



***OSPEDALE LUIGI SACCO***  
***AZIENDA OSPEDALIERA – POLO UNIVERSITARIO***

***Carta dei Servizi 2005***

A cura dell'Ufficio Relazioni  
col Pubblico e Comunicazione

# **INDICE**

## **I^ Parte**

- *Ospedale L. Sacco*
- *Organigramma aziendale*
- *Principi fondamentali*
- *Diritti e Doveri del malato*

## **II^ Parte**

### **GUIDA AL RICOVERO**

- *L'Organizzazione Sanitaria*
- *Come orientarsi*
- *Come ottenere il ricovero*
- *Cosa portare in caso di ricovero*
- *Vita quotidiana in Ospedale*
- *Norme antincendio*
- *Servizi per degenti*
- *L'attività ambulatoriale*
- *L'attività libero professionale intramuraria*
- *L'attività didattica*

## **III^ Parte**

### **STANDARD E IMPEGNI**

- *Le liste di attesa*
- *Ricoveri*
- *Prestazioni ambulatoriali*
- *Il Sistema di Qualità aziendale, gli indicatori e gli standard di qualità percepita*
- *L'Ospedale competente*
- *L'Ospedale sicuro*
- *L'accreditamento dell'Ospedale*
- *La certificazione UNI ISO9000*

## **IV^ Parte**

- ***L'Ufficio URP (Ufficio Relazioni col Pubblico)***
- ***L'Ufficio UPT (Ufficio Pubblica Tutela)***
- ***Le Organizzazioni di Volontariato***

## *L'Ospedale Luigi Sacco*

### *Ieri*

L'Ospedale Luigi Sacco nasce come centro dedicato al trattamento della Tubercolosi. Il suo nome ricorda quello dell'insigne medico milanese che per primo, a partire dalla fine del settecento, si adoperò per la diffusione della vaccinazione di massa contro il vaiolo.

La sua costruzione inizia nel 1927 e occupa una grande area di oltre 137.000 mq. Inaugurato il 28 ottobre 1931, sino al dopoguerra era noto come "Sanatorio di Vialba" ed era un importante centro gestito dall'INPS.

Da allora, pur essendo stata preservata l'originaria struttura a "padiglioni" (tanti edifici separati o collegati solo parzialmente, l'Ospedale ha subito notevoli interventi di ristrutturazione e di ampliamento e oggi offre una accoglienza, sia in termini funzionali sia di servizi, adeguata alle sue numerose Attività Specialistiche.

### *...e oggi*

Oggi il nome completo dell'Ospedale è "Azienda Ospedaliera – Polo Universitario Luigi Sacco".

Le finalità dell'Azienda Ospedaliera – Polo Universitario Luigi Sacco – è quella di assicurare, in ogni circostanza le cure più appropriate ad ogni paziente, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità e condizioni sociali, attraverso la pratica clinica integrata, la ricerca e la formazione.

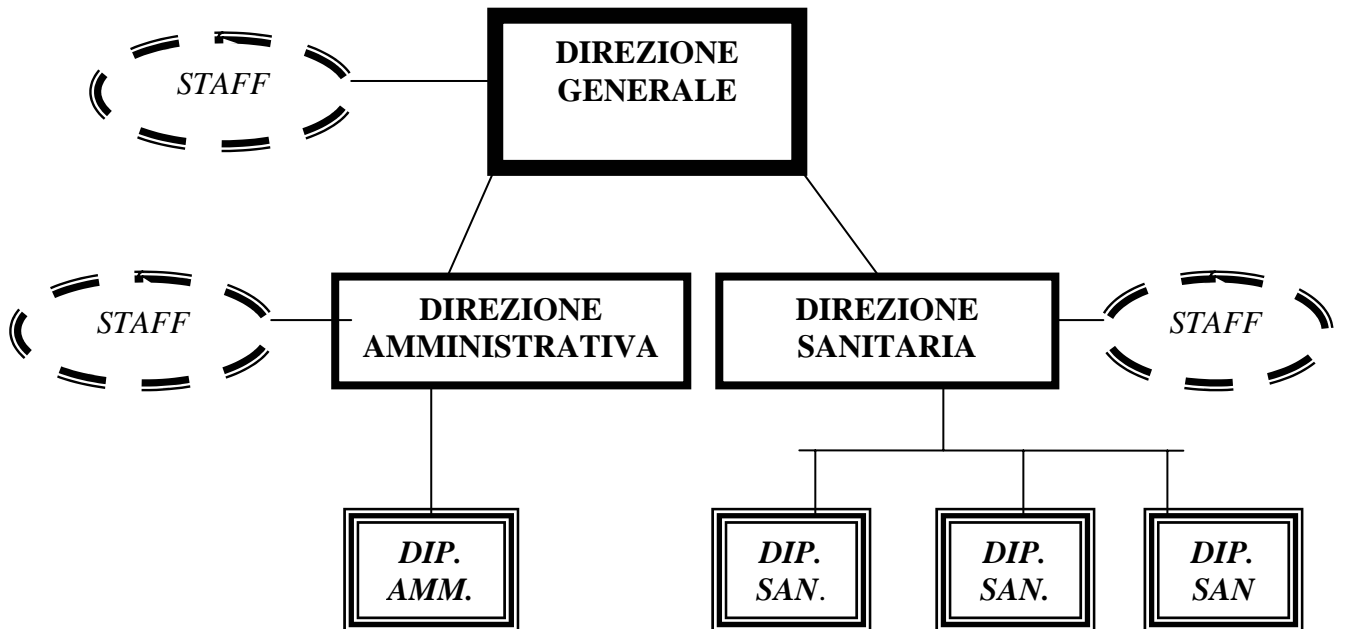
Più in dettaglio, le sue prestazioni comprendono:

- visite mediche, assistenza infermieristica e tutti gli atti e le procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative, compatibili con il livello di dotazione tecnologica delle singole strutture, che sono necessari a risolvere i problemi di salute del paziente e del ricoverato nella fase acuta della sua malattia;
- interventi di pronto soccorso in medicina, chirurgia, cardiologia e infettivologia e psichiatria;
- prestazioni ambulatoriali, ovvero visite ed accertamenti diagnostico-strumentali;
- assistenza psichiatrica.

L'Ospedale partecipa ai programmi nazionali e regionali nei settori dell'emergenza cardiologia, della prevenzione, della infettivologia e della ricerca, sia presso il presidio ospedaliero che presso i presidi territoriali.

Come Polo Universitario, svolge attività didattica per studenti di medicina (corso completo), offre corsi di specializzazione ed il corso di laurea per infermieri.

# ORGANIGRAMMA AZIENDALE



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I dieci principi che guidano la nostra Azienda nell'attività quotidiana sono:

### **1) UMANIZZAZIONE**

Il nostro operare deve avere sempre al centro la persona e garantire accoglienza, attenzione, rispetto della dignità del paziente e della sua privacy.

### **2) INTEGRAZIONE**

Integrazione col territorio e la città, vogliono fare del nostro ospedale una struttura aperta al territorio, collaborando con le altre strutture e realtà sociali della zona a progetti di miglioramento della qualità della vita.

### **3) APPARTENENZA E SOLIDARIETA'**

L'ospedale appartiene ai suoi utenti e a suoi operatori tra i quali deve consolidarsi quell'alleanza che migliora i rapporti umani e qualifica il nostro lavoro.

Solidarietà vuol dire anche un ospedale aperto alle istanze della società civile espresse dalle associazioni dei cittadini e dalle organizzazioni dei volontari.

### **4) ORGANIZZAZIONE**

L'ospedale per soddisfare le esigenze attuali dei singoli e della collettività deve perseguire un alto livello di qualità rappresentato da efficacia delle cure, elevata efficienza, diffuso benessere percepito.

La professionalità degli addetti significa efficacia, l'organizzazione induce efficienza, l'accoglienza, la cortesia, la tranquillità la familiarità dell'ambiente generano il benessere percepito. La tutela della salute è sempre più il risultato di interventi interdisciplinari di cui i singoli atti medici costituiscono solo una componente. A una maggiore integrazione deve corrispondere una sempre maggiore integrazione e interdisciplinarietà, garantita da un'adeguata organizzazione.

### **5) INTERATTIVITA'**

Nel processo di assistenza, il ricovero in ospedale rappresenta solo uno, anche se molto importante, dei momenti del percorso diagnostico-terapeutico del paziente.

Il percorso clinico in una malattia inizia solitamente con la prima visita presso il medico di famiglia e continua lungo le diverse componenti del sistema sanitario.

L'ospedale è deputato principalmente alle terapie in ricovero, oltre che alle attività diagnostiche e specialistiche di particolare complessità operativa. L'integrazione del processo di assistenza è un obiettivo prioritario dell'ospedale, che deve facilitare al massimo sia il dialogo col territorio, in particolare con il medico di famiglia, sia lo scambio di competenze e informazioni con le strutture specialistiche che ambulatoriali.

## **6) APPROPRIATEZZA**

Le cure devono rispondere alle reali necessità del paziente, senza omettere alcune prestazioni opportune, né effettuarne di inutili.

Va quindi, perseguito il corretto utilizzo delle risorse nel processo di diagnosi e cura, evitando l'uso di strutture di livello più impegnativo rispetto a quanto necessario o al contrario effettuando prestazioni che richiedono livelli di cure maggiori in organizzazioni inadeguate.

L'utilizzo del ricovero ospedaliero va riservato ai pazienti acuti, non autosufficienti sia per motivi legati alla patologia o alle procedure interventistiche da attuare: per tutti gli altri, sia per evitare il distacco dal contesto abitativo e sociale, sia per ottimizzare le risposte, vanno utilizzati, se possibile il Day Hospital/Day Surgery o l'ambulatorio.

## **7) AFFIDABILITA'**

Affidabilità vuol dire sicurezza: dalla percezione di difficoltà discendono la tranquillità e la fiducia verso l'ospedale e le sue attività di chi vi si affida.

Presso la nostra Azienda è in fase di applicazione la legge 626/94 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, il cui programma è coordinato dal Servizio di prevenzione e protezione.

E' inoltre attivo, presso il Servizio di Medicina del Lavoro, un ambulatorio del personale che tiene sotto costante controllo le condizioni di salute degli operatori a diretto contatto coi pazienti.

## **8) INNOVAZIONE**

Le conoscenze scientifiche in campo medico, e con esse le strutture sanitarie, sono caratterizzate da un rapido mutamento, che richiede sia flessibilità organizzativa, che disponibilità al cambiamento e alla sperimentazione di nuove terapie e tecnologie.

## **9) RICERCA**

La nostra Azienda è anche Polo Universitario e, come tale, luogo di ricerca clinico-scientifica, come dimostra la produzione scientifica dei nostri operatori, documentata su riviste scientifiche nazionali ed internazionali.

## **10) FORMAZIONE**

Oltre ad essere sede didattica per la formazione di base, il nostro ospedale è luogo di aggiornamento continuo professionale e culturale per i medici interni, per quelli esterni e per il personale infermieristico: è provider riconosciuto dal Ministero della Salute per i corsi ECM e partecipa alle sperimentazioni nazionali sulla formazione a distanza.

## ***DIRITTI E DOVERI***

### ***L'utente ha diritto a:***

1. un'assistenza accurata e competente;
2. ottenere tutte le prestazioni diagnostiche e terapeutiche idonee a ristabilire, fin dove è possibile, il suo stato di salute;
3. un costante rispetto della propria dignità personale, sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale;
4. esaurienti informazioni sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche e sulle terapie praticate;
5. garanzie di riservatezza (tutto il personale è tenuto al segreto professionale);
6. esercitare il culto e ricevere i ministri della religione praticata;
7. rifiutare cure o indagini diagnostiche;
8. esprimere un consenso informato in caso di interventi diagnostico-terapeutici potenzialmente pericolosi (in questi casi, il degente verrà dettagliatamente informato sull'intervento, sulla sua utilità e necessità, sui potenziali effetti lesivi o collaterali; ottenute tutte queste informazioni, il paziente potrà sottoscrivere il proprio consenso);
9. tutelare la propria privacy (la legge 675/96, Dlgs 196/2003, meglio conosciuta come "legge sulla privacy", riconosce al paziente ricoverato, o comunque in cura presso l'Ospedale, la possibilità di consentire la trasmissione di notizie sul suo stato di salute soltanto alle persone che riterrà di indicare).

### ***L'utente ha il dovere di:***

1. rispettare le regole di convivenza ospedaliera;
2. rispettare il lavoro degli operatori.

### ***Gli uffici dedicati alla tutela dell'utente***

- Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione (U.R.P.), si trova presso la Direzione Generale ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16; tel. 02 3904.2352; fax 02 3904.2574 ; e-mail [urp@hsacco.it](mailto:urp@hsacco.it)
- Ufficio di pubblica tutela (U.P.T.), si trova nella stessa palazzina. Per appuntamenti, rivolgersi all'Ufficio relazioni con il pubblico (per ulteriori informazioni vedi la IV parte).

**II^ Parte**

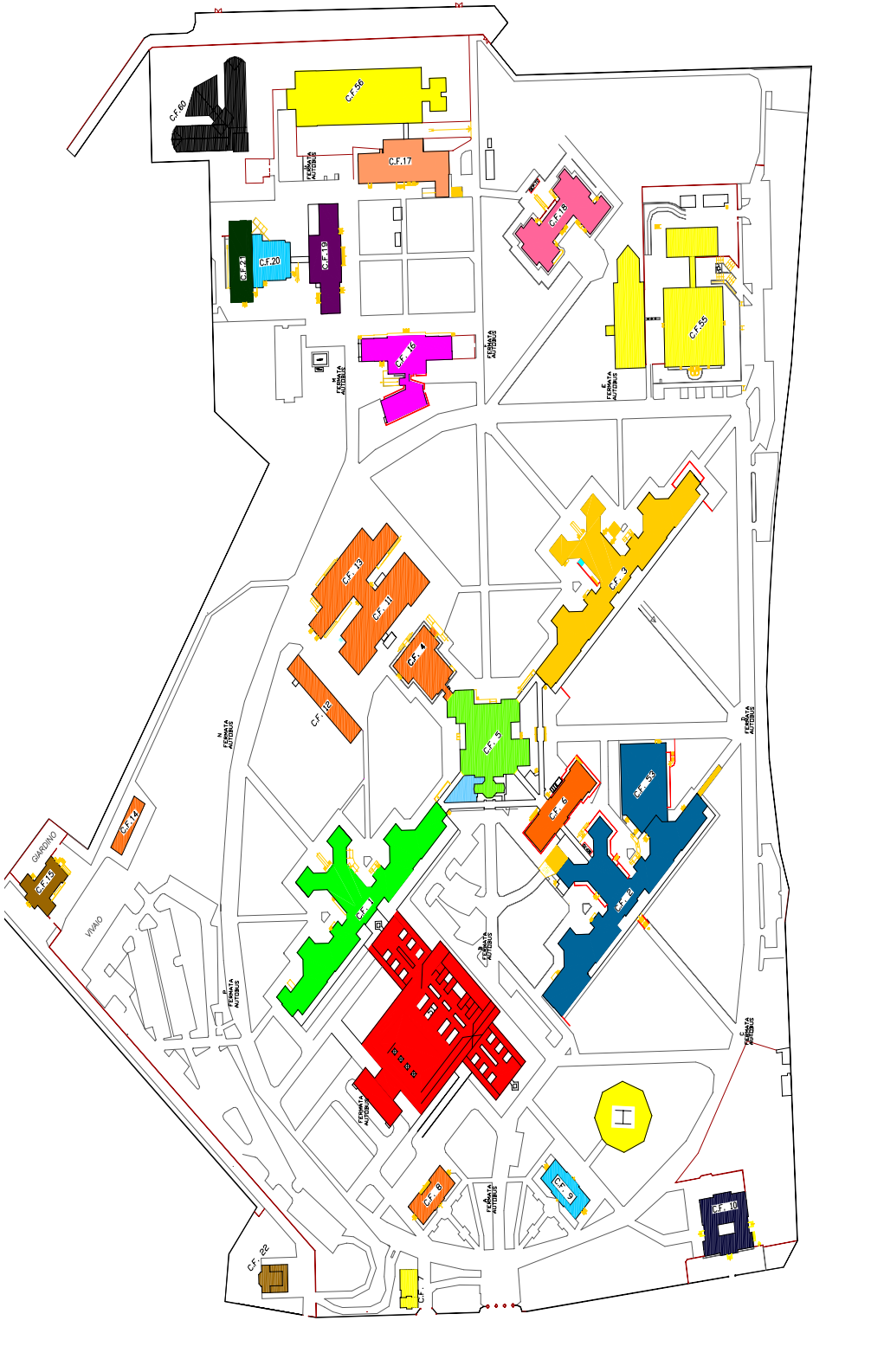
**GUIDA  
AL  
RICOVERO**

# L'ORGANIZZAZIONE SANITARIA

DIPARTIMENTI GESTIONALI	UNITA' OPERATIVE / STRUTTURE SEMPLICI DIPARTIMENTALI	Settori specialistici di particolare interesse
<b>NEFRO-CARDIO-VASCOLARE</b>	CARDIOCHIRURGIA	
	CARDIOLOGIA	Unità di Cura Coronarica
		Centro di Malattie Rare Cardiologiche – Marfan Clinic
	ANESTESIA E RIANIMAZIONE 2	Servizio di Emodinamica
	NEFROLOGIA E EMODIALISI	Servizio di dialisi
	Chirurgia Vascolare	
	Angiologia	
<b>EMERGENZA E URGENZA</b>	ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1	Terapia del dolore
	PRONTO SOCCORSO (M.C.A.U.)	
	MEDICINA GENERALE 3	
<b>CHIRURGICO-ONCO - GASTROENTEROLOGICO</b>	CHIRURGIA GENERALE 1	
	CHIRURGIA GENERALE 2	Servizio di Senologia
	ONCOLOGIA	
	GASTROENTEROLOGIA	
<b>CHIRURGIA SPECIALISTICA E RIABILITAZIONE</b>	OCULISTICA	Centro A.R.S.I.O.
	OTORINOLARINGOIATRIA	
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	
	UROLOGIA	
	RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE	
<b>IGIENICO ORGANIZZATIVO</b>	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	
	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO DEI POLIAMBULATORI TERRITORIALI E ODONTOIATRIA	

<b>MALATTIE INFETTIVE</b>	MALATTIE INFETTIVE 1	
	MALATTIE INFETTIVE 2	Servizio Malattie Tropicali
	MALATTIE INFETTIVE 3	
	Hospice AIDS	
<b>MATERNO INFANTILE</b>	PEDIATRIA	
	GINECOLOGIA E OSTETRICIA	Centro Sterilità Coppie Discordanti
<b>MEDICINA</b>	MEDICINA GENERALE 1	
	MEDICINA GENERALE 2	
	REUMATOLOGIA	
	NEUROLOGIA	
	PNEUMOLOGIA	Servizio di Diabetologia
	FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA	Servizio di Dietologia
	Endocrinologia	
	Scienza Alimentazione e Dietetica	
<b>SALUTE MENTALE</b>	PSICHIATRIA 1	Centro Diagnosi e Trattamento Disturbi Depressivi
	PSICHIATRIA 2	
	Neuropsichiatria Infantile	
<b>SERVIZI DIAGNOSTICI</b>	ANATOMIA PATOLOGICA	
	PATOLOGIA CLINICA (Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche)	
	MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA	
	IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE	Servizio di Ematologia
	Laboratorio Endocrinologia	
	RADIODIAGNOSTICA	
<b>DIPARTIMENTI FUNZIONALI</b>		
<b>FARMACEUTICO E FARMACOVIGILANZA</b>		
<b>ONCOLOGICO</b>		
<b>PREVENZIONE E SICUREZZA</b>	MEDICINA DEL LAVORO	
	I.C.P.S.	
	S.P.P.	
	RADIOPROTEZIONE	

# COME ORIENTARSI



## ***Come ottenere il ricovero***

### **Esistono vari tipi di ricovero:**

- ricovero urgente
- ricovero ordinario
- ricovero in Day Hospital
- ricovero in Day Surgery
- prericovero
- ricovero per trattamento sanitario obbligatorio

### **Ricovero urgente**

È predisposto, dopo gli opportuni accertamenti, per pazienti che giungano nell'area dell'emergenza e del Pronto Soccorso con mezzi propri o con ambulanza (per il soccorso sanitario di emergenza telefonare al 118). In caso di mancanza di posti letto specifici, il Medico di guardia può disporre il trasferimento protetto del malato in un'altra struttura ospedaliera.

### **Ricovero ordinario (o "ricovero di elezione")**

Lo richiede il medico di base o un medico degli ambulatori polispecialistici interni ed esterni all'Ospedale. Anche questo ricovero è subordinato alla disponibilità di posto letto: il giorno d'ingresso viene comunicato con una telefonata dal caposala del Reparto.

### **Ricovero in Day Hospital (o "ricovero ordinario a ciclo diurno")**

Si tratta di un ricovero (o di cicli di ricoveri) programmato su indicazione del medico di reparto. Ha la durata inferiore a una giornata, durante la quale vengono erogate prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche.

### **Ricovero in Day Surgery**

È un ricovero a ciclo diurno per pazienti che necessitano di un intervento chirurgico

### **Prericovero**

È un accesso ambulatoriale programmato per esami propedeutici al ricovero generalmente chirurgico.

Viene eseguito di norma entro trenta giorni dall'intervento

### **Ricovero per trattamento sanitario obbligatorio (TSO)**

Viene disposto dal Sindaco del Comune di residenza del paziente, su segnalazione medica.

# **IL FUNZIONAMENTO DEL 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:**    **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.**

## **Assistenza sanitaria a cittadini stranieri**

### **Cittadini comunitari regolarmente residenti**

Gli stranieri aventi cittadinanza degli Stati appartenenti alla Unione Europea, 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 con regolare permesso di soggiorno superiore a tre mesi**

Tali utenti, e i loro famigliari 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

## **Stranieri non in regola con le norme di ingresso e di soggiorno**

L'assistenza ai cittadini stranieri non in regola, qualora privi di risorse economiche sufficienti, viene garantita mediante il rilascio di un tesserino recante il codice STP (stranieri temporaneamente presenti) di durata semestrale. Chi non ha la possibilità di pagare le cure, deve compilare sotto la sua 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:

- le prestazioni di primo livello e le urgenze
- lo stato di gravidanza
- le patologie esenti
- età inferiore a 6 anni e superiore a 65 anni
- patologie gravi.

## **Health assistance to foreign citizens**

### **Regularly resident Community citizens**

Foreigners who are European Union citizens, regularly resident in Italy, are automatically registered in the National Health Service

### **Short stay**

The community citizens can benefit directly from the health assistance by presenting the "European card for health insurance"

### **Foreigners citizens not belonging to the European Union with regular residence permit**

Foreigners with a regular residence permit have the duty / right to be registered in the National Health Service

### **Regularly residing foreigners not registered in the National Health Service (residence permit not longer than three months)**

They can take advantage of the benefits and services provided by the National Health Service upon payment, in full, of the relative tariffs

## **Foreigners not complying with entry and stay regulations**

Health assistance to foreigners who do not comply with entry and stay regulations, and lacking sufficient financial resources, is granted through the issuance of a card bearing the STP (Temporarily Present Foreigners) code, that has a six-month validity. The card is issued upon a declaration of poverty. Foreigners who have not complied with the permit, are granted any urgent or anyhow essential out patients and hospital care.

The foreigner holding the STP card is exempt from payment of the ticket in case of:

- first level health care and urgencies
- pregnancy
- free pathologies
- patients younger than 6 years age or older than 65
- serious disabling cases

## **Assistance sanitaire aux citoyens etrangers**

### **Citoyens communautaires régulièrement résidents**

Les étrangers qui ont la citoyenneté des Pays de la Communauté Européenne, régulièrement résidant en Italie sont obligés de s'inscrire au Service Sanitaire National

### **Séjour bref**

Les citoyens communautaires peuvent accéder directement aux prestations sanitaires en présentant la « carte européenne d 'assurance maladie

### **Citoyens étrangers qui n'appartiennent pas a l'Union Européenne sejournant régulièrement**

Les citoyens étrangers qui n'appartiennent pas a l'Union Européenne sejournant régulièrement en Italie, sont dans l'obligation/droit de s'inscrire au SSN

### **Etrangers séjuornant régulièrement qui ne sont pas inscrits au SSN (avec un permis de séjuor infèrieur à trois mois)**

Aux étrangers on assure les soins medicaux et les services offerts par le SSN après paiement entier des tarifs relatifs

## **Etrangers non en règle avec les normes d'entrée et de séjour**

L'assistance aux citoyens étrangers non en règle avec les normes d'entrée et de séjour, dépourvus des moyens suffisants, est assurée par la délivrance d'une carte au code STP (Etranger Temporairement Présent), semestrielle.

La délivrance de la carte STP est subordonnée à une déclaration d'indigence.

Aux citoyens étrangers non en règle, on assure à la fois les soins d'urgence et essentiels au cabinet de consultation et à l'hôpital.

L'étranger indigent, est exonéré du ticket modérateur en ce qui concerne :

-l'assistance sanitaire de base et les urgences

-la grossesse

-les pathologies exemptes

-agés moins de 6 et plus de 65 ans

-graves maladies invalidantes

## **Asistencia sanitaria de ciudadanos extranjeros**

### **Ciudadanos de la Comunidad residente en forma regular en Italia**

Los extranjeros que tengan ciudadanía de los Estados pertenecientes a la Unión Europea, con residencia en Italia, obtienen la inscripción obligatoria al Servicio Sanitario Nacional (SSN)

### **Estadia breve**

Los ciudadanos de la Unión Europea pueden acceder directamente a las prestaciones sanitarias presentando la "tarjeta europea de seguro sanitario"

### **Ciudadanos extranjeros que no pertenecen a la Unión Europea regularmente en Italia**

Tienen la obligación/derecho de inscripción al SSN, que se extiende también a los familiares a cargo

### **Extranjeros con "permiso de estadia" en regla no inscritos al SSN (que posean un "permiso de estadia" no superior a tres meses)**

A los extranjeros que posean un "permiso de estadia" no superior a tres meses y por consiguiente no inscritos al SSN, se les brindan las prestaciones y los servicios ofrecidos por el SSN pagando enteramente las tarifas

## **Extranjeros que no estan en regla con las normas de ingreso y “permiso de estadia”**

A los ciudadanos axtranjeros que no esten en regla con las normas de ingreso y de estadia, sin medios economicos sufficientes, se les garantiza igualmente la asistencia, a través de una tarjeta con la sigla STP (Extranjeros Presentes en forma Temporanea), que tienen validez semestral.

Para la obtencion de la tarjeta es necesario una declaration de indigencia del ciudadano extranjero.

A los ciudadanos extranjeros no en regla se les asegura los tratamientos ambulatoriales y Hospitalarios urgentes o esenciales.

El ciudadano que posee la tarjeta STP està exento del pago de la cuota de participacion al gasto (ticket) a :

- las prestaciones sanitarias de primer nivel o las urgentes
- el embarazo
- las patologia exentas
- edad inferior a 6 anos y superior a 65
- estados de discapacidad graves

## ***Cosa portare in caso di ricovero***

Biancheria personale, pigiama e/o camicia da notte, vestaglia e/o giacca da camera, calzini, pantofole, asciugamani, sapone con portasapone, spazzolino da denti e dentifricio, pettine, necessario per barba.

E' bene avere con sé:

- carta d'identità
- tessera sanitaria o Carta Regionale dei Servizi sanitari
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica posseduta

**Poiché è importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente, è necessario annotare il loro nome anche se si tratti di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.**

**Si consiglia di non tenere in ospedale gioielli, oggetti di valore e grosse somme di denaro perchè in caso di furto, l'assicurazione dell'Ospedale non ne risponde.**

## VITA QUOTIDIANA IN OSPEDALE

### Orari di visita ai pazienti.

- dal lunedì al sabato dalle ore 17.00 alle 18.30
- domenica e festivi dall'ore 10.00 alle 11.30 e dalle ore 17.00 alle 18.30
- 

Presso alcuni reparti, per specifiche esigenze, sono stati individuati altri orari.

I bambini al di sotto dei 12 anni devono essere accompagnati da un adulto che ne è il responsabile. I familiari di pazienti di età superiore ai 65 anni sono autorizzati a trattenerli al di fuori degli orari di visita, limitatamente ad una persona.

**Accoglienza in reparto:** il paziente è ricevuto dal caposala o dal personale infermieristico. Ogni operatore sanitario è provvisto di cartellino di riconoscimento; vengono attribuiti il letto, l'armadietto, il comodino e sono date indicazioni per l'uso delle luci e del campanello. Al paziente viene consegnato un modulo per raccogliere disposizioni a tutela della sua "privacy".

L'articolazione della giornata segue in linea di massima il seguente schema:

### Mattino, dalle ore 07.00 alle ore 12.00:

- igiene personale dei pazienti (per i pazienti non autosufficienti è effettuata dal personale infermieristico)
- prelievi ematochimici e terapia
- colazione
- visita da parte dell'equipe medica
- esami diagnostici

**Pranzo: ore 12.30 nel proprio reparto** (orario indicativo)

### Pomeriggio: dalle ore 13.00 alle ore 18.00:

- riposo
- proseguimento dell'attività diagnostica
- preparazione degli operandi
- visita medica di controllo

**Cena: ore 18.30 nel proprio reparto** (orario indicativo)

E' importante sapere che:

- per allontanarsi dal proprio reparto il degente deve informare il caposala. L'ospedale è luogo di cura e di riposo: ogni atteggiamento deve conciliarsi con queste esigenze.
- Devono essere assunti farmaci espressamente prescritti dal medico.
- E' proibito fumare.
- E' proibito, in alcune aree dell'ospedale espressamente indicate, l'utilizzo di telefoni cellulari poiché possono interferire con le apparecchiature in dotazione.
- Si consente l'uso di radio e televisore avendo cura di non disturbare gli altri degenti.
- Per colloqui col medico curante è opportuno rivolgersi al caposala.
- Prima di lasciare l'ospedale il paziente riceve dal medico indicazioni e consigli e una **"lettera di dimissione"** indirizzata al medico curante.

## **NORME ANTINCENDIO**

Ogni paziente deve segnalare al personale del reparto qualsiasi tipo di anomalia all'impianto elettrico o idrico. In caso d'incendio è necessario lasciare i locali proteggendo naso e bocca con un panno e chiudendo le porte per rallentare la propagazione di fiamme, fumi o esalazioni.

- **NON UTILIZZARE ASCENSORI.**
- **EVITARE IL PANICO E L'ASSEMBRAMENTO.**
- **ESEGUIRE LE ISTRUZIONI DEL PERSONALE, CHE È ADDESTRATO AD AFFRONTARE EVENTUALI SITUAZIONI DI EMERGENZA E A TUTELARE LA SICUREZZA DEI DEGENTI**

## **SERVIZI PER I DEGENTI**

### **Assistenti sociali**

Il loro intervento può essere richiesto da pazienti e familiari tramite il personale di reparto o direttamente presso i loro uffici 8 (tel. 02/39042272-2659).

### **Area Accoglienza: informazioni e consegna referti.**

Adiacente alla portineria, è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.30 tel. 02/39042225. Oltre a fornire informazioni sul funzionamento dei servizi provvede alla consegna dei referti.

### **Servizio religioso.**

Ogni giorno, l'Assistente Religioso Cattolico effettua visite ai reparti. I ministri di altre Religioni potranno essere richiesti tramite i capisala che provvederanno a fissare l'incontro.

Funzioni religiose:

Messe feriali: dal lunedì' al venerdì' alle ore 8.30,15.30 e 19.30 presso cappella centrale

Sabato: ore 15.30 presso il reparto di Malattie Infettive I div (II piano) e presso il reparto di Neurologia

Messe festive: alle ore 7.30 presso il reparto di Chirurgia II(2° piano)  
alle ore 10.00 e 19.30 presso cappella centrale

### **Sportello SUS (Sportello Unico di Supporto per utenti anziani).**

E' attivo presso la nostra Azienda lo sportello di supporto alla persone anziane over 70, per agevolarne il percorso sia nel disbrigo delle pratiche per gli accessi ambulatoriali che per i prericoveri.

Orario di apertura: dalle 8.30 alle 12.45 dalle 13.30 alle 16.00. Tel. 02/ 39042870 – e-mail sportello.anziani@hsacco.it.

**Autentica firme.** (per riscossione della pensione).

Durante la degenza prendere contatti con il caposala.

**Cartelle Cliniche e altra documentazione clinica.**

Il paziente che è stato ricoverato o persona da lui delegata può richiedere fotocopia della stessa presso l'ufficio Ricoveri sito al fianco del Pronto Soccorso previo il pagamento di una tariffa. La delega deve essere firmata dall'avente diritto (il paziente o tutore, curatore, etc.) e deve essere corredata dalla fotocopia del documento di identità della persona che effettua la delega. Le fotocopie delle cartelle cliniche vengono rilasciate, di norma, solo a dimissione avvenuta. Orario dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 16.00 orario continuato. Tel. 02/39043052 - 02/39043125.

**Certificati di ricovero.** Vengono rilasciati dall'Ufficio ricoveri (sito al fianco del Pronto Soccorso) dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 16.00 orario continuato.

**Centro di ascolto multiculturale post-ivg.** Per le donne latino americane che hanno effettuato un interruzione di gravidanza ed hanno bisogno di un supporto psicologico, vengono effettuati degli incontri individuali o di gruppo, con altre persone che parlano la stessa lingua e che hanno vissuto la stessa esperienza, sostenute da una mediatrice linguistico-culturale, una psicologa e un operatore sanitario. Per accedere ai gruppi è necessario un colloquio preliminare. Per informazioni tel. 02/39042247 mercoledì dalle 9.00 alle 11.00.

**Accoglienza multiculturale c/o l'amb. ostetrico-ginecologico del Poliambulatorio Pansini.** Mediatrici culturali (cinese, sudamericana, araba), medici specialistici e ostetriche accompagnano le donne immigrate nel percorso di nascita, garantendo assistenza durante le visite ostetriche. Rivolgersi allo sportello prenotazioni del Poliambulatorio Pansini – Ospedale L. Sacco.

**Registrazioni di nascita.** Possono essere effettuate presso la Direzione Medica di Presidio nei giorni, lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00.  
Se la puerpera non può muoversi, avvisando la DMP, la notifica viene accolta direttamente in reparto.

**Banca.** All'esterno della palazzina del Personale è posto il servizio Bancomat della Banca Popolare di Milano.

**Bar.** Il servizio bar, situato nel blocco centrale dell'ospedale, è aperto tutti i giorni dalle 07.00 alle 20.00

**Giornali, schede telefoniche.** L'edicola interna è aperta tutti i giorni dalle ore 06.00 alle 17.00; il servizio vendita si svolge anche nei reparti dalle ore 10.00 alle 13.00

**Biblioteca di reparto.** In numerosi reparti è stata allestita, in collaborazione con l'associazione AVO, un biblioteca di reparto a disposizione dei degenti.

**Distributori di bevande fredde e calde.** Sono dislocati in diversi punti dell'ospedale.

**Parcheggio.** I visitatori sono pregati di lasciare la vettura all'esterno, nel parcheggio appositamente allestito presso l'ingresso principale collegato con la portineria e coi reparti ospedalieri **dal servizio navetta interno.** Il parcheggio è custodito e funziona dalle ore 07.00 alle ore 19.00 tutti i giorni.

**Servizio interno di navetta.** Sono in servizio all'interno dell'ospedale due autobus navetta che trasportano gratuitamente gli utenti e i visitatori a destinazione presso reparti e servizi. Il servizio è in funzione dalle 07.00 alle 19.00 nei giorni feriali e festivi.

**Parco giochi.** Presso il Poliambulatorio è allestito un parco giochi per i piccoli visitatori.

**Servizio di animazione per piccoli pazienti.** Due animatrici (insegnanti di scuola elementare) sono presenti nel reparto di Pediatria per attività ludico-didattiche.

**Servizio odontoiatrico per indigenti.** Presso il servizio di odontoiatria è in funzione un ambulatorio riservato agli indigenti residenti a Milano. Le prestazioni sono a carico della Croce Rossa che seleziona le richieste. Per informazioni: 02/33129218 (telefonare il martedì dopo le h.14.00).

**L'hospice dell'ospedale L. Sacco per i malati AIDS.** Il 27 gennaio 2005, alla presenza del Presidente della Regione Lombardia, del Cardinal Vicario Mons. De Scalzi e del Direttore Generale dell'Azienda Sacco è stato inaugurato l'Hospice per malati di AIDS. Realizzato con fondi sia pubblici (Ministero della Salute) che privati (Fondazione Cariplo) e condiviso nelle scelte e nei percorsi dalla Regione Lombardia, dispone di 10 posti letto in camera singola con servizi e aria condizionata, frigorifero, poltrona relax e letto per familiari.

Gli arredi sono stati studiati e realizzati con materiali e colori tali da renderli il più accoglienti possibile. La presenza dei familiari può essere costante, auspicabile e preziosa per il malato. Il personale, altamente qualificato, è formato adeguatamente per fornire cure palliative ai degenti e sostegno psicologico sia agli ospiti che ai parenti.

**L'hospice in Columbus del Dipartimento Oncologico Ospedale L. Sacco.** L'Hospice è l'anello che completa il profilo di continuità di assistenza in armonia con la degenza per acuti, il Day Hospital, l'assistenza domiciliare e l'attività ambulatoriale. L'Hospice ha la funzione di attuare con mezzi e tempi adeguati l'assistenza al malato oncologico in fase avanzata fornendo prestazioni mediche, infermieristiche, psicologiche e di conforto spirituale ai pazienti ed alle loro famiglie. Questa rete consente di assicurare il tipo di intervento assistenziale più adatto alla fase della malattia, più adeguato alla personalità del malato e più idoneo sotto il profilo economico.

**Per ulteriori informazioni:**

Segreteria Hospice, Ospedale Sacco: 02-39042492 /2493 - fax 02-39042509

Segreteria Hospice, Clinica Columbus: 02- 480801

**Colloqui di accettazione Hospice presso Ambulatorio telefonando ai numeri: 02.39042493 – 02.39042492 – 02.39042606**

**Servizio di patronato per pazienti HIV.** Si occupa dell'espletamento di pratiche quali: invalidità civile, sussidio TBC, inabilità lavorativa INPS per pazienti con infezione da HIV. Per appuntamento: tel. 02/39042446.

**Servizio mensa.** I familiari dei ricoverati, in reparto per esigenze particolari, possono accedere al servizio mensa dell'ospedale. Per informazioni rivolgersi al caposala.

**Servizio posta, posta elettronica e fax.** E' possibile inoltrare la corrispondenza ed eventuali fax consegnandoli al caposala che provvederà all'invio.

**Telefoni.** Sono dislocati in vari punti dell'ospedale con funzionamento a moneta e scheda telefonica

## **L'ATTIVITA' AMBULATORIALE**

Dal gennaio 1998 l'Ospedale Sacco ha acquisito quattro poliambulatori territoriali. Nel corso dello stesso anno l'Azienda è intervenuta per uniformare le procedure di prenotazione e pagamento delle prestazioni con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto e garantire una maggiore possibilità di scelta. Attualmente le procedure sono uniformate e i poliambulatori sono in rete: è quindi possibile da ciascuna struttura prenotare e chiedere informazioni anche per le altre.

E' inoltre possibile prenotare attraverso il numero verde istituito dal Servizio Sanità Milano 800.638.638 sia da telefono fisso che cellulare dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

### ***INFORMAZIONI PER GLI UTENTI***

Il pagamento ticket può essere effettuato mediante contanti, bancomat o assegni. Per tutelare la privacy degli utenti, i referti relativi agli accertamenti sanitari devono essere ritirati direttamente da chi ha fruito della prestazione o da persona delegata per iscritto in possesso del documento di identità del titolare della prestazione (presso gli sportelli vengono consegnati i moduli delle deleghe). Gli operatori non sono autorizzati a consegnare i referti in assenza di ricevuta di pagamento.

**Documenti necessari** per usufruire delle prestazioni:

- impegnativa regionale redatta dal medico di medicina generale, pediatra di libera scelta o specialista;
- tessera sanitaria o Carta Regionale dei Servizi;
- codice fiscale o Carta Regionale dei Servizi
- eventuale tesserino di esenzione

### **POLIAMBULATORIO T. PANSINI – OSPEDALE SACCO**

**Mezzi pubblici:** tram 12 e 19 con capolinea di fronte all'Ospedale, passante Ferrovie dello Stato fermata Certosa

**Informazioni.** Tel. 02/39042378: da lunedì a venerdì dalle 8,00 alle 16,00.

**Sportello per prenotazioni e cassa.** Orario di apertura da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle ore 16,30.

**Prelievi.** Ad accesso diretto presso sportelli 1-2-3: da lunedì a venerdì dalle 7,00 alle 15,30.

**Prestazioni ambulatoriali prenotabili attraverso il n. verde 800 638 638 o il Poliambulatorio T. Pansini:**

allergologia  
cardiochirurgia (visite + medicazioni)  
cardiologia (visite, ecg ,ecocardiografie, ecg da sforzo, holter)  
chirurgia generale  
chirurgia endocrina  
chirurgia vascolare  
chirurgia coloproctologica  
chirurgia pediatrica  
chirurgia del fegato e delle vie biliari  
chirurgia toracica  
diabetologia  
dietologia  
elettroencefalografia  
ematologia  
endocrinologia  
epatologia medica  
fisiatria (visite)  
immunopatologia  
malattie infettive generale  
malattie infettive tropicali  
medicina interna generale (angiologia, ipertensione, dislipidemie)  
mineralometria ossea  
nefrologia  
medicina telematica (MAP, scompenso cardiaco)  
neurologia (ambulatori divisionali, 1° visite centro cefalee, ambulatorio UVA, ambulatorio parkinson, elettromiografie)  
neuropsichiatria infantile  
pre-visite interventi c/o la ns. struttura  
odontoiatria (protesi, ortodonzia)  
ostetricia-ginecologia (amb. menopausa, amb. urodinamico, centro diagnostico, ostetricia multiculturale, amb. oncologico)  
ortopedia  
otorinolaringoiatria con audiologia (esame otovestibolare)  
pneumologia  
reumatologia  
terapia del dolore  
urologia

Visite e prestazioni effettuate presso le divisioni e i servizi:

angiologia:	ecocolordoppler, TSA venoso e arterioso, API contreactimil, visita angiologica, visita specialistica dislipidemica per pazienti vascolari, angioscopia percutanea, capillaroscopia, monitoraggio pressione arteriosa per pazienti vascolari, test del cammino, EVTL
broncoscopia:	visite broncoscopia biopsie
cardiologia:	ecocardiogrammi ecocolordoppler cardiaco ECG da sforzo elettrofisiologia holter impianto e controlli pace-maker ambulatorio per le malattie cardiologiche rare (MARFAN CLINIC)
centro per la cura della depressione	visite ambulatoriali D.H.
centro trasfusionale:	attività ambulatoriale monitoraggio terapia anticoagulante centro donatori di sangue e autotrasfusione visite ematologiche e prelievi per pazienti gravide
chirurgia:	chirurgia malattie intestinali chirurgia mininvasiva piccoli interventi
dietologia:	attività ambulatoriale esami educazione alimentare centro disturbi comportamento alimentare consulenza
endocrinologia:	visite, dexa lombare, dexa femorale, dexa total body, MAP, monitoraggi glicemia ogni minuto con catetere sottocutaneo, terapia neuromodulazione per neuropatia periferica, agoaspirato noduli tiroidei sotto guida ecografica
emodinamica:	angiografia angioplastica cardiaca coronarografia

fisiopatologia respiratoria:	<p>visite esami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rilievo dei volumi polmonari, flussi, resistenze delle vie aeree, test broncodinamico, diffusione gas respiratori nel sangue arterioso (bronchite cronica, enfisema polmonare, asma bronchiale, patologie neuromuscolari);</li> <li>- prove di stimolazione bronchiale aspecifica: test alla nebbia ultrasonica e alla metacolina (asma bronchiale);</li> <li>- polisonnografia: studio dei disturbi respiratori durante il sonno (sindrome delle apnee superiori, respiro periodico);</li> <li>- prova da sforzo polmonare: esercizio muscolare al cicloergometro;</li> <li>- emogasanalisi;</li> <li>- test del cammino (walking test).</li> </ul> <p>terapie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- terapia e follow-up di ossigenoterapia a lungo termine riabilitativa e ventiloterapia non invasiva</li> </ul>
D.H. Ostetricia- Ginecologia:	<p>ecografia ostetrica 1° livello pelviche e transvaginali ecografia ginecologica 2° livello sonoisterografia ultrascreen: traslucenza nucale - bi-test villocentesi amniocentesi</p>
ginecologia – ambulatorio di procreazione assistita:	<p>ecografie transvaginali, inseminazioni spermigrammi (solo per pazienti sierodiscordanti)</p>
gastroenterologia:	<p>visite ambulatorio generale, visite ambulatorio IBD (malattie infiammatorie), eco-endoscopia gastrica e rettale, esofagogastroduodenoscopia, colonscopia, ecografia addome + anse intestinali, manometrie esofagee e rettali, barostat rettale, breath test per lattosio, lattulosio e glucosio, breath test del respiro, test svuotamento gastrico + ph impedenziometria, ph metria, acido octanoico</p>
malattie infettive:	<p>ambulatorio malattie sessualmente trasmesse ambulatorio malattie infettive ambulatorio per epatopatici</p>

medicina d'urgenza:	esami di dopplersonografia velocimetria e doppler
medicina telematica:	MAP elettrocardiogrammi visite cardiologiche visite specialistiche per ipertensione visite generali centro terapia neurovegetativa
medicina II:	ecocardiogramma doppler ecg dinamico secondo holter ecg dinamico loop-recorder test da sforzo tilt-test test di valutazione profilo neurovegetativo monitoraggio non invasivo pressione arteriosa
medicina III:	attività ambulatoriale visite per dislipidemia visite per ipertensione controllo ipertensione arteriosa
medicina del lavoro:	visita medicina del lavoro accertamenti clinici per medicina del lavoro: audiometrie, prove di funzionalità respiratoria, screening ergoftalmologici, ECG, prelievi per esami emtochimici
neurologia:	neurofisiologia, elettroencefalografia, elettromiografie, potenziali evocati motori (PEM), potenziali evocati (visivi, somatosensoriali superiori, inferiori, pudendo) centro cefalee, centro per il trattamento e lo studio dei disturbi cognitivi: unità valutativa Alzimer, valutazioni neuropsicologiche, amb. epilessia, amb. neuropatie, amb. parkinson, centro sclerosi multipla, amb. per il trattamento di patologie neurologiche con tossina botulinica
oculistica:	ambulatorio ARSIO: visita oculistica, piccoli interventi, fondo oculare, fluorangiografia, laser terapia, topografia corneale, uveiti, distacco retina, ecografia oculare, tonometria, glaucomi, campo visivo computerizzato e manuale, YAG laser, tossina botulinica, visita ortottica, test di lancaaster, senso cromatico, erg e PEV, ortottica
oncologia:	visite oncologiche, D.H. chemioterapia, visite complesse per accesso in hospice, visite e terapie del dolore

otorinolaringoiatria:	<i>foniatria:</i> microlaringoscopia e fibrolaringoscopia, valutazione endoscopica della deglutizione, stroboscopia, fonetografia, valutazione elettroacustica della voce. <i>logopedia:</i> rieducazione logopedica, valutazione dei disturbi della voce, della articolazione e della deglutizione in età adulta e pediatrica. Audiometria obiettiva con studio dei potenziali evocati uditivi del tronco. Stabilometria Nistagmografia. Litotrissia extracorporea per terapia calcolosi salivare. Minomanometria acustica automatica.
pneumologia:	visite specialistiche, test epicutanei, emogasanalisi arteriosa, toracentesi, saturimetria
reumatologia:	visite, infiltrazioni, infusioni farmaci, laboratorio
senologia:	visite per la cura e la prevenzione del tumore della mammella, visite di controllo per pazienti operate di tumore mammario, biopsie, agoaspirato
radiologia:	esami radiologici, biopsia delle lesioni non palpabili della mammella, ecografie, mammografie, MOC, clisma, digerenti, ortopantomografia, risonanze magnetiche, chemioembolizzazioni, , TAC

**Esami radiologici.** Prenotazioni telefoniche: da lunedì a venerdì dalle ore 9,30 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 14.30. **Prenotazioni presso lo sportello del Servizio di Radiologia:** da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 15,45. **Consegna referti:** presso l'ufficio Ritiro Referti in portineria da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle 16,00..

**Esami Centro Trasfusionale:** Tel. 02/39042506/2293.

**Prenotazioni:** visite ematologiche e prelievi per pazienti gravide ad accesso diretto martedì e venerdì dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

Ambulatorio per terapia anticoagulante orale: lunedì, mercoledì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00.

**Pagamento ticket:** da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

**Donazioni:** da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 10.30. Tutti i sabati e la 2<sup>a</sup> domenica del mese dalle 8.00 alle 10.30. Presentarsi a digiuno con tessera sanitaria e codice fiscale.

**Idoneità alla Donazione.** Da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 10.30 per effettuare prelievo, ecg e rx torace.

**Sportello Area Riabilitativa/ARSIO:** relativamente alle specialità di Oculistica, riabilitazione funzionale e Fisiopatologia Respiratoria; da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30.

**Sportello Malattie Infettive:** relativamente alle specialità di Malattie Infettive da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 15.30.

**Sportello Anziani tel 02/39042870/2871 e-mail sportello.anziani@hsacco.it:** per pazienti ultra-settantenni da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 12.45 e dalle 13.30 alle 16.00.

**Sportello Endo/Gastro/Reuma/Onco (Pad. 16):** da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.00.

**Prenotazioni Fisioterapia:** direttamente presso la palestra con impegnativa del fisiatra aziendale, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30.

**Prenotazioni Gastroenterologia telefoniche:** da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 15.30 al numero 02/39042314. Pagamento ticket, sportello cassa del pad. 16 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00. **Consegna referti:** presso l'ufficio ritiro consegna referti (portineria) da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30.

**Fisiopatologia Respiratoria.** Prenotazioni da lunedì a venerdì al numero 02/39042227.

**Urologia. Prestazioni strumentali.** Prenotazioni da lunedì a venerdì dalle ore 14.00 alle 16.00 al numero 02/39043557.

**Ginecologia Day Hospital.** Prenotazioni Ecografie ostetriche 1° e 2° livello pelviche e transvaginali, ecografie ginecologiche 2° livello sonoisterografia, ultrascreen: traslucenze nucali - B-test, villocentesi e amniocentesi martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00 al numero 02/39042257. Ritiro referti presso il day hospital del reparto di ginecologia martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00.

Apertura ambulatorio da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00.

**Ginecologia ambulatorio fecondazione assistita.** Ecografie transvaginali, inseminazioni, spermogramma (per pazienti sierodiscordanti). Prenotazioni lunedì dalle 11.00 alle 12.00, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 11.00.

**Medicina del lavoro.** Relativamente alla richiesta di visita specialistica di medicina del lavoro e/o ai singoli accertamenti sanitari (audiometrie, prove di funzionalità respiratoria, ECG, screening ergoftalmologico, esami urine e prelievi ematici), dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00 al n. 02/39042845-2737.

## **POLIAMBULATORIO DI VIA NOVARA, 1.**

**Mezzi Pubblici.** Autobus 49, 63, 64, 72, 80

**Sportello per prenotazioni e cassa.** Da lunedì a giovedì dalle ore 10.00 alle 14.00, il venerdì chiuso.

**Prelievi.** Ad accesso diretto, con richiesta del medico da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 9.30.

**Consegna referti.** Da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle 15.30, venerdì dalle 8.30 alle 13.00, previo accertamento dell'avvenuto pagamento del ticket.

**Prestazioni ambulatoriali:**

ambulatorio infermieristico  
dermatologia  
neurologia  
oculistica  
punto prelievi  
ortopedia  
otorinolaringoiatria

**POLIAMBULATORIO PIAZZALE ACCURSIO, 7.**

**Mezzi pubblici.** Tram 14, 19, 12, autobus 40, 57, 69.

**Sportello per prenotazioni.** Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00.

**Prelievi.** Ad accesso diretto, con richiesta del medico, da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle 9.30.

**Consegna referti.** Da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 15.30, previo accertamento dell'avvenuto pagamento del ticket.

**Prestazioni ambulatoriali:**

angiologia  
audiologia  
cardiologia  
chirurgia I  
chirurgia II  
dermatologia  
fisiatria  
geriatria  
ginecologia  
laboratorio analisi  
medicina interna  
neurologia  
oculistica  
odontoiatria conservativa  
odontoiatria  
ortopedia protesica  
otorinolaringoiatria  
pneumologia  
punto prelievi  
reumatologia  
terapia fisica

## **POLIAMBULATORIO DI VIA QUARENGHI, 21**

**Mezzi pubblici.** Metropolitana linea 1 (Uruguay, Bonola) autobus 68, 69, 80.

**Sportello prenotazioni.** Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00.

**Prelievi.** Ad accesso diretto, con richiesta del medico, da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle 9.30.

**Prenotazioni fisioterapia e terapie fisiche.** Da lunedì a venerdì, presso l'ambulatorio con impegnativa del fisiatra da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 15.00.

**Consegna referti.** Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30 previo accertamento dell'avvenuto pagamento del ticket.

Prestazioni ambulatoriali:

cardiologia  
chirurgia  
dermatologia (anche a domicilio)  
dietologia  
fisiatria  
fisioterapia  
ginecologia  
laboratorio analisi  
neurologia  
punto prelievi  
oculistica  
odontoiatria  
ortodonzia  
ortopedia  
otorinolaringoiatria  
reumatologia

## **POLIAMBULATORIO DI VIA STROMBOLI, 7**

**Mezzi pubblici.** Tram 29, 30. Autobus 50, 58, 61, 68.

**Sportello per prenotazioni.** Da lunedì a venerdì dalla ore 8.00 alle 16.00, il sabato dalle 10.00 alle 12.00.

**Prelievi.** Ad accesso diretto, con richiesta del medico, da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle 9.30, il sabato dalle ore 7.30 alle 9.00.

**Consegna referti di Laboratorio.** Nel seminterrato presso lo sportello Accettazione/Cassa da lunedì a venerdì dalle 11.00 alle 13.00.

**Consegna referti di radiologia.** Presso lo sportello Accettazione/Radiologia al secondo piano da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 15.30.

**Ambulatorio di Medicina Psicosomatica e Funzionale Integrata,** tel. 02 39043973. L'Ambulatorio di tipo sovrazonale, offre un approccio integrato per i disturbi psicosomatici, i disturbi funzionali, i disturbi d'ansia e depressione di natura distimia, condizioni di stress prolungato. L'approccio integrato utilizza terapie brevi di gruppo, terapia farmacologica, fitocomplessi ed integratori, educazione alimentare, integrazione neurorespiratoria, educazione alla salute. Le prenotazioni sono effettuabili presso il seguente numero, 02 39043973 il lunedì e giovedì dalle 10.30 alle ore 15.30 e presso il CUP numero verde 800 638 638. Si accede con richiesta di Visita Psichiatrica – Colloquio Psicologico – Somministrazione tests personalità.

**Ambulatorio di Medicina di Consultazione per Medici di Medicina Generale,** tel. 02 39042563. Apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 15.00.

L'ambulatorio di tipo sovrazonale, è dedicato ai Medici di Medicina Generale che inviano il paziente con impegnativa per Controllo Clinico Psichiatrico. Non è previsto l'accesso diretto su richiesta del paziente. Dopo la visita viene fornita una relazione per il Medico Curante contenente un inquadramento clinico-terapeutico generale e la risposta ad eventuali quesiti specifici. Il Medico di Medicina Generale può consultare lo specialista ogni qualvolta lo ritenga necessario per consigli, informazioni di carattere diagnostico e terapeutico o organizzativo e procedurale.

#### **Prestazioni ambulatoriali:**

allergologia  
audiologia  
cardiologia  
dermatologia  
diabetologia  
dietologia  
ecocardiografia  
ecografia ostetrico-ginecologica  
ecografia internistica  
elettromiografia  
fisiatria  
geriatria  
ginecologia  
medicina interna  
neurologia (a domicilio da concordare)  
oculistica  
odontoiatria conservativa  
odontoiatria protesi  
oncologia  
ortopedia  
otorinolaringoiatria  
pneumologia  
punto prelievi  
radiologia – MOC  
radiologia  
reumatologia  
senologia  
urologia

## **STRUTTURE TERRITORIALI PSICHIATRICHE**

**Centro psico-sociale 1° di zona 19, via Ugo Betti 189**, tel.02 39043686/3687 fax 02 39043686  
Svolge attività di prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psichici. Si rivolge ai cittadini di età superiore ai 18 anni, che abitano nel Quartiere Gallaratese di Milano (distretti 1 e 2 della zona 19). Per fissare il primo appuntamento, ci si deve recare direttamente al Centro, con impegnativa del medico di base per visita psichiatrica o psicologica. Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14 alle 16.

**Centro psico-sociale di zona 20, via Aldini 72**, tel.02 332002672/845 fax 02 39043732  
Prestazioni: prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psichici per i cittadini di età superiore ai 18 anni, abitanti nella ex zona 20 del decentramento comunale.  
Per il primo contatto basta recarsi nella struttura tra le ore 9 e le 12,30 o tra le 14 e le 15,30, escluso il mercoledì mattina. Verrà fatta immediatamente un'intervista semistrutturata, cui seguirà l'appuntamento con lo specialista.  
Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 18

**Centro diurno di zona 20, via Aldini 72**, tel.02 39001155 fax 02 39043732  
Prestazioni: trattamenti terapeutico-riabilitativi risocializzanti in regime diurno per pazienti di età superiore ai 18 anni con disturbi psichici.  
Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, dalle 8,30 alle 16,30.  
Modalità di accesso: mediante programma concordato con le altre strutture dell'Unità Operativa Psichiatrica.

### **Uonpia (Unità operativa di neuropsichiatria per l'infanzia e l'adolescenza)**

È un Centro specializzato in problemi dell'età evolutiva. Ci si rivolge a questo centro per visite specialistiche, terapie riabilitative psicomotorie, fisioterapiche, logopediche, psicoterapie, farmacoterapie, interventi di supporto. Il Centro collabora con tutti i servizi pubblici e privati (servizi ASL, Comune, strutture educative e scolastiche, ospedali) che si occupano di persone in età evolutiva. L'appuntamento per il primo colloquio può venire fissato telefonicamente o recandosi di persona all'Unità operativa di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza dalle 8,30 alle 12,30. Il Centro è aperto dal lunedì al giovedì, dalle 8,30 alle 17; il venerdì dalle 8,30 alle 16.

**Sede di via Aldini 72**, tel.02 39043734/3711 fax 02 39043735

**Sede di via Ugo Betti 189**, tel.02 39043816/3817

**Ambulatorio di via Raffaello Sanzio 9**, tel.02/8578.7641

### **Agenzia Lavoro & Apprendimento Via Stromboli, 19, tel e fax 02 39043975/3977**

Agenzia Lavoro & Apprendimento (A.L.A.) e-mail: [alasacco@hotmail.com](mailto:alasacco@hotmail.com). E' una struttura di secondo livello – con valenza sovrazonale -, volta all'inserimento lavorativo di utenti psichiatrici, attraverso l'attivazione di percorsi misti che tengono in dovuta considerazione il valore terapeutico dell'inserimento lavorativo e che consentono una gestione elastica di tutte le fasi del progetto. Si possono rivolgere all'agenzia gli operatori dei servizi psichiatrici delle zone 6, 19/I, 19/II e 20 per la segnalazione degli utenti. L'Agenzia è disponibile a fornire informazioni alle agenzie rispetto alla Legge 68/99 per l'inserimento degli Invalidi Civili. Il servizio lavora in stretta collaborazione con il Comune di Milano, ASL, Collocamento Obbligatorio della Provincia DI Milano, Enti Formativi, cooperative sociali ed Aziende. E' aperto tutti i giorni dalle 8,30 alle 16,30.

## **ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE INTRAMURARIA**

### ***Attività libero professionale ambulatoriale***

In attuazione delle normative nazionali e locali, anche al fine di migliorare il rapporto fiduciario medico-paziente, i medici dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Luigi Sacco svolgono, presso la struttura, l'attività libero professionale intramuraria. Tale attività a pagamento (sia visite specialistiche, che prestazioni diagnostico-strumentali) non si sostituisce bensì integra la normale attività d'istituto ed è svolta fuori dall'impegno di servizio, in fasce orarie specificatamente dedicate e che meglio rispondono alle esigenze dell'utenza.

L'Azienda Ospedaliera mette a disposizione gli spazi ambulatoriali e determina le tariffe che saranno applicate. Il cliente, in tal modo, può scegliere il professionista di fiducia. Per sopperire alla carenza di spazi l'Azienda inoltre ha autorizzato l'utilizzo di studi privati dei singoli professionisti.

### **• Informazioni e prenotazioni**

Per informazioni di carattere generale sui professionisti che effettuano l'attività libero professionale, sulle tariffe, giorni e orari di svolgimento e per le prenotazioni è attivo lo sportello "Area a Pagamento" presso il Poliambulatorio, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12,45 e dalle 13.30 alle 18.30:

tel. 0239042531, fax 0239042968, e-mail: libera.professione@hsacco.it.

### **• Modalità di pagamento**

I pagamenti delle prestazioni si effettuano presso lo stesso sportello, in contanti, bancomat, carta di credito o con assegno, con possibilità di rateizzare le prestazioni odontoiatriche.

L'Azienda è convenzionata con:

- Sistemi Sanitari
- Insieme Salute
- Fide (Fondo Sanitario Dirigenti ENI)
- Unicredito (Cral)
- Banca Intesa (Cral)

L'utente che possiede la copertura delle predette assicurazioni/fondi assistenziali, esibendo il proprio numero di tessera può godere di prestazioni libero professionali ambulatoriali alle tariffe concordate. Le informazioni potranno essere richieste presso le assicurazioni/ fondi di appartenenza.

- **Servizi offerti**

La tipologia di prestazioni libero professionali è la seguente

Allergologia Anatomia patologica Cardiochirurgia Cardiologia Centro Cura Depressione Centro Riproduzione Assistita Chirurgia I e II Chirurgia Vascolare Dermatologia Dietologia Dosaggi endocrinologici Immunoematologia Endocrinologia Fisiopatologia Respiratoria Gastroenterologia Ginecologia e Ostetricia Laboratorio di Biochimica Laboratorio di Microbiologia e Virologia Malattie Infettive	Malattie Tropicali Malattie sessualmente trasmesse Medicina Alternativa (Agopuntura e Omeopatia) Medicina Generale Medicina Riabilitativa Medicina del lavoro Nefrologia Neurologia Oculistica Odontoiatria Oncologia Ortopedia Pediatria Pneumologia Psichiatria Radiologia Reumatologia Urologia
--	---

---

***Ricovero in libera professione intramuraria***

Presso la nostra Azienda c'è la possibilità di usufruire di ricovero in regime libero professionale (a pagamento).

Tale attività è caratterizzata dalla scelta diretta da parte dell'utenza del singolo professionista, dell'equipe o della struttura dal quale essere assistito in caso di intervento chirurgico e nel decorso della degenza, facendo fronte in tal modo alle sempre più crescenti aspettative dell'utenza.

Ove le condizioni strutturali lo consentano, è possibile usufruire su richiesta del comfort alberghiero differenziato, che consiste nell'uso esclusivo di una camera doppia (con tariffa giornaliera aggiuntiva), dando facoltà ad un familiare di soggiornare accanto al paziente ricoverato durante la degenza.

Informazioni sulle unità operative sanitarie che hanno attivato i ricoveri libero professionali e sulle modalità di accesso possono essere richieste all'U.O. Marketing in orari d'ufficio:

tel. 0239042839, fax 0239042484, e-mail: [marketing@hsacco.it](mailto:marketing@hsacco.it).

**Medicina del Lavoro**

Esegue, su richiesta di pazienti e/o strutture esterni all'azienda ospedaliera, controlli sanitari e sorveglianza sanitaria preventiva e periodica ai fini della diagnosi, cura e prevenzione di malattie professionali e per la definizione dei Giudizi di idoneità alla mansione.

## **ATTIVITA' DIDATTICA DELL'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO**

- Corso di laurea in Medicina e Chirurgia.  
Segreteria del I° e del II° triennio: tel. 02/38210607. Presso il padiglione U/universitario L.I.T.A.
- Corso di laurea per infermieri.  
Segreteria: tel. 02/39042229 - 2294

Scuole di specializzazione con sede presso l'Ospedale Sacco

Chirurgia dell'apparato digerente ed endoscopia digestiva chirurgica I  
Chirurgia dell'apparato digerente ed endoscopia digestiva chirurgica II  
Chirurgia generale  
Malattie infettive  
Medicina tropicale  
Medicina del Lavoro  
Oftalmologia II  
Pediatria II

### **III ^ Parte**

#### **STANDARD E IMPEGNI**

##### ***Le liste di attesa.***

I nominativi degli utenti che si rivolgono alla nostra Azienda per prenotare prestazioni ambulatoriali e di ricovero, vengono registrati e inseriti in liste di attesa.

##### ***Ricoveri***

I nominativi dei pazienti che necessitano di ricovero vengono annotati in registri di prenotazione custoditi nei singoli reparti e gestiti dai capisala.

##### ***Prestazioni ambulatoriali***

I nominativi degli utenti che si rivolgono agli operatori addetti alla prenotazione, vengono registrati mediante l'utilizzo di agende elettroniche aggiornate in tempo reale.

Gli interessati possono, rivolgersi agli operatori dello sportello o ai capi-sala, conoscere la collocazione nelle liste di attesa.

Le liste di attesa per ciascuna prestazione vengono raccolte e mensilmente consegnate alla Direzione Sanitaria per la valutazione dei tempi.

E' impegno della nostra Azienda ridurre al minimo i tempi di attesa per le prestazioni richieste e comunque contenere i tempi nei limiti fissati dalla Regione Lombardia.

La nostra Azienda fa parte del Polo Organizzativo cui appartengono i sette ospedali pubblici milanesi.

Compito del Polo Organizzativo è quello di migliorare l'accesso dei cittadini alle prestazioni ambulatoriali.

Allo stato attuale il servizio offerto è quello della gestione di un servizio unico di prenotazione telefonica, operante 6 giorni la settimana. Nei suoi impegni di miglioramento è prevista l'estensione delle modalità di prenotazione telefonica (numero verde) ai telefoni cellulari, la modalità di prenotazione guidata via internet, il pagamento ticket agli sportelli Bancomat( sia con carta Bancomat che con Carta di Credito), il pagamento ticket via telefono (anche da telefoni cellulari) mediante Carta di Credito, il pagamento ticket via internet mediante Carta di Credito o telefonica, l'utilizzo di SMS per dare informazioni e la spedizione postale dei referti.

Il servizio di prenotazione telefonica ha come suo standard di qualità di funzionamento la risposta alla chiamate entro 30 secondi.

### ***Il Sistema di Qualità aziendale, gli indicatori e gli standard di qualità percepita.***

La nostra Azienda aderisce ai progetti di miglioramento della qualità proposti dalla Regione Lombardia. In particolare stiamo procedendo nella certificazione dell'Azienda secondo le norme Vision 2000: attualmente sono certificati: le unità operative amministrative e di staff, la direzione medica e infermieristica, i servizi diagnostici e i poliambulatori. Le prossime unità operative ad essere certificate saranno quelle del Dipartimento di Malattie Infettive e quello Cardiologico,

### ***L'Ospedale competente***

La Direzione si fa garante della professionalità del personale sanitario.

La presenza dell'Università, della Sezione di Diploma Universitario per Infermieri, di Centri di Riferimento Regionale e Nazionale per la cura di alcune patologie, l'alto numero di progetti di ricerca e sperimentazione condotti, garantiscono un elevato livello di capacità e competenza.

### ***L'Ospedale sicuro***

Presso la nostra Azienda è in fase di applicazione la legge 626/94 sulla sicurezza luoghi di lavoro, il cui programma è coordinato dal Servizio di prevenzione e protezione.

E' inoltre presente il Servizio del Medico Competente che predispone e aggiorna periodicamente il programma di sorveglianza sanitaria preventiva e periodica per i dipendenti dell'Azienda Ospedaliera – Polo Universitario Luigi Sacco, sulla base del documento di valutazione dei rischi ed in ottemperanza alla normativa vigente (DPR 303/56 – DL 277/91 – DL 626/94).

## ***L'accreditamento dell'Ospedale***

Con delibera n. VI/38133 del 06.08.98 la Regione Lombardia ha stabilito che le strutture di ricovero e cura pubbliche e convenzionate debbano avere precisi requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi che garantiscano un'assistenza di qualità, sia ai pazienti ricoverati che a quelli ambulatoriali.

Ogni Azienda deve quindi adeguarsi agli standard di funzionamento previsti entro un massimo di 5 anni.

Nell'Ospedale Sacco in Nucleo Permanente per l'Accreditamento verifica gli standard esistenti e propone gli adeguamenti richiesti.

Attualmente la nostra Azienda è stata accreditata con Delibera di G.R. n. 49161 del 17.30.2000.

## ***La certificazione UNI ISO9000***

La Direzione ha assunto come impegno prioritario di valenza strategica lo sviluppo di un **Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e la Sicurezza** basato sui principi della *Qualità Totale* e orientato al miglioramento continuo dei servizi aziendali, che garantisca:

- la soddisfazione dell'utente/cliente
- la qualità ed efficacia del servizio erogato
- la prevenzione e gestione del rischio
- la soddisfazione del personale
- l'organizzazione, l'efficienza e la competitività dell'azienda
- la valorizzazione dell'azienda nel contesto territoriale.

Il progetto di sviluppo del Sistema Qualità dell'AO L.Sacco si basa sull'integrazione dei diversi modelli proposti dalla normativa nazionale e regionale:

- ❖ **Accreditamento Istituzionale**, ottenuto nel 2000 (DGR 49161 del 17/3/2000)
- ❖ **Certificazione secondo le norme UNI EN ISO 9000:Vision 2000** ottenuta nel marzo 2002 per il settore EA 38 (certificato N°9122 AOLS) e confermata negli anni successivi dopo le verifiche ispettive di sorveglianza da parte dell'Ente di Certificazione CSQ
- ❖ **Adeguamento agli Standard della Joint Commission International** secondo il "Programma di Valutazione della Qualità" promosso dalla Regione Lombardia con DGR 17366 del 12.10.2004

## ***La qualità percepita e i suoi standard***

Tramite la D.G.R.ò 7/8504 del 22 marzo 2002 la Regione Lombardi ha reso obbligatorie per le strutture sanitarie pubbliche e private, la rilevazione della soddisfazione dell'utenza che accede sia al ricovero che alle prestazioni ambulatoriali.

L'Azienda Ospedaliera L. Sacco partecipa, assieme alle Aziende Ospedaliere Fatebenefratelli, Gaetano Pini, San Carlo e all'Istituto dei Tumori a un progetto comune che ci permette di valutare, attraverso l'utilizzo di indicatori la qualità percepita nei diversi reparti e centri di offerta ambulatoriali, e di confrontare i propri livelli di performance con quelli delle strutture pubbliche milanesi che partecipano al progetto.

Gli indicatori calcolati ci permettono di individuare quelli che sono gli aspetti critici e all'interno della nostra struttura per intervenire con progetti di miglioramento mirati e di capire quali siano le nostre eccellenze nel programma dell'offerta sanitaria milanese.

Gli indicatori sono stati costruiti partendo dalle risposte date dai nostri utenti alle domande formulate con i questionari di soddisfazione.

Si sono aggregate le risposte che fanno riferimento all'organizzazione, agli aspetti logistico-alberghieri e a quelli relazionali. Nel 2004 si è quindi calcolato anche un indicatore sulla qualità di cura percepita delle prestazioni ambulatoriali.

Gli indicatori sono le medie dei voti (da 1 a 5) dati dagli utenti ai diversi aspetti che riguardano l'organizzazione, il confort e le relazioni.

Nelle tabelle si riportano gli indicatori calcolati nella nostra Azienda che vengono confrontati con quelli degli altri ospedali milanesi che costituiscono il nostro standard di riferimento.

<b>2003 SACCO</b>	<b>Anno 2003 Medie Osp. Milanesi</b>	<b>2004 SACCO</b>	<b>Anno 2004 Medie Osp. Milanesi</b>
-----------------------	--	-----------------------	--

<b>ORGANIZZAZIONE</b>				
<i>Ambulatori</i>	<b>3,315</b>	<b>3,338</b>	<b>3,420</b>	<b>3,350</b>
<i>Ricoveri</i>	<b>3,871</b>	<b>3,895</b>	<b>4,038</b>	<b>4,017</b>

<b>LOGISTICA</b>				
<i>Ambulatori</i>	<b>3,315</b>	<b>3,338</b>	<b>3,670</b>	<b>3,696</b>
<i>Ricoveri</i>	<b>3,871</b>	<b>3,895</b>	<b>3,650</b>	<b>3,599</b>

<b>RELAZIONI</b>				
<i>Ambulatori</i>	<b>3,980</b>	<b>4,007</b>	<b>4,040</b>	<b>4,005</b>
<i>Ricoveri</i>	<b>4,147</b>	<b>4,034</b>	<b>4,210</b>	<b>4,130</b>

<b>QUALITA' CURE</b>				
<i>Ambulatori</i>			<b>3,960</b>	<b>3,818</b>

## **IV^ Parte Gli strumenti della tutela**

## **UFFICIO RELAZIONE COL PUBBLICO E COMUNICAZIONE**

I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti e le proposte possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione.

L'ufficio è situato presso la Palazzina della Direzione Generale, ed è aperto al pubblico, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

L'URP provvede a dare a dare risposta al cittadino per le segnalazioni che presentino di immediata soluzione, e predispone la procedura istruttoria per quei problemi che richiedano un approfondimento. Il tempo massimo previsto per la risposta è di 30 giorni.

Le segnalazioni possono essere presentate rivolgendosi direttamente agli operatori dell'Ufficio, scrivendo, telefonando, inviando un fax o una e-mail.

Il numero di telefono è 02/39042352, il fax 02/39042574 l'e-mail [urp@hsacco.it](mailto:urp@hsacco.it)

## **UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA**

Dall'aprile del 1999 è stato attivato l'Ufficio di Pubblica Tutela diretto da un esperto non dipendente dell'Ospedale. L'Ufficio interviene in tutti i casi nei quali le istanze degli utenti non trovano una soluzione soddisfacente.

**Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Relazioni col Pubblico e Comunicazione.**

## **LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO**

Sono molteplici i rapporti che si vengono a creare tra le strutture sanitarie e le organizzazioni di volontariato quando l'attenzione maggiore è rivolta al benessere del paziente.

Nel caso dell'azienda Sacco in particolare, la presenza di patologie di grande richiamo sociale, quali le malattie infettive, hanno portato nel corso del tempo alla costituzione di forti legami con diverse associazioni esterne, il cui apporto prezioso consente la presa in cura di pazienti particolarmente complessi, affiancando agli aspetti clinici gli aspetti collegati con il rispetto della persona.

Tra le principali associazioni di volontariato che operano nei nostri reparti e ambulatori, ricordiamo l'AVO che per sua mission si rivolge a tutti i pazienti, ANLAIDS e AIDS-AIUTO che operano nei reparti di Malattie Infettive, AIPA e HSOS-Obiettivo Sangue presso il Servizio Immunotrasfusionale, ARCHE' in Pediatria, ANDOS in Senologia e AA e AL-ANON che garantiscono il supporto a pazienti con problemi di etilismo e alle loro famiglie.

Presso il Dipartimento di Oncologia, operano anche alcune associazioni che collaborano attivamente sia all'organizzazione dell'assistenza domiciliare, come l'Associazione Marco Semenza e la Fondazione Maddalena Grassi, sia all'attività dell'Hospice, come l'associazione Hospitale.

Inoltre, nella nostra zona di riferimento il mondo sociale è strettamente connesso con il mondo sanitario e nell'azienda Sacco si ricerca un vero approccio sistemico al disagio della persona, che trova al di là dell'evidenza patologica le sue cause più profonde nelle problematiche legate all'anzianità, all'handicap, all'emarginazione.

In coerenza con le indicazioni del D.Lgs. n. 502/92 art. 14 le associazioni di volontariato partecipano alla formulazione della Carta dei Servizi, alle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e hanno ruolo propositivo nell'elaborazione dei piani di miglioramento.