'atto dell'erogazione (refertazione differita). I referti in busta chiusa, devono essere ritirati personalmente dall'interessato, che dovrà esibire, all'atto del ritiro, un documento di riconoscimento valido ed il modulo di ritiro referto.

Se ciò non fosse possibile, l'interessato può delegare una persona di sua fiducia compilando la delega riportata nel modulo del ritiro ed avendo cura di allegare copia di un proprio documento di riconoscimento.

L'operatore non è autorizzato a consegnare il referto al richiedente che non esibisce l'eventuale delega.

Tempi di consegna*

Radiologia Solventi	2 gg lavorativi
Radiologia SSN	4 gg lavorativi
Laboratorio analisi	5 gg lavorativi salvo esami complessi

Ritiro Referti

Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00

Localizzazione: Piano Terra – Accettazione centrale
(Ingresso da Via R. Galeazzi)

** I tempi di consegna rimangono invariati anche in presenza di una richiesta urgente differibile ("Bollino Verde")*

Prestazioni in Solvenza

Le prestazioni specialistiche erogate dai medici in regime di Libera Professione e previa libera scelta del paziente sono a suo totale carico. Solo la Libera Professione dà la possibilità di rivolgersi nominalmente ad uno specialista.

Modalità di Prenotazione Segreterie Solventi

Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

Localizzazione: Piano Terra

Telefono: 02 6621 4735

mail solventi4.iog@grupposandonato.it e solventi6.iog@grupposandonato.it

Localizzazione: Piano 1

Ascensori: 6 – 7

Telefono: 02 6621 4709 – 4844

mail solventi1.iog@grupposandonato.it e solventi3.iog@grupposandonato.it

(Ingresso da Piazza Fortunato)

On-line: accesso al sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

Per disdire telefonare alla segretaria del Libero Professionista scelto.

Prestazioni di Podologia

Le prestazioni di Podologia devono essere prenotate telefonicamente oppure presso la Segreteria Polispecialistica al Piano Rialzato e sono erogate solo in regime di solvenza.

Podologia

Sportello: Segreteria Polispecialistica

Localizzazione: Piano Terra

Prenotazione/Acettazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Ascensori: 14 – 15 – 16

(Ingresso da Via R. Galeazzi 4)

Telefono: 02 66214739 oppure 02 66214020

Fax: 02 66214770

Per disdire telefonare al 02 66214739 oppure 02 66214020 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Prestazioni di Odontostomatologia

Le prestazioni di Odontostomatologia devono essere prenotate telefonicamente oppure presso gli sportelli amministrativi al Piano 1, nell'area del Servizio medesimo.

Le prestazioni sono erogate in regime di solvenza. La prima visita può essere erogata in regime di Servizio Sanitario Nazionale presentando l'impegnativa redatta dal Medico di Medicina Generale.

Per le categorie protette (ex art. 1 legge n°68 del 12 marzo 1999, DGR Regione Lombardia n°12287 del 4 marzo 2003, i minori di 14 anni e gli adulti di età superiore a 65 anni) le prestazioni sono erogate a carico del Servizio Sanitario Nazionale se prescritte dal Medico di Medicina Generale e presentando la Carta Regionale dei Servizi.

Odontostomatologia

Prenotazione e Accettazione:

lunedì dalle ore 8.00 alle 18.00

dal martedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00

Localizzazione: Piano 1

Ascensori: 14 – 15 – 16

Sportello: interno al Servizio Odontostomatologia (lunedì e venerdì solo prenotazioni telefoniche)

(Ingresso da Via R. Galeazzi 4)

Telefono: 02 6621 4965 oppure 02 6621 4909 dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.00

email: servizio.odontostomatologia.iog@grupposandonato.it

Per disdire telefonare al 02 6621 4965 oppure 02 6621 4909 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.15 e dalle ore 14.00 alle ore 15.45

Modalità di pagamento

Per il pagamento del ticket o dell'intera prestazione ricevuta, il paziente può utilizzare:

- contanti
- bancomat
- carta di credito
- assegno bancario non trasferibile

CHIRURGIA A BASSA INTENSITÀ OPERATIVA ED ASSISTENZIALE

La DGR VIII 10804/2009 ha istituito la Macroattività di Chirurgia a Bassa Intensità Chirurgica (BIC).

In particolare, si rendono disponibili prestazioni chirurgiche prodotte in ambiente chirurgico i cui requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi sono poco inferiori a quelli richiesti per le patologie maggiori o per le procedure chirurgiche più complesse; l'assistenza post-chirurgica prevede una breve osservazione e l'allontanamento del paziente dall'ospedale dopo poche ore dal intervento. Quest'ultimo atto, ovvero la dimissione del paziente entro poche ore, assimila la BIC all'attività ambulatoriale, per cui il regime di erogazione e di rendicontazione è ambulatoriale.

Elenco delle principali prestazioni

- Artroplastica dell'articolazione carpocarpale e carpometacarpale senza impianto
- Artroplastica dell'articolazione metacarpofalangea e interfalangea senza impianto
- Artroscopia del polso
- Artroscopia diagnostica del ginocchio
- Asportazione artroscopica di cartilagine semilunare del ginocchio
- Asportazione di lesione della fascia tendinea della mano
- Asportazione di altre lesioni dei tessuti molli della mano
- Altra asportazione dei tessuti molli della mano
- Borsectomia della mano
- Esplorazione della fascia tendinea della mano
- Esplorazione della fascia tendinea della mano
- Fasciotomia della mano
- Liberazione del tunnel carpale
- Lisi di aderenze della mano [dito a scatto]

- Reinserzione di tendini della mano
- Riparazione di dito a martello/artiglio
- Sinoviectomia della mano e delle dita della mano
- Sutura dei tendini della mano
- Altra tendinectomia della mano

Chirurgia a Bassa Intensità Operativa ed Assistenziale

Orari sportello: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Localizzazione: Piano Primo

Ascensori: 6 – 7

(Ingresso da Piazza Fortunato)

Per informazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Telefono: 02 6621 4833

email: segreteriaiboca@grupposandonato.it

EQUIPE MEDICHE*

Unità Operativa Chirurgia Maxillo-Facciale

Resp: Dott. Francesco Grecchi

Equipe Medica	Responsabile
---------------	--------------

Chirurgia Maxillo-Facciale	Dott. Francesco Grecchi Dott. Riccardo Monterverdi
----------------------------	---

Unità Operativa Chirurgia Plastica

Resp: Dott. Franz W. Baruffaldi Preis

Equipe Medica	Responsabile
---------------	--------------

Chirurgia Plastica	Dott. Franz W. Baruffaldi Preis
--------------------	---------------------------------

* Per la composizione dello staff medico si prega di consultare l'apposita pagina del sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

Unità Operativa Medicina Generale (Pensionanti)

Resp: Dott.ssa Isabella Bosi

Equipe Medica	Responsabile
Solventi	Dott.ssa Isabella Bosi

Unità Operativa Neurochirurgia

Resp: Dott. Domenico Servello

Equipe Medica	Responsabile
Neurochirurgia	Dott. Domenico Servello

Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 1

Resp: Dott. Antonino Zagra

Equipe Medica	Responsabile
Chirurgia Vertebrale I	Dott. Antonino Zagra Dott. Fabrizio Giudici
Chirurgia del Piede e della Caviglia	Dott. Francesco Malerba

Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 2

Resp: Dott. Roberto D'Anchise

Equipe Medica	Responsabile
Chirurgia Vertebrale II	Dott. Roberto Bassani
Chirurgia Vertebrale III - scoliosi	Dott. Marco Brayda Bruno
Chirurgia Vertebrale IV GSpine ⁴	Dott. Pedro Luis Berjano Dott. Claudio Lamartina
Chirurgia del Ginocchio I	Dott. Roberto D'Anchise

Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 3

Resp: Dott. Sergio Romagnoli

Equipe Medica	Responsabile
Centro di Chirurgia Protesica (C.C.P.)	Dott. Sergio Romagnoli
Chirurgia della Mano I	Dott. Carlo Grandis

Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 4

Resp: Prof. Giuseppe Peretti

Equipe Medica	Responsabile
Equipe Universitaria Ortopedia Rigenerativa e Ricostruttiva (E.U.O.R.R.)	Prof. Giuseppe Peretti
Ortopedia Pediatrica	Dott. Fabio Verdoni

Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 5

Resp: Dott. Nicola Ursino

Equipe Medica	Responsabile
Chirurgia Articolare Sostitutiva e Chirurgia Ortopedica (C.A.S.C.O.)	Dott. Nicola Ursino

Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 6

Resp: Prof. Valerio Sansone

Equipe Medica	Responsabile
Clinica Ortopedica	Prof. Valerio Sansone
Chirurgia del Ginocchio II e Chirurgia Artroscopica	Dott. Walter Pascale
Chirurgia della Mano II	Dott. Maurilio Bruno
Chirurgia della Spalla	Dott. Ettore Taverna
Unità Specialistica Piede e Caviglia (U.S.P. e C.)	Dott. Umberto Alfieri Montrasio

Unità Operativa Ortopedia e Traumatologia 7

Resp: Dott. Riccardo Accetta

Equipe Medica	Responsabile
CTS - Centro di Traumatologia dello Sport e Chirurgia Artroscopica	Dott. Herbert Schoenhuber
Ortopedia Ricostruttiva Articolare di Clinica Ortopedica (O.R.A.C.O.)	Dott. Michele Ulivi
Traumatologia e Pronto Soccorso	Dott. Riccardo Accetta
Centro di Chirurgia Ortopedica Oncologica e Ricostruttiva del Rachide (C.C.O.O.R.R.)	Dott. Alessandro Luzzati
Chirurgia dell'Anca I	Dott. Claudio Pagnuzzato Dott. Luigi Zagra
Centro di Chirurgia Ricostruttiva e delle Infezioni Osteo-Articolari (C.R.I.O.)	Dott. Antonio Pellegrini

Unità Operativa Reumatologia

Resp: Dott. Matteo Longhi

Equipe Medica	Responsabile
Reumatologia	Dott. Matteo Longhi

Unità Operativa Riabilitazione Specialistica I

Resp: Dott. Davide Tornese

Equipe Medica	Responsabile
Medicina Riabilitativa I (CCP Riab.)	Dott. Gianluca Melegati
Riabilitazione Specialistica Ortopedica Clinicizzata	Dott.ssa Catia Pelosi
Riabilitazione Sportiva	Dott. Davide Tornese

Unità Operativa Riabilitazione Specialistica II

Resp: Dott.ssa Marzia Berchicci

Equipe Medica	Responsabile
Medicina Riabilitativa II	Dott.ssa Marzia Berchicci

Unità Operativa Terapia Intensiva Post Operatoria

Resp: Dott. Paolo Perazzo

Equipe Medica	Responsabile
Terapia Intensiva Post Operatoria	Dott. Paolo Perazzo

SERVIZI ANESTESIA E BLOCCHI OPERATORI*

Servizio / Blocco Operatorio	Responsabile
Anestesia e Rianimazione I	
Blocco Operatorio 5° Piano	Dott. Pietro Campagnoli
Anestesia e Rianimazione II	
Anestesia - Terapia Antalgica - Medicina Perioperatoria Centro di Chirurgia Protetica	Dott. Paolo Perazzo
Blocco Operatorio 6° Piano	
Blocco Operatorio BIC 1° Piano	

* Per la composizione dello staff medico si prega di consultare l'apposita pagina del sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

ATTIVITÀ AMBULATORIALI*

Specialità / Prestazione	Responsabile	Ubicazione
Allergologia	Prof. Paolo Pigatto	Piano Rialzato
Cardiologia	Prof. Maurizio Turiel	1° Piano
Chirurgia Vascolare	Dott. Pierluigi Vandone	Piano Rialzato
Dermatologia e Malattie a Trasmissione Sessuale	Prof. Paolo Pigatto	Piano Rialzato
Neurochirurgia Funzionale, Centro Tourette e Malattie Extra-Piramidali	Prof. Mauro Porta	1° Piano
Neurofisiopatologia	Dott.ssa Laura Geremia	1° Piano
Odontostomatologia	Prof. Luca Frangetti	1° Piano
Onde d'Urto Extracorporee	Prof. Valerio Sansone Dott. Davide Tornese	Piano – 1
Podologia	Prof. Antonio Serafin	1° Piano
Radiologia Diagnostica e di Bioimmagini Radiologia Interventistica	Prof. Luca Maria Sconfienza Dott. Alberto Zerbi	Piano – 1 Piano – 2
Recupero e Rieducazione Funzionale	Dott.ssa Marzia Berchicci	1° Piano
Terapia del Dolore	Dott. Massimo Barbieri	1° Piano
Laboratorio Analisi del Cammino	Dott. Gianluca Melegati	1° Piano

* Per la composizione dello staff medico si prega di consultare l'apposita pagina del sito internet <https://galeazzi.grupposandonato.it>

ELENCO ALFABETICO DELLE PRINCIPALI PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO

Artroscopia e protesi di strutture articolari; interventi di riparazione sui muscoli e sui tendini

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Centro di Chirurgia Ortopedica Oncologica e Ricostruttiva del Rachide (C.C.O.O.R.R.)
- Centro di Chirurgia Protesica (C.C.P.)
- Centro di Chirurgia Ricostruttiva e delle Infezioni Osteo-Articolari (C.R.I.O.)
- Centro di Traumatologia Sportiva (C.T.S.)
- Chirurgia Articolare Sostitutiva e Chirurgia Ortopedica (C.A.S.C.O.)
- Chirurgia Artrosica e Riparativa
- Chirurgia del Ginocchio I
- Chirurgia del Ginocchio II e Chirurgia Artroscopica
- Chirurgia del Piede e della Caviglia
- Chirurgia della Mano I
- Chirurgia della Mano II
- Chirurgia della Spalla
- Chirurgia dell'Anca I
- Chirurgia Vertebrale I
- Clinica Ortopedica
- Equipe Universitaria Ortopedia Rigenerativa e Ricostruttiva (E.U.O.R.R.)
- Neurochirurgia
- Ortopedia Ricostruttiva Articolare di Clinica Ortopedica (O.R.A.C.O.)
- Ortopedia Pediatrica
- Sezione di Chirurgia del Piede di Clinica Ortopedica

- Traumatologia e Pronto Soccorso
- Unità Specialistica Piede e Caviglia (U.S.P.eC.)

Biopsie e prelievi di tessuto osseo

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Centro di Chirurgia Ortopedica Oncologica e Ricostruttiva del Rachide (C.C.O.O.R.R.)
- Centro di Chirurgia Protesica (C.C.P.)
- Centro di Chirurgia Ricostruttiva e delle Infezioni Osteo-Articolari (C.R.I.O.)
- Centro di Traumatologia Sportiva (C.T.S.)
- Chirurgia Articolare Sostitutiva e Chirurgia Ortopedica (C.A.S.C.O.)
- Chirurgia Artrosica e Riparativa
- Chirurgia del Ginocchio I
- Chirurgia del Ginocchio II e Chirurgia Artroscopica
- Chirurgia del Piede e della Caviglia
- Chirurgia della Mano I
- Chirurgia della Mano II
- Chirurgia della Spalla
- Chirurgia dell'Anca I
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Vertebrale I
- Chirurgia Vertebrale II
- Chirurgia Vertebrale III e Scoliosi
- Chirurgia Vertebrale IV GSpine⁴
- Clinica Ortopedica
- Equipe Universitaria Ortopedia Rigenerativa e Ricostruttiva (E.U.O.R.R.)
- Ortopedia Pediatrica
- Ortopedia Ricostruttiva Articolare di Clinica Ortopedica (ORACO)
- Traumatologia e Pronto Soccorso
- Unità Specialistica Piede e Caviglia (U.S.P.eC.)

Interventi per patologie del cranio, del cervello e delle meningi cerebrali

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Neurochirurgia

Interventi su maxillo-facciale

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Chirurgia Maxillo-Facciale

Interventi sui muscoli, sui tendini e sulle fasce della mano

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Chirurgia della Mano I
- Chirurgia della Mano II

Interventi sui nervi cranici e periferici

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Chirurgia della Mano I
- Chirurgia della Mano II
- Neurochirurgia

Interventi sul midollo spinale e sulle strutture del canale vertebrale

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Chirurgia Vertebrale I
- Chirurgia Vertebrale II
- Chirurgia Vertebrale III e Scoliosi
- Chirurgia Vertebrale IV GSpine⁴
- Neurochirurgia

Interventi sul naso

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Chirurgia Plastica

Interventi sulla cute e sul tessuto sottocutaneo

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Chirurgia Plastica

Interventi sulla laringe e sulla trachea

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Chirurgia Maxillo-Facciale

Interventi sulle ossa e sulle articolazioni della faccia

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Chirurgia Maxillo-Facciale

Riduzione di frattura e di lussazione

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Centro di Chirurgia Ortopedica Oncologica e Ricostruttiva del Rachide (C.C.O.O.R.R.)
- Centro di Chirurgia Protesica (C.C.P.)
- Centro di Chirurgia Ricostruttiva e delle Infezioni Osteo-Articolari (C.R.I.O.)
- Centro di Traumatologia Sportiva (C.T.S.)
- Chirurgia Articolare Sostitutiva e Chirurgia Ortopedica (C.A.S.C.O.)
- Chirurgia Artrosica e Riparativa
- Chirurgia del Ginocchio I
- Chirurgia del Ginocchio II e Chirurgia Artroscopica
- Chirurgia del Piede e della Caviglia
- Chirurgia della Mano I
- Chirurgia della Mano II
- Chirurgia della Spalla
- Chirurgia dell'Anca I
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Vertebrale I
- Chirurgia Vertebrale II
- Chirurgia Vertebrale III e Scoliosi

- Chirurgia Vertebrale IV GSpine⁴
- Clinica Ortopedica
- Equipe Universitaria Ortopedia Rigenerativa e Ricostruttiva (E.U.O.R.R.)
- Ortopedia Pediatrica
- Ortopedia Ricostruttiva Articolare di Clinica Ortopedica (O.R.A.C.O.)
- Traumatologia e Pronto Soccorso
- Unità Specialistica Piede e Caviglia (U.S.P.eC.)

Stadiazione e cura delle malattie reumatiche

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Reumatologia

Terapia fisica, terapia respiratoria, riabilitazione e procedure correlate

La prestazione è erogata dalle seguenti equipe mediche:

- Ambulatorio di Riabilitazione
- Medicina Riabilitativa I
- Medicina Riabilitativa II
- Riabilitazione Specialistica Ortopedica Clinicizzata
- Riabilitazione Sportiva

INDICATORI DI QUALITÀ

La presente versione della Carta dei Servizi definisce gli indicatori e gli obiettivi di miglioramento, scelti anche alla luce del Codice Etico adottato dall'Istituto e che saranno quantificati a partire dalla prossima edizione.

- Apertura del Servizio di Radiologia anche il sabato mattina
- Acquisizione della nuova Risonanza Magnetica
- Riduzione del 5% anno su anno del numero di reclami relativi agli aspetti alberghieri
- Riduzione del 10% anno su anno del numero di reclami relativi all'accoglienza e alle informazioni sull'organizzazione di reparto e prestazioni di cura
- Progressivo miglioramento delle informazioni contenute nei consensi alle procedure chirurgiche con almeno il 30% dei consensi rivisitati
- Buon uso del sangue: rivalutazione delle necessità di predeposito e di utilizzo di sangue omologo e con adeguamento alle esigenze di culto dei Testimoni di Geova
- Miglioramento dell'efficacia del sistema di valutazione della prevedibilità delle cadute
- Miglioramento dell'efficacia della prevenzione delle cadute
- Estensione dell'orario di apertura degli Ambulatori fino alle 18.00 e apertura anche il sabato mattina

LEGENDA CODIFICA PRESIDII E SETTORI

Per facilitare l'orientamento all'interno dell'Istituto sono state adottate alcune semplici regole:

- le Equipe Mediche sono raccolte in presidi numerati con il numero del Piano, seguito da un numero da 1 a 4 per ogni presidio, seguendo lo schema **1 – 2 – 3 – 4** , preceduto dalla lettera **P**;
- ad ogni numero, secondo i punti cardinali, è stato assegnato un **colore**, secondo lo schema di seguito indicato:

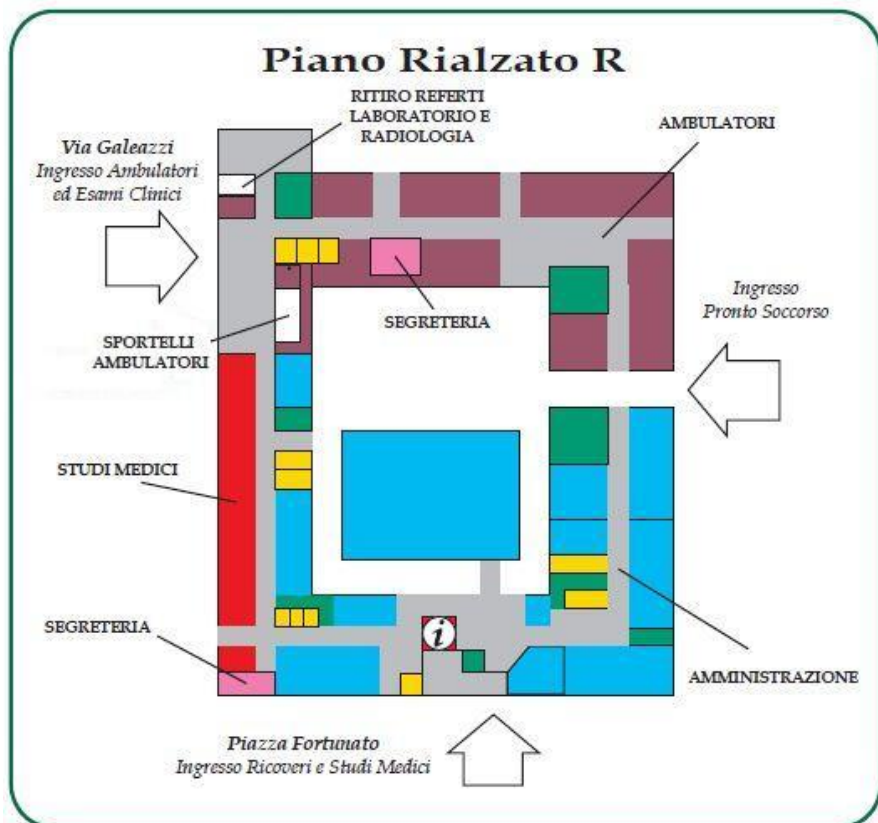
N° 1 colore blu	lato Nord
N° 2 colore arancio	lato Est
N° 3 colore verde	lato Sud
N° 4 colore giallo	lato Ovest

Esempio: P21 blu indica il Presidio N°1 al 2° Piano contraddistinto dal colore blu

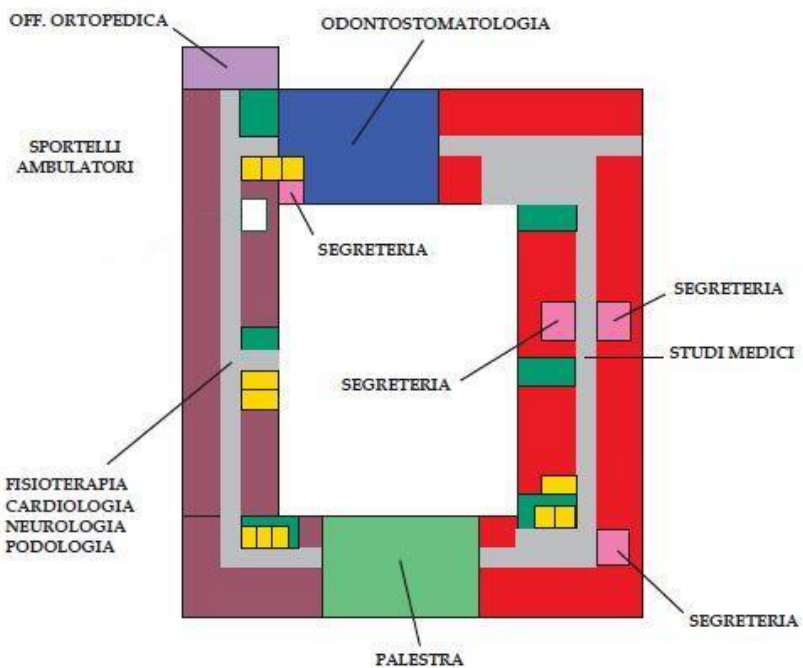
Ai fini delle vie di fuga e planimetrie dell'emergenza le aree sono invece indicate tutte in **colore Rosso** con codice **alfa-numeric** composto da un **numero** indicante il piano ed una **lettera** che a partire dal lato Nord dell'Istituto progressivamente identifica i settori di ciascun piano, precedute dall'indicazione **Settore**.

Esempio: Settore 2A di colore ROSSO indica il settore "emergenza" dell'istituto al 2° Piano area NORD

PLANIMETRIE DELL'ISTITUTO

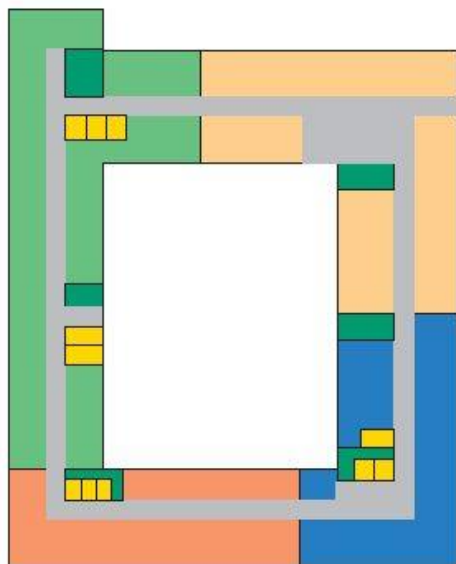


Piano Primo 1



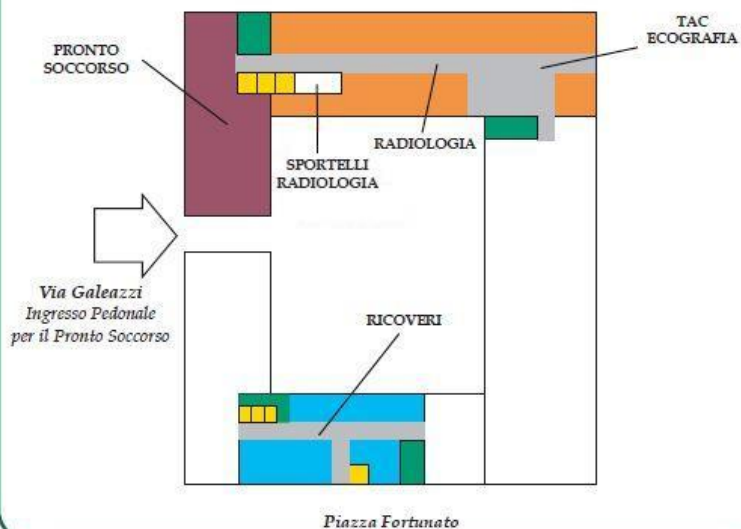
Piazza Fortunato

Piani: 2 3 4 5 6
DEGENZA



Piazza Fortunato

Piano Meno Uno -1



Piano Meno Due -2

