
ASST Grande
Ospedale
Metropolitano
Niguarda

NIGUARDA
PER TE

Carta dei
Servizi



Ospedale Niguarda



Regione
Lombardia

Sistema Socio Sanitario

Carta dei
Servizi

NIGUARDA PER TE

ASST GRANDE OSPEDALE
METROPOLITANO NIGUARDA

www.ospedaleniguarda.it



BENVENUTI A NIGUARDA

Per accogliervi in questa grande “Città della salute” abbiamo raccolto nella “**Carta dei Servizi**” le principali informazioni sulla nostra identità e i servizi utili.

Per noi è parte integrante del processo di cura permettervi di organizzare e vivere in modo consapevole il vostro percorso e rendervi partecipi di quanto mettiamo a disposizione per la vostra salute. Oltre alla Carta dei Servizi, è possibile accedere a tutte le principali informazioni attraverso:

- **Opuscoli di reparto:** descrivono le tappe dei principali percorsi di cura e le informazioni eventualmente necessarie per il rientro a casa. Sono in distribuzione gratuita all'interno dell'Ospedale.

- **Mappe per orientarvi tra i padiglioni del Niguarda:** disponibili nei principali punti di affluenza.

- **Il Giornale di Niguarda:** una pubblicazione bimestrale di aggiornamento sulle nostre attività. È sempre disponibile nelle sale d'attesa.

- Youtube: **OspedaleniguardaTV**, il canale di video interviste con i nostri specialisti.

- Tweet: **@ospniguarda**, un aggiornamento real-time sui principali avvenimenti legati al Niguarda e alla sanità.

- Instagram: **@ospedaleniguarda**, un racconto quotidiano della vita di Niguarda per immagini.

- Facebook: segui i nostri aggiornamenti su **ASSTGrandeOpedaleMetropolitanoNiguarda**

- Sito web: **www.ospedaleniguarda.it**, il portale con le informazioni sulle attività del Niguarda, le news e tanti approfondimenti.

Tutto il nostro personale è sempre a disposizione per aiutarvi e fornirvi ulteriori informazioni.

Buona lettura!

INDICE

| | | |
|----------|--|----|
| 1 | SCOPRI NIGUARDA | 10 |
| | 1.1 Chi siamo | 10 |
| | 1.2 La nostra identità | 12 |
| 2 | QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO | 14 |
| 3 | ASCOLTO, ACCOGLIENZA E TUTELA DEI CITTADINI | 16 |
| 4 | ASSISTENZA OSPEDALIERA | 20 |
| | 4.1 Visite ed esami | 20 |
| | 4.2 Ricovero | 26 |
| | 4.3 Day hospital/ day-week surgery | 35 |
| | 4.4 Pronto soccorso | 36 |
| | 4.5 Area privata | 42 |
| | 4.6 Pazienti stranieri | 44 |
| | 4.7 Documentazione sanitaria | 45 |
| | 4.8 Servizi utili | 48 |
| 5 | ASSISTENZA TERRITORIALE | 50 |
| | 5.1 Servizio Sanitario Regionale: iscrizione, ticket, esenzioni | 50 |
| | 5.2 Assistenza all'estero | 55 |
| | 5.3 Assistenza sanitaria agli stranieri | 59 |
| | 5.4 Assistenza domiciliare integrata | 64 |
| | 5.5 Misure di sostegno alla fragilità | 66 |
| | 5.6 Autorizzazione a prestazioni fuori regione | 68 |
| | 5.7 Consultori Familiari Integrati | 70 |
| | 5.8 Fornitura presidi e protesi | 72 |
| | 5.9 Fornitura alimenti | 75 |
| | 5.10 Vaccinazioni | 77 |
| | 5.11 Assistenza farmaceutica | 78 |
| | 5.12 Medicina legale: patenti e commissioni invalidi | 79 |
| 6 | PRIVACY | 82 |
| 7 | ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO | 88 |

LE MANI PULITE SONO MANI SICURE



L'igiene delle mani con acqua e sapone oppure con i prodotti idroalcolici è un semplice gesto quotidiano efficace nel ridurre il rischio di infezioni, a casa come in ospedale.

**LA SALUTE È NELLE TUE MANI
LAVIAMOCI LE MANI**

SALVA UNA VITA DONA SANGUE



Centro donazioni sangue di Niguarda, Blocco Nord:
prenota al numero 02 6444. 3891 (lun-ven 14.00-15.00)
o via mail: donatorisangue@ospedaleniguarda.it

**SALVA 3 VITE
IN 10 MINUTI**

PER SALVARE UNA
VITA CI VOGLIONO

STILL LIFE
Niguarda per la donazione di organi, tessuti e cellule

FEGATO, CUORE E CERVELLO

È facile dichiarare la volontà di donare.
Scopri come su: www.ospedaleniguarda.it

**NIGUARDA PER LA DONAZIONE
DI ORGANI, TESSUTI E CELLULE**

NIGUARDA SENZA FUMO



Combattere il fumo è il primo passo verso la
prevenzione di tumori e malattie cardiovascolari.

**SPEGNI ADESSO
L'ULTIMA SIGARETTA!**

SCOPRI NIGUARDA

1.1 CHI SIAMO

Il Niguarda è un Grande Ospedale Metropolitano **con competenze sociosanitarie** territoriali, centro di riferimento per la salute dei cittadini di Milano, dove ha la sede, della Regione Lombardia e dell'Italia.

Aperto nel 1939, **si è evoluto costantemente nel tempo** e nell'ultimo decennio ha affrontato una complessa trasformazione strutturale e organizzativa in cui **multidisciplinarietà, integrazione e tecnologia** sono stati gli elementi chiave del suo cambiamento.

È costituito da **un grande polo ospedaliero**, il cuore pulsante dell'attività, e da una **vasta rete territoriale**. L'insieme di queste due realtà ne definisce l'orientamento: **integrare le cure specialistiche con quelle sociosanitarie territoriali, in sinergia con tutti gli attori coinvolti nella tutela della salute del cittadino.**

Conoscere Niguarda significa entrare in contatto con oltre 4.200 operatori, di cui circa 700 medici e 2.000 tra infermieri, ostetriche, tecnici sanitari e della riabilitazione.

Con oltre **300 ambulatori, 40 sale operatorie e circa 1.100 posti letto**, Niguarda integra a 360° le competenze cliniche e tecnologiche per offrire la migliore qualità di cura in tutte le specialità cliniche per le patologie dell'adulto e del bambino.



1.2 LA NOSTRA IDENTITÀ

L'identità del Niguarda ruota intorno a 4 caratteristiche peculiari:

1 OSPEDALE GENERALE:

Niguarda è sede **di tutte le specialità per l'adulto e il bambino.**

2 VOCAZIONE AL TRATTAMENTO DELLE PATOLOGIE A MEDIO-ELEVATA COMPLESSITÀ:

pur accogliendo pazienti con ogni tipo di bisogno assistenziale, **l'elevata professionalità multispecialistica**, la gestione dell'urgenza di secondo e terzo livello, la presenza di attività ultraspecialistiche come l'unità spinale, la medicina iperbarica, il centro ustioni e il centro antiveleni, esprimono la **vocazione del Niguarda verso la cura di pazienti con patologie altamente complesse.**

3 CONTINUITÀ ASSISTENZIALE:

in una logica di rete, attraverso i vari presidi territoriali e la collaborazione con Enti esterni, il Niguarda è impegnato nella **gestione dell'intero processo di cura dei pazienti anche in una fase extra-ospedaliera**, secondo il modello della continuità assistenziale sociosanitaria.

4 LUOGO DI SAPERE CLINICO E ASSISTENZIALE:

la qualità delle cure che l'Ospedale garantisce passa attraverso il rigore della pratica professionale e il continuo apprendimento dall'esperienza stessa. Questo fa del Niguarda un **eccellente centro di formazione e ricerca, sia in ambito clinico che assistenziale.**



2

QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO

Niguarda è costantemente impegnato nell'assicurare alti standard clinici e di assistenza, effettuando un continuo monitoraggio della qualità dei servizi offerti.

Le attività per la cura e l'assistenza dei pazienti sono basate su protocolli tecnici, elaborati da team multidisciplinari e continuamente aggiornati **sulla base di linee guida e protocolli nazionali e internazionali**. Un **continuo monitoraggio dei processi operativi** permette l'individuazione delle **aree di miglioramento** e assicura l'attuazione di interventi precoci volti alla **riduzione dei rischi**.

Sono costanti le attività di controllo dei dispositivi e della dotazione tecnologica in uso, di sorveglianza delle reazioni avverse ai farmaci, di monitoraggio delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali.



2

Attraverso tre strumenti in particolare è possibile “misurare” e valutare la qualità dei nostri servizi: il **Piano delle Performance**, che individua gli obiettivi strategici e tiene conto del ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio; il sistema di monitoraggio delle attività assistenziali in coerenza con il **Programma Nazionale Valutazione Esiti (PNE)**; la sintesi annuale del grado di soddisfazione percepita dai nostri assistiti: **Customer Satisfaction**.

Questi tre strumenti sono tutti consultabili online sul sito www.ospedaleniguarda.it (sezione “Suggerimenti” e “Amministrazione Trasparente”).

**3**

ASCOLTO, ACCOGLIENZA E TUTELA DEI CITTADINI

Attenzione alla qualità dei servizi per Niguarda significa anche attenzione **alla relazione, all'ascolto e alla partecipazione** del cittadino/paziente.

Per questo i nostri assistiti sono invitati a **esprimere sempre la loro opinione e fornire suggerimenti** per aiutarci nel nostro processo di miglioramento continuo.

Nella sezione "Suggerimenti" del sito www.ospedaleniguarda.it è a disposizione un questionario online di customer satisfaction che viene anche consegnato periodicamente in forma cartacea. Inoltre, presso i reparti e gli ambulatori, è sempre possibile esprimere la propria opinione e il grado di soddisfazione attraverso un modulo specifico.

Per garantire la più ampia **trasparenza** possibile, il maggior grado di **conoscenza** dei servizi e della gestione di Niguarda, è possibile accedere alle informazioni e ai dati relativi agli **aspetti organizzativi, gestionali**

**3**

e di utilizzo delle risorse visitando la sezione "Amministrazione Trasparente" del sito www.ospedaleniguarda.it

Infine, sono a disposizione numerosi canali e strumenti per **richiedere informazioni o fare segnalazioni**:

- la sezione "Suggerimenti" del sito: www.ospedaleniguarda.it
- via mail grazie all'account dedicato: info@ospedaleniguarda.it
- attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP: urp@ospedaleniguarda.it, urp.ippocrate@ospedaleniguarda.it.

In questa relazione di ascolto reciproco, partecipazione e scambio di informazioni, essenziale al processo di cura stesso, è importante anche conoscere quali sono i propri **diritti** e i propri **doveri**:

DIRITTI DELL'ASSISTITO

Per tutti gli assistiti ci impegniamo a:

- offrire tutta la nostra esperienza e competenza per assistere e curare con **interesse e attenzione** ogni persona nel suo particolare bisogno di salute
- prestare le cure migliori con **sistemi diagnostici sicuri e terapie innovative**
- **proteggere** in modo particolare chi, a causa dello stato di salute, si trovi in una **condizione momentanea o permanente di fragilità**
- rendere disponibili tutti i servizi necessari per i bisogni assistenziali, secondo **criteri di trasparenza**
- garantire una **informazione completa e comprensibile** sullo stato di salute dedicando tutto il tempo necessario a qualsiasi domanda o chiarimento
- accogliere i pazienti in **spazi adeguati** alle necessità umane e terapeutiche, **sicuri, confortevoli e dignitosi**
- **ricoverare** solo in caso di **reale necessità**, individuando il livello assistenziale ottimale per rispondere al bisogno della persona
- favorire la **presenza di un familiare** durante il ricovero per i bambini e i pazienti con età superiore ai 65 anni
- garantire **trasparenza** nella gestione delle liste di attesa
- garantire **l'integrità della documentazione clinica**, la tempestiva disponibilità e

l'accessibilità ai soli soggetti aventi diritto

- garantire la possibilità di esprimere **suggerimenti e reclami**, a cui sarà data puntuale risposta
- garantire la presenza di **volontari** accreditati
- offrire l'**assistenza religiosa** per qualsiasi tipo di culto
- garantire il **diritto all'educazione scolastica**.

DOVERI DELL'ASSISTITO

- **adottare** un **comportamento rispettoso nei confronti degli altri pazienti** e degli operatori del Niguarda
- **rispettare** gli ambienti, le **attrezzature e gli arredi**: sono di tutti
- **rispettare gli orari, la quiete e il riposo** degli altri pazienti
- **informare** correttamente i medici e gli infermieri **sul proprio stato** di salute e collaborare con loro
- **comunicare qualsiasi necessità** e bisogno per un soggiorno sereno e utile alle cure
- **comunicare l'eventuale disdetta** per un esame o visita o rinuncia alle cure nel rispetto del nostro lavoro e dei bisogni di tutti
- **rispettare** le indicazioni fornite dal personale.

4

ASSISTENZA OSPEDALIERA

4.1 VISITE ED ESAMI

COME PRENOTARE

Occorre l'**impegnativa del medico** di medicina generale o dello specialista, la **tessera sanitaria**, eventuale documento di **esenzione**. Tessera TEAM per i cittadini europei o il codice S.T.P. (Straniero Temporaneamente Presente) per i cittadini extracomunitari.

È possibile prenotare:

• Telefono

- **Numero Verde** Regionale gratuito da rete fissa: tel. **800.638.638**

lun-sab: 8.00-20.00

- Numero Regionale da cellulare:

tel. 02 99. 95. 99

lun-sab: 8.00-20.00

Questa modalità permette di verificare la disponibilità più immediata non solo a Niguarda, ma anche presso gli altri ospedali della Regione Lombardia.

4

• Sportelli

Ospedale: Blocco Sud, Blocco Nord
Istituto Villa Marelli - Viale Zara, 81.

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili" o il sito www.ospedaleniguarda.it.

• Online

Attivando la **Carta Regionale dei Servizi** è possibile prenotare tramite il sito: www.prenotasalute.regione.lombardia.it o con l'app "Salutile".

• Farmacia

Il servizio è attivo in tutte le province della Lombardia: www.regione.lombardia.it

► COME PAGARE

Il pagamento del ticket può essere effettuato in contanti, bancomat o carta di credito. Viene **eseguito al momento della prenotazione, insieme all'accettazione**: ciò consente di evitare un'ulteriore fila il giorno della visita/esame.

► SPOSTARE O DISDIRE UN APPUNTAMENTO

Per spostare un appuntamento è necessario contattare il Numero Verde Regionale o recarsi di persona presso gli sportelli prenotazione di Niguarda.

Per la disdetta è anche possibile inviare una mail a: **revoche@ospedaleniguarda.it** (indicando nome, cognome, data di nascita, codice fiscale e dettagli della prestazione da annullare). A partire da **24 ore prima** del giorno prefissato è possibile disdire l'appuntamento **solo recandosi agli sportelli**.

Per il **rimborso del ticket** di una prestazione disdetta **è sempre necessario presentarsi agli sportelli**. Il rimborso può essere rilasciato anche a una persona diversa dall'interessato, se munita di delega e di documento di identità del delegante.

► COSA FARE PRIMA DELLA VISITA/ESAME

• I giorni precedenti

Per alcuni esami diagnostici è necessario seguire una specifica preparazione. Le istruzioni vengono fornite al momento della prenotazione.

• Il giorno dell'esame

In caso non sia stata già effettuata al momento della prenotazione, o in caso di prenotazione telefonica, il giorno della visita/esame occorre recarsi presso gli sportelli per eseguire l'accettazione/pagamento.

È necessario portare il documento di prenotazione (o il codice di prenotazione), l'impegnativa, la tessera sanitaria, l'eventuale documento di esenzione.

Si consiglia di presentarsi allo sportello 30 minuti prima della visita/esame.

Dopo aver effettuato l'accettazione è possibile recarsi presso gli ambulatori. In sala di attesa è necessario **passare il codice a barre del documento** di accettazione sotto il lettore del totem.

ESAMI DI LABORATORIO

Gli esami di laboratorio vengono eseguiti dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 10.00, al Centro Prelievi. Occorre essere muniti di **impegnativa del medico, tessera sanitaria**, eventuale documento di **esenzione**. È necessario essere a digiuno.

COME PRENOTARE:

vedi il paragrafo “COME PRENOTARE”.

Per maggiori informazioni sugli esami, eventuali indicazioni o preparazioni, consultare il sito www.ospedaleniguarda.it, alla voce “Cerca esami di laboratorio”.

COME RITIRARE I REFERTI

Dopo la visita o la prestazione ambulatoriale, il medico consegna la **relazione clinica ambulatoriale**. Questo documento riporta quanto emerso nel corso della visita, gli eventuali esami eseguiti, la terapia da effettuare al domicilio e i controlli programmati.

Dopo l'esecuzione di una prestazione diagnostica viene prodotto un **referto** che riporta quanto emerso nel corso dell'indagine.

Per gli esami che richiedono una tempistica di refertazione più lunga, verrà consegnato il modulo “ritiro referti”.

Per il ritiro è possibile:

- richiedere al momento dell'accettazione l'invio tramite mail o quindi continuare con il servizio a pagamento di **spedizione a casa con raccomandata**
- **consultare il referto online** sul sito: www.crs.regione.lombardia.it/sanita (per gli esami che lo prevedono) oppure tramite app. Salutare
- ritirare il referto presso lo Sportello Ritiro Referti solo previo appuntamento. Consultare la voce: Ritiro Referti.

Se il referto non viene ritirato o visualizzato on line entro 30 giorni dalla data indicata, sarà addebitato l'intero importo della prestazione (l. 29/12/1990 n. 407, l.30/12/1991 n.412 e D.G.R. del 01/08/2006 n. VIII/3111).

4.2 RICOVERO

L'inserimento in lista d'attesa per un ricovero programmato è effettuato **dal medico specialista durante una visita ambulatoriale**.

Successivamente Niguarda contatterà il paziente per comunicare la data prevista per il ricovero.

La degenza può essere preceduta dal pre-ricovero che ha lo scopo di concentrare in uno-due accessi ambulatoriali tutti gli esami e le visite necessarie all'intervento, incluso il colloquio con l'anestesista.

In casi di urgenza, è possibile accedere ad un ricovero ospedaliero su indicazione del Pronto Soccorso.

▶ PRONTI PER IL RICOVERO: LA LISTA PER NON DIMENTICARE NIENTE

1. Preparazione

Verificare se è necessaria una preparazione particolare da eseguire prima dell'intervento (ad esempio depilazione, digiuno, sospensione di alcuni farmaci) e **seguire le istruzioni fornite**.

2. Documenti necessari

Preparare i documenti necessari per l'accettazione, **la documentazione clinica precedente** e **la lista dei farmaci** in uso.

Durante la degenza è **consentito esclusivamente l'uso dei farmaci forniti dall'Ospedale**, in base alla prescrizione del medico, che potrà confermare le cure in corso o sostituirle con farmaci equivalenti. Qualora si portassero con sé **farmaci di uso abituale, avvisare il personale di reparto**.

3. Occorrente per la degenza

- tutto il necessario per l'igiene e cambi di biancheria intima
- pigiama/camicia da notte
- asciugamani
- pantofole antiscivolo
- monete per i distributori automatici

Per l'uso del cellulare attenersi alle regole stabilite dal reparto.

Si consiglia di non portare oggetti di valore.

Per il **ricovero in Ostetricia** consultare la sezione: "Nascere a Niguarda" del sito www.ospedaleniguarda.it.

► COSA FARE IL GIORNO DEL RICOVERO

Il giorno del ricovero, prima di andare in reparto, occorre recarsi presso **gli sportelli di accettazione** con tessera sanitaria e un documento d'identità.

Per i cittadini dell'Unione Europea, oltre al documento di riconoscimento, è necessario presentare anche la tessera sanitaria europea (TEAM) o il Modello S2.

Per i cittadini di Paesi extracomunitari sono necessari:

- permesso di soggiorno valido o il foglio di richiesta di rinnovo
- tessera sanitaria o polizza assicurativa o codice regionale S.T.P. (Straniero Temporaneamente Presente).

I minori devono essere accompagnati.

► LA VITA DI REPARTO

In reparto si incontrano **figure professionali diverse**: il **medico** è in ogni momento il punto di riferimento per il percorso clinico e per le informazioni sullo stato e l'evoluzione della malattia; l'**infermiere** è responsabile dell'assistenza e provvede alla cura della persona garantendo un'assistenza globale e specifica dalla somministrazione delle terapie alla presa in carico dei bisogni primari; il **terapista** segue la mobilitazione del paziente nell'ambito del programma di riabilitazione prescritto; il **personale di supporto all'assistenza** si occupa della distribuzione di bevande e pasti e dell'accompagnamento/trasporto dei pazienti.

Le informazioni sullo stato di salute

È importante che tra il personale di reparto e i pazienti si instauri **un rapporto di fiducia e uno scambio di informazioni** sullo stato di salute, utile alla buona riuscita delle cure.

Le visite dei medici si svolgono solitamente al mattino e secondo l'organizzazione del lavoro tipica del reparto. Il medico chiederà sempre: "Come si sente?". È importante rispondere con sincerità e senza esitare a chiedere spiegazioni se qualcosa non è chiaro. In reparto sono indicati gli orari per i **colloqui con i medici e i coordinatori infermieristici**.

Le stanze

La maggior parte delle stanze hanno due letti con bagno privato. Ad ogni letto è associato un armadietto con chiave dove riporre gli oggetti personali.

I PAZIENTI PEDIATRICI

La presenza di un accompagnatore 24 ore su 24 (mamma o altra persona di riferimento) è ritenuta particolarmente importante. Per questo sono disponibili stanze con un letto per l'accompagnatore.

I pasti

Ogni giorno è possibile scegliere nell'ambito di un menù giornaliero. Nel caso in cui si debba seguire una dieta particolare, sarà cura del personale assicurarne il rispetto.

Le visite di parenti e amici

È necessario osservare scrupolosamente gli orari. È importante non affollare la stanza per motivi igienici e per non disturbare gli altri pazienti. Prima di recarsi al letto del proprio caro, ricordarsi di lavare le mani con acqua e sapone o con i prodotti idroalcolici presenti nella stanza o al bancone infermieristico.

Non fare visita ai pazienti se non si è in buono stato di salute.

Non sedersi e non appoggiare oggetti sui letti.

I reparti hanno appositi spazi, "soggiorno" dove è possibile intrattenersi durante le visite.

L'accesso di bambini è da concordare con i responsabili del reparto.

Per le persone con più di 65 anni, e per i bambini, è consentita la presenza di un familiare anche fuori dagli orari di visita.

Speciali permessi possono essere rilasciati dal direttore/responsabile del reparto in situazioni particolari.

Rispettare scrupolosamente le norme di isolamento, quando indicate.

Assistenza spirituale

È garantita da sacerdoti cattolici che fanno visita ai malati. All'interno dell'Ospedale

sono presenti due cappelle.

Nel caso il culto fosse diverso, è possibile richiedere l'assistenza specifica rivolgendosi al personale di reparto.

Barbiere

In caso di necessità è possibile richiedere in reparto la presenza di un barbiere convenzionato.

Mediatori culturali e linguistici

Per i pazienti stranieri, in caso di necessità, il coordinatore infermieristico si attiverà per richiedere l'intervento di un interprete.

Animazione

A seconda dei reparti è possibile accedere a sale lettura, attività di intrattenimento, partecipare a proiezioni cinematografiche. Chiedere informazioni ai coordinatori infermieristici.

Nei reparti pediatrici sono presenti i volontari A.B.I.O. (Associazione per il Bambino In Ospedale) per intrattenere i bambini con attività ludiche.

Scuola

Ai pazienti in età scolare è garantita la continuità dell'insegnamento grazie ad insegnanti qualificate.

Bar, self-service restaurant e negozi

Sono presenti vari bar all'interno dell'Ospedale (Padiglione 1, Padiglione 12, Blocco Sud e Blocco Nord) e 2 self-service restaurant (Blocco Sud, Blocco Nord).

È vietata la vendita di alcolici ai pazienti. Negozi di vario genere e un supermercato si trovano nelle Shopping Gallery del Blocco Sud e del Blocco Nord.

LE DIMISSIONI

Il giorno delle dimissioni viene rilasciata una **relazione clinica e una relazione infermieristica di dimissione**. Le relazioni, indirizzate al medico di famiglia, contengono una descrizione dello stato di salute attuale con le indicazioni per le cure da effettuare a domicilio e per i controlli successivi.

La dimissione può avvenire con l'**attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** o, se necessario, proseguire con le cure in altri contesti residenziali (es. Cure Intermedie).

RINUNCIA

Nel caso di rinuncia ad un ricovero, si prega di avvisare il prima possibile il personale del reparto. Qualora sia stato eseguito il **pre-ricovero, il paziente dovrà provvedere al pagamento delle prestazioni ricevute in conformità alle disposizioni legislative.**

I CERTIFICATI DI RICOVERO

Nei casi di un assistito lavoratore, l'apertura della pratica all'INPS deve essere fatta agli sportelli di accettazione dall'interessato o da un suo delegato. Alla dimissione la pratica viene chiusa dal medico.

Il certificato di **ricovero senza diagnosi**, se riferito all'anno in corso, può essere richiesto allo sportello triage amministrativo del Pronto Soccorso (Blocco DEA, piano terra), agli sportelli del Blocco Sud o Blocco Nord anche durante la degenza.

Copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria può essere richiesta, dal diretto interessato o da una persona delegata, **all'Ufficio Cartelle Cliniche, online, via fax, per posta ordinaria.**

Ufficio Cartelle Cliniche

Area Ingresso, Padiglione 1
certificazionisanitarie@ospedaleniguarda.it

Per tutte le altre informazioni, tariffe e modalità di ritiro, consulta la sezione "Servizi al paziente/documentazione clinica" del sito www.ospedaleniguarda.it

▶ ALLOGGI TEMPORANEI

Sul sito sono indicati i riferimenti di alloggi, case di ospitalità e alberghi a Milano e nei pressi dell'Ospedale, che offrono tariffe agevolate.

Per verificarne la disponibilità e prenotare contattare direttamente la struttura scelta. Un elenco è disponibile in reparto e alla sezione "Servizi al paziente/Alberghi e alloggi" del sito www.ospedaleniguarda.it

4.3 DAY HOSPITAL DAY-WEEK SURGERY

Sono tipologie di ricovero/prestazioni prescritte da uno specialista ospedaliero. Seguire le indicazioni fornite nelle sezioni "Ricovero" e "Visite ed esami".

- **Day Hospital** è un ricovero giornaliero che si svolge solitamente dalle 7.00 alle 17.00, per eseguire accertamenti clinici o per la somministrazione di terapie.
- **Day Surgery** è un ricovero giornaliero, o che comunque non supera le 24 ore, per eseguire particolari procedure diagnostiche o interventi in anestesia locale o generale.
- **Week Surgery** è un ricovero che dura al massimo una settimana (dal lun. al ven.). Gli interventi eseguiti con questa modalità si effettuano in anestesia locale o generale.
- **MAC, o Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale**, è un'attività ambulatoriale che comprende un pacchetto di prestazioni, erogate in un'unica giornata, oppure in giornate differenti. La prescrizione può essere rilasciata solo dallo specialista dell'ospedale in cui poi verrà effettuata la MAC. Si prenota come le altre attività ambulatoriali.

4.4 PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso è dedicato alle **urgenze ed emergenze sanitarie**. È attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Si trova in Area Nord, Blocco Dea, Piano Terra (ingresso da via Ettore Majorana).

► COSA OCCORRE

Portare un documento di identità, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

► IL PERCORSO IN PRONTO SOCCORSO

• Arrivo

L'accesso alle cure di Pronto Soccorso non segue soltanto l'ordine di arrivo, ma è regolato **in base alla gravità**.

Dopo la registrazione dei dati anagrafici presso il bancone amministrativo, avviene la fase di accettazione, organizzata secondo il **sistema triage**. È una procedura condotta da personale infermieristico altamente specializzato che serve alla valutazione, in base a specifici criteri, dell'effettiva urgenza della situazione. In questo modo si definisce la **priorità di accesso** alla sala visita, codificando l'urgenza in **quattro codici colore**:



**CODICE
ROSSO**



**CODICE
GIALLO**



**CODICE
VERDE**



**CODICE
BIANCO**

- **Codice rosso:** paziente molto critico, in pericolo di vita. Precedenza assoluta.
- **Codice giallo:** urgenza non differibile. Il paziente viene visitato nel minor tempo possibile.
- **Codice verde:** intervento differibile, per casi non gravi. I pazienti saranno visitati dopo i casi più urgenti. L'attesa può essere anche prolungata.
- **Codice bianco:** situazioni assolutamente non gravi e che potrebbero essere adeguatamente trattate dal medico di famiglia o nelle strutture di continuità assistenziale. Questi casi saranno trattati solo successivamente agli altri codici, e quindi l'attesa potrà prolungarsi molto.

Durante l'attesa il personale di triage controlla lo stato clinico dei pazienti e, in caso di variazioni significative, può modificare il codice di priorità precedentemente attribuito.

• Accompagnatori

Per garantire il **rispetto della privacy degli utenti** e assicurare le condizioni necessarie agli operatori per poter assistere al meglio i pazienti, è necessario **non sovrappollare l'area di valutazione e assistenza**.

Per questo gli accompagnatori devono attendere di essere contattati tramite interfono per poter accedere all'area visita. **Non è consentito sostare nei locali interni senza autorizzazione.** Un accompagnatore referente potrebbe essere ammesso, in caso il medico lo ritenga opportuno, in sala visita. Verrà comunque contattato alla fine dell'iter diagnostico-terapeutico, o qualora i tempi di valutazione siano particolarmente lunghi, durante le fasi intermedie di valutazione.

• Dimissione e pagamento

Al termine dell'iter diagnostico-terapeutico il paziente può essere ricoverato oppure dimesso. In questo caso occorre recarsi agli sportelli amministrativi all'ingresso del Pronto Soccorso per ritirare la documentazione clinica e per effettuare il pagamento del ticket, nei casi previsti.

L'applicazione del ticket non è soggetta alla discrezionalità degli operatori, ma segue le indicazioni previste dalla normativa vigente (D.g.r. 9 maggio 2012 n.9/3379).

Sono tenuti al pagamento del ticket anche tutti i pazienti che autonomamente lasciano il Pronto Soccorso prima della chiusura del verbale. In questi casi non verrà rilasciata la documentazione clinica relativa all'iter svolto fino al momento dell'abbandono.

► PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO

Nel Pronto Soccorso è stata creata un'area a "misura di bambino" per i piccoli pazienti con codici bianchi e verdi.

► PRONTO SOCCORSO OSTETRICO

Le **future mamme** o coloro che hanno **urgenze ostetriche** possono accedere al Pronto Soccorso Ostetrico, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, adiacente al reparto di Ostetricia. **L'assegnazione dei codici colore** in base alle priorità è fatta direttamente **dalle ostetriche.**

Si trova in Area Nord, Blocco Nord, Settore A, Secondo Piano.

► PAZIENTI STRANIERI

Tutti i **pazienti comunitari** seguono le stesse modalità di accesso al Pronto Soccorso, purché provvisti di tessera europea TEAM (tessera sanitaria).

I **pazienti extra comunitari (non iscritti al sistema sanitario nazionale)** sono tenuti **al pagamento dell'intero importo** delle prestazioni ricevute secondo il tariffario regionale, che può essere coperto da una eventuale assicurazione pubblica o privata. È fatta eccezione per quei paesi che hanno convenzioni specifiche con lo stato italiano (presentare l'apposito modulo rilasciato dal

paese di provenienza). L'elenco dei paesi è consultabile sul sito del Ministero della Salute.

Ai **pazienti non comunitari non in regola con le norme sul permesso di soggiorno**, viene assegnato un codice STP (stranieri temporaneamente presenti) con il quale accedono alle prestazioni urgenti, programmate o continuative e, come i pazienti comunitari, sono tenuti al pagamento del ticket nel caso di dimissioni in codice bianco.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di accesso alle cure dei pazienti stranieri consulta il sito del Ministero della Salute.

RICORDA

PRONTO SOCCORSO: è sempre la scelta giusta?

Ogni visita **non urgente** al Pronto Soccorso ostacola il soccorso di chi ha reale necessità di cure immediate.

Se non ti trovi in una condizione di:

- pericolo di vita
- traumi o sintomi acuti

puoi rivolgerti al tuo medico di medicina generale oppure al servizio di continuità assistenziale.

SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

In assenza del medico di medicina generale o del pediatra di famiglia, il servizio garantisce l'assistenza medica di base per situazioni per le quali non si può aspettare fino all'apertura dell'ambulatorio del proprio medico.

Il servizio è attivo:

- sempre nelle ore notturne dalle ore 20.00 alle ore 8.00
- nei giorni prefestivi e week end dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Richiedi alla tua ATS maggiori informazioni.

CENTRO ANTIVELENI:

In caso di emergenze per intossicazioni contattare: tel. **02 6610. 1029**

4.5 AREA PRIVATA

Il servizio di “Area Privata” offre la possibilità di effettuare prestazioni sanitarie a pagamento, con la garanzia di qualità e professionalità propria di un grande ospedale pubblico.

Il servizio, che permette anche la scelta del professionista/équipe da cui essere seguiti, interessa l'**attività ambulatoriale** (tutte le specialità cliniche per visite, esami di laboratorio ed esami diagnostici strumentali) e l'**attività di ricovero**.

Chi possiede una **polizza assicurativa o mutualistica** con un ente che ha sottoscritto una convenzione con Niguarda ha diritto a tariffe agevolate.

È necessario indicare i riferimenti della polizza nel momento della prenotazione.

► PRENOTAZIONI

Per prenotare una visita in Area Privata non occorre una prescrizione del medico, ma è necessario indicare correttamente la tipologia di prestazione richiesta. Per l'effettuazione degli esami diagnostici e per i **pazienti assicurati**, invece, **è richiesta una prescrizione medica**.

La programmazione di un ricovero avviene con la sottoscrizione del preventivo, dopo aver effettuato una visita con lo specialista di Niguarda che seguirà il percorso di cura.

È possibile prenotare:

- online: visiteprivate.ospedaleniguarda.it
- telefonando al numero dedicato
- agli sportelli “Area Privata” del Blocco Sud

Per gli orari e il numero di telefono consulta la rubrica “Numeri utili” o il sito:

www.ospedaleniguarda.it.

► PAGAMENTO

Il pagamento deve essere effettuato prima della prestazione ambulatoriale/ricovero. È possibile pagare in contanti (nei limiti previsti dalla normativa), con carta di credito o bancomat presso gli sportelli del Blocco Sud o del Blocco Nord o, nel caso dei ricoveri, con bonifico bancario. **In caso di assicurazione è necessario recarsi presso gli sportelli Area Privata del Blocco Sud per le pratiche amministrative.** La franchigia ambulatoriale deve essere pagata esclusivamente in contanti. Le visite prenotate con questo servizio ma effettuate in studi esterni al Niguarda possono essere pagate direttamente presso lo studio esclusivamente con bancomat e carta di credito.

► COME RICHIEDERE IL RILASCIO DELLA FATTURA

La fattura viene rilasciata allo sportello o presso lo studio esterno **al momento del pagamento** della prestazione. È possibile, comunque, richiedere anche successivamente una copia conforme della fattura rivolgendosi allo sportello, o via mail:

areaprivata@ospedaleniguarda.it.

4.6 PAZIENTI STRANIERI

Niguarda offre vari servizi per facilitare l'accesso dei pazienti stranieri alle cure:

- **sito web** nelle principali lingue:
www.ospedaleniguarda.it
- **ufficio stranieri (Ospedale):**
fornisce le principali informazioni per muoversi all'interno dell'Ospedale, sui diritti/doveri delle cure transfrontaliere e sulle pratiche amministrative.
- **ufficio assistenza sanitaria (Via Livigno, 3):**
informa i pazienti sulle modalità di accesso e iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale.
- **mail per informazioni sull'attività di Niguarda:**
international@ospedaleniguarda.it
- **servizio di interpretariato gratuito:**
servizio telefonico che permette di tradurre in viva voce la conversazione con i professionisti sanitari.
- **servizio di mediazione linguistica gratuito:**
viene prenotato direttamente dal personale sanitario quando lo ritiene necessario, ad esempio per facilitare le dimissioni.

4.7 DOCUMENTAZIONE SANITARIA

► VISITE AMBULATORIALI

Dopo la visita o la prestazione ambulatoriale, il **medico consegna la relazione clinica ambulatoriale**. Questo documento riporta quanto emerso nel corso della visita, gli eventuali esami eseguiti, la terapia da effettuare al domicilio e i controlli programmati.

► ESAMI DIAGNOSTICI

Dopo una prestazione diagnostica, nei casi che lo consentono, il referto viene consegnato al termine della prestazione.

Per gli esami che richiedono tempi di refertazione più lunghi, viene consegnato un modulo che indica la data in cui è possibile ritirare il referto.

È possibile quindi ritirare il referto secondo varie modalità:

• **Consegna a casa**

Richiedere il servizio a pagamento di spedizione con raccomandata al momento dell'accettazione agli sportelli.

• On line

Accedere al sito:

www.crs.regione.lombardia.it:

- con lettore di smart card e codice PIN della Carta Regionale Servizi

- con password ed un codice “usa e getta” che viene inviato sul cellulare

- con Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

I referti sono visualizzabili anche su telefono e tablet con l'app SALUTILE Referti.

Per maggiori informazioni consultare il sito Regione Lombardia:

www.crs.regione.lombardia.it/sanita.

IMPORTANTE

La consultazione online **esonera dal pagamento** dell'intero costo delle prestazioni effettuate previsto in caso di mancato **ritiro referto entro i 30 giorni** dalla data indicata sull'etichetta (l. 29/12/1990 n. 407, l.30/12/1991 n.412 e D.G.R. del 01/08/2006 n. VIII/3111).

• Ritiro in Ospedale

Sportello Ritiro referti, solo previo appuntamento (modalità sul sito: www.ospedaleniguarda.it).

Per alcuni tipi di esame, il referto è consegnato direttamente dalla struttura che esegue la prestazione diagnostica: controllare le indicazioni del modulo di ritiro referti.

La documentazione sanitaria può essere ritirata anche da un **delegato**, munito dei seguenti documenti:

- delega scritta (salvo casi espressamente indicati)
- documento di identità proprio
- copia di un documento dell'interessato.

► CARTELLA CLINICA E COPIE CERTIFICAZIONI SANITARIE

La richiesta della copia della cartella clinica (estratto o per uso medico legale), o di altra documentazione sanitaria (certificato di ricovero con diagnosi e senza, cartella ambulatoriale, verbale Pronto Soccorso, referto autorità giudiziaria, infortunio INAIL, copia radiografie) può essere effettuata dal diretto interessato o da una persona delegata, online, via fax, per posta ordinaria all'**Ufficio Cartelle Cliniche**.

Per gli orari, le tariffe, le altre informazioni consulta il sito www.ospedaleniguarda.it

4.8 SERVIZI UTILI

▶ PARCHEGGIO IN OSPEDALE

• **Parcheggio Sud**, ingresso da via Zubiani (adiacente al Blocco Sud).

Oltre 750 posti a tariffe agevolate: 2.60 al giorno (fino a 4 ore 2,80 euro e da 4 a 24 ore 3,50 euro).

Per informazioni e orari: 02 6611. 7469, lun-sab: 7.30-12.00 / 13.00-15.00.

• Viali interni all'Ospedale

Strisce blu a pagamento: ½ ora 1 euro, prima ora 3 euro, ogni ora successiva alla prima 5 euro.

Strisce gialle, gratuite, riservate esclusivamente a pazienti con patologie croniche o che per ragioni di terapie devono recarsi spesso in Ospedale (con autorizzazione dal reparto).

Oltre 80 posti gratuiti sono riservati ai disabili che espongono il contrassegno. Prima di uscire è necessario recarsi presso il Punto Vidimazione per l'esonero al pagamento (Area ingresso Pad. 1 punto info).

▶ PRESTITO CARROZZINE

Per favorire gli spostamenti delle persone a mobilità ridotta è possibile richiedere una carrozzina:

- Blocco Sud, punto info
- Padiglione 1, punto info

È obbligatorio lasciare in deposito un documento d'identità.

▶ BAR E SELF-SERVICE

Bar:

- Area Sud - Blocco Sud
- Area Nord - Blocco Nord

Self-service:

- Area Sud - Blocco Sud
- Area Nord - Blocco Nord

▶ NEGOZI E SUPERMERCATO

Nelle due Shopping Gallery (Blocco Sud e Blocco Nord) sono aperti, dal lunedì al sabato, oltre 20 negozi e un supermarket.

È vietata la vendita di alcolici ai pazienti.

▶ BANCA E BANCOMAT

Area Ingresso, Padiglione 1, piano terra.

Altri Sportelli Bancomat:

- Area Sud - Blocco Sud
- Area Nord - Blocco Nord
- Area Centro - Padiglione 12

▶ TAXI

Nel piazzale antistante l'Ospedale si trova un parcheggio taxi.

Per ulteriori informazioni sui servizi consulta anche la sezione "Ricovero" alla voce "La vita di reparto".



ASSISTENZA TERRITORIALE

5

5.1 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE: ISCRIZIONE, TICKET, ESENZIONI

L'assistenza sanitaria è **garantita** a tutti i cittadini mediante **l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale**.

L'iscrizione è obbligatoria e comporta la scelta del medico curante.

Occorre recarsi presso gli sportelli "Scelta e Revoca" con:

- codice fiscale
- autocertificazione di residenza
- eventuale tessera sanitaria dell'Azienda Sanitaria di competenza
- documento di identità dell'interessato (anche nel caso di persona delegata)
- delega (in caso di persona delegata all'iscrizione).

All'atto dell'iscrizione viene rilasciata una **tessera cartacea provvisoria** e successivamente, in genere entro un mese, viene recapitata all'indirizzo di residenza la Carta Regionale dei Servizi (una smart card elettronica). Se l'iscrizione è di una durata inferiore ai sei mesi non viene rilasciata la carta elettronica.

Per i nuovi nati un genitore deve esibire il codice fiscale del neonato e compilare un'autocertificazione attestante la nascita del figlio e la composizione della famiglia.

Il cittadino può **interrompere** il rapporto con il proprio medico e scegliere un altro curante per diversi motivi (es. trasferimento in altro comune, interruzione del rapporto di fiducia, ecc...). Anche al medico è data la possibilità, per giustificati motivi, di chiedere la revoca (ricusare) della scelta operata in suo favore.

► SCELTA IN DEROGA E ISCRIZIONE TEMPORANEA

Per garantire la continuità di cura e del rapporto di fiducia, il cittadino che **trasferisce la propria residenza in un altro comune può mantenere l'iscrizione al proprio medico di famiglia** (scelta in deroga). In questo caso l'assistito deve recarsi presso gli sportelli "Scelta e Revoca" presentando anche la dichiarazione di accettazione sottoscritta dal medico curante.

Nel caso in cui, un cittadino **soggiorni temporaneamente (per un periodo non inferiore ai 3 mesi)**, nel territorio di un'Azienda Sanitaria diversa da quella di residenza, può chiedere l'iscrizione all'ASST di temporanea dimora, con scelta del medico curante, quando:

- ha una esenzione per patologia cronica o invalidità
- è uno studente o svolge una attività lavorativa
- ha superato i 75 anni
- è ospite di comunità protetta
- è minore in affido o in attesa di adozione
- è familiare a carico di lavoratore.

L'iscrizione temporanea **ha validità massima di un anno** ed è rinnovabile a cura dell'interessato.

Per ottenere l'iscrizione temporanea occorre recarsi presso gli sportelli "Scelta e Revoca" con documento d'identità, Carta Regionale dei Servizi/cod. fiscale o tessera sanitaria nazionale, autocertificazione di domicilio, attestazione di revoca del precedente medico e idonea documentazione che attesti una delle condizioni previste.

► TICKET ED ESENZIONI

Il ticket è la quota di partecipazione alla spesa sanitaria dovuta dal cittadino per le varie forme di assistenza: **assistenza farmaceutica, visite e prestazioni specialistiche, assistenza termale e prestazioni di Pronto Soccorso non urgenti**. L'esenzione dal ticket esonera parzialmente o totalmente dal pagamento di tali quote.

Le tipologie di esenzioni sono:

- per età e reddito
- per patologia cronica e/o malattia rara
- per patologia cronica e/o malattia rara e reddito
- per invalidità.

Per ottenere **l'esenzione per reddito ed età**, il cittadino può effettuare un'**autocertificazione** direttamente online (www.crs.regione.lombardia.it) oppure presso lo sportello "Scelta e Revoca" di competenza. Il cittadino deve comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di reddito.

L'esenzione per patologia cronica o malattia rara viene certificata da un **medico specialista** o di base (a seconda della patologia). Tale certificazione deve essere poi consegnata dal cittadino allo sportello "Scelta e Revoca".

Verificare che le ricette mediche riportino i codici di esenzione: in caso contrario l'assistito è tenuto al pagamento delle quote dovute (non è previsto rimborso).

► CONTATTI

I cittadini residenti nel Municipio 9 del Comune di Milano possono rivolgersi a:
Ufficio Scelta e Revoca - Via Livigno, 3.

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili" o il sito www.ospedaleniguarda.it.

5.2 ASSISTENZA ALL'ESTERO

I cittadini italiani che si trovano all'estero per motivi di turismo hanno diritto ad una copertura sanitaria che varia a seconda del paese in cui soggiornano. Ecco i diversi casi:

• paesi dell'Unione Europea

L'assistenza è gratuita, salvo il pagamento del ticket previsto nel Paese estero.

Le cure sanitarie necessarie sono garantite dalla Carta Regionale dei Servizi - TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia). La Carta è valida nei paesi comunitari, nei paesi che aderiscono allo Spazio Economico Europeo e nella Confederazione Svizzera.

Nel caso in cui il cittadino non sia ancora in possesso della Carta, è necessario chiedere il rilascio del certificato sostitutivo provvisorio agli sportelli "Scelta e Revoca" dell'ASST di residenza.

Qualora il cittadino abbia sostenuto direttamente tutte le spese sanitarie (perché sprovvisto della Carta Regionale dei Servizi o per altri problemi verificatisi con la struttura sanitaria estera), al rientro in Italia potrà richiedere il rimborso delle spese sostenute

all'ufficio rimborsi dell'ASST, che verranno liquidate secondo la tariffazione dello Stato estero, ad eccezione della quota ticket dovuta.

• **Paesi extra Unione Europea con cui vigono accordi bilaterali**

Le cure sanitarie sono assicurate secondo gli specifici accordi in vigore. Il cittadino deve rivolgersi presso l'ASST per tutte le informazioni e per acquisire la modulistica prevista dalle convenzioni.

• **Paesi extra Unione Europea con cui non vi sono accordi**

Per soggiorni in stati esteri in cui non vigono accordi con l'Italia, per usufruire dell'assistenza sanitaria è consigliabile stipulare un'assicurazione personale (generalmente proposta dalle agenzie di viaggio).

► **RICOVERI E CURE AD ALTA SPECIALIZZAZIONE**

È possibile usufruire di cure ad alta specializzazione all'estero, **non ottenibili in Italia o con tempi d'attesa elevati**, in forma gratuita se erogate da una struttura pubblica, oppure con un rimborso pari all'80% della spesa sostenuta dal cittadino (documentata con fatture quietanzate) se erogate da una struttura privata.

Il cittadino deve **preventivamente presentare** all'ufficio rimborsi dell'ASST la seguente documentazione (originali e fotocopie):

- richiesta di autorizzazione al ricovero per cure all'estero (scaricabile online)
- Carta Regionale dei Servizi
- relazione sanitaria completa di diagnosi e **proposta di ricovero redatta da specialista operante in struttura sanitaria pubblica o privata**, con l'indicazione del centro estero individuato
- nel caso di trapianto d'organo: relazione clinica con comunicazione del centro estero attestante la data fissata per l'intervento.

La richiesta è sottoposta al **parere vincolante del Centro Regionale di riferimento** competente per patologia (oppure al Centro Regionale Trapianti).

Acquisito il parere, viene rilasciata al cittadino l'autorizzazione. Qualora invece il ricovero avvenga in assenza di preventiva autorizzazione, l'assistito può presentare richiesta di rimborso all'Ufficio dell'ASST di residenza, entro 3 mesi dall'avvenuto ricovero. Se il Centro Regionale di riferimento rilascia parere favorevole, il rimborso delle spese sostenute può essere autorizzato secondo la vigente normativa.

► CONTATTI

I residenti nel Municipio 9 di Milano possono rivolgersi a:

Ufficio Assistenza Sanitaria all'Estero
Via Ippocrate, 45.

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili" o il sito www.ospedaleniguarda.it.

5.3 ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

► STRANIERI COMUNITARI

Per i cittadini in Italia per turismo provenienti da un Paese dell'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo o dalla Svizzera, l'assistenza sanitaria è garantita mediante la **Tessera Europea Assicurazione Malattia (TEAM)** che dà diritto di accedere alle cure necessarie, anche non urgenti.

In situazioni diverse dal soggiorno per turismo, i cittadini comunitari **possono iscriversi al Servizio Sanitario Regionale** se in possesso di appositi moduli comunitari, rilasciati dal paese di provenienza, oppure se lavoratori subordinati con contratto di lavoro italiano o lavoratori autonomi assoggettati alla imposizione fiscale italiana.

► STRANIERI NON COMUNITARI: ISCRIZIONE OBBLIGATORIA

I cittadini provenienti da Paesi extra Unione Europea in **possesso di permesso di soggiorno vengono iscritti al Sistema Sanitario Nazionale**. Per la tipologia di permesso di soggiorno idonea all'iscrizione obbligatoria consultare l'ufficio Scelta e Revoca della ASST di residenza.

I familiari a carico (figli e coniuge) del cittadino straniero hanno diritto all'iscrizione al Servizio sanitario regionale come per il capo-famiglia, in attesa che la loro posizione venga regolarizzata.

L'iscrizione coincide con il periodo del permesso di soggiorno e, alla scadenza dello stesso, il cittadino straniero deve provvedere al rinnovo.

► STRANIERI (COMUNITARI O EXTRACOMUNITARI): ISCRIZIONE VOLONTARIA A PAGAMENTO

Possono fruire dell'iscrizione volontaria al Servizio Sanitario Regionale:

- alcune categorie di stranieri in possesso di permesso di soggiorno con validità superiore a tre mesi
- i cittadini comunitari che non hanno diritto all'iscrizione obbligatoria o non godono di idonea copertura sanitaria a carico dello Stato UE di provenienza.

Per tutte le informazioni specifiche sulle categorie aventi diritto consultare l'ufficio Scelta e Revoca della ASST di residenza.

La quota annua dovuta per le diverse categorie di cittadini è calcolata sul reddito complessivo conseguito nell'anno precedente in Italia e/o all'estero.

I cittadini stranieri con visto per turismo o per cure mediche oppure con permesso di soggiorno inferiore a tre mesi non possono essere iscritti al Servizio Sanitario Regionale, nemmeno facoltativamente, ma possono fruire a pagamento delle prestazioni sanitarie necessarie.

► STRANIERI TEMPORANEAMENTE PRESENTI (STP)

I cittadini extra comunitari e non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno hanno diritto a:

- cure urgenti ed essenziali
- tutela della gravidanza, della maternità, del minore
- vaccinazioni, profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive
- assistenza farmaceutica
- assistenza protesica.

Il tesserino può essere rilasciato dall'ospedale solo al momento del primo accesso.

► CONTATTI

Per i cittadini residenti nel Municipio 9 del Comune di Milano:

Ufficio Scelta e Revoca-Assistenza Sanitaria Stranieri
Via Livigno, 3

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili" o il sito www.ospedaleniguarda.it.

5.4 ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio erogato direttamente a domicilio dell'utente, che comprende, a seconda dei casi, prestazioni:

- infermieristiche
- riabilitative
- Medico-specialistiche
- socio-assistenziali (assistenza e supporto nella mobilitazione ed igiene personale).

Il servizio è rivolto a persone in situazioni di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di **non autosufficienza** parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo
- una condizione di **impossibilità a deambulare e di non trasportabilità** presso i presidi sanitari ambulatoriali
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza a domicilio.

L'assistenza è erogabile senza limitazioni di età o di reddito.

► COME SI ATTIVA

La richiesta di attivazione è a cura del medico ospedaliero o medico/pediatra di famiglia, con impegnativa regionale.

Le prestazioni di assistenza domiciliare sono erogate da Enti Gestori accreditati.

L'elenco degli Enti è consegnato dal medico ospedaliero, medico/pediatra di famiglia ed è anche consultabile sul sito di ATS.

In occasione dell'attivazione gli operatori sanitari dei "Punti Fragilità" delle ASST territorialmente competenti potranno effettuare a domicilio del paziente una valutazione complessiva dei bisogni assistenziali.

► COME VIENE EROGATA

Il servizio si articola in diversi profili di cura, stabiliti in base all'intensità dell'assistenza necessaria. L'Ente Gestore e il medico concordano con l'assistito/familiare il **Piano di Assistenza Individuale** (PAI) che, se necessario, potrà essere modificato durante il periodo di cura.

L'assistenza può essere **erogata fino a 7 giorni alla settimana**, sulla base del Piano di Assistenza Individuale.

5.5 MISURE DI SOSTEGNO ALLA FRAGILITÀ

Regione Lombardia prevede l'erogazione di diverse misure di sostegno alle persone fragili, di tipo **economico** o tramite la fornitura di **servizi assistenziali** da parte di Enti Gestori accreditati:

1) La "Misura B1" è diretta a persone con **gravissime disabilità** e consiste in un contributo economico mensile finalizzato a compensare le prestazioni di assistenza e monitoraggio assicurate dal caregiver familiare e/o da assistente personale regolarmente assunto. Tale contributo può essere associato ad un voucher destinato al miglioramento della qualità della vita del disabile e della sua famiglia, o a progetti educativo/socializzanti in caso di minori, resi da Enti Gestori accreditati.

2) La "RSA aperta" eroga servizi alla persona a carattere sanitario e socio-assistenziale, tramite professionisti dipendenti da un Ente Gestore già accreditato per RSA residenziale.

3) La "RSA leggera" è una forma di residenzialità riservata a persone con ambiti di parziale autonomia, a bassa e media intensità assistenziale.

► COME SI ATTIVANO

La richiesta di attivazione è a cura del servizio di Attività Sociosanitaria e Fragilità.

Il cittadino deve rivolgersi al "Punto Fragilità", che attiverà al domicilio una valutazione complessiva dei bisogni assistenziali per identificare le misure più idonee per il caso.

► COME VENGONO EROGATE

I contributi economici della Misura B1 vengono accreditati direttamente sul conto corrente dell'utente, mentre i voucher sono gestiti direttamente con l'Ente Gestore.

I contributi per la RSA, "aperta" o "leggera", sono rilasciati dal Punto Fragilità all'assistito, che provvederà alla consegna all'Ente Gestore selezionato.

► CONTATTI

I residenti nel Municipio 9 del Comune di Milano possono rivolgersi a:

Punto Fragilità - Viale Zara, 81.

Per contributi spese per modifica strumenti di guida e ricoveri fuori regione rivolgersi alla Segreteria fragilità - Via Ippocrate, 45.

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili" o il sito www.ospedaleniguarda.it.



5.6 AUTORIZZAZIONE A PRESTAZIONI FUORI REGIONE

Regione Lombardia prevede la possibilità di rimborsare prestazioni sanitarie effettuate da cittadini lombardi in altre regioni, se sussistono determinate condizioni.

Le prestazioni rimborsabili riguardano ricoveri per riabilitazione, riabilitazione ambulatoriale, ricoveri in Hospice, ricoveri in RSA, ricoveri in RSD.

► COME SI ATTIVA

La richiesta è a cura del servizio di Attività Sociosanitaria e Fragilità.

L'unità di valutazione multidimensionale del servizio prende in esame il caso e, se approvato, invia richiesta ad ATS. Una volta autorizzata, ATS provvederà ad inviare specifica comunicazione all'assistito.

► CONTATTI

I residenti nel Municipio 9 del Comune di Milano possono rivolgersi a:

Punto Fragilità Municipio 9
Viale Zara, 81

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili"
o il sito www.ospedaleniguarda.it

5.7 CONSULTORI FAMILIARI

Il Consultorio Familiare promuove e tutela la salute della coppia, della famiglia e della persona nelle varie fasi del ciclo di vita.

Vi operano équipe multidisciplinari, costituite da ginecologi, infermieri, psicologi, assistenti sociali, assistenti sanitari, consulenti legali e mediatori linguistici e culturali.

Si occupa di:

- **visite e consulenze ginecologiche** (salute della donna, consulenze su contraccezione, menopausa, interruzione di gravidanza)
- **sostegno alla gravidanza** (consulenza preconcezionale, gravidanza e nascita, allattamento)
- **sostegno alla genitorialità** e adozione nazionale e internazionale
- **diagnosi precoce tumori femminili**
- **disagio psicologico individuale, di coppia e familiare**
- **diritto di famiglia**, problemi sociali e mediazione familiare
- **tutela minori.**

Il Consultorio Familiare garantisce, inoltre, interventi per la promozione ed educazione alla salute sia in ambito ambulatoriale sia scolastico.

► PRESTAZIONI CON PAGAMENTO TICKET ED ESENZIONI

Le prestazioni erogate dai consultori familiari sono esenti dal ticket salvo le prestazioni specialistiche ostetrico-ginecologiche per le quali viene richiesta la partecipazione alla spesa (ticket) secondo la normativa in vigore ad eccezione dei casi di esenzione stabiliti dalla legge.

È previsto l'accesso diretto senza la richiesta del Medico di Medicina Generale.

► CONTATTI

I residenti nel Municipio 9 del Comune di Milano possono rivolgersi ai Consultori Familiari Integrati di:

- L.go De Benedetti, 1
consultorio.debenedetti@ospedaleniguarda.it

- Via Cesare Brivio, 2
consultorio.brivio@ospedaleniguarda.it

- Via Val di Bondo, 11
consultorio.valdibondo@ospedaleniguarda.it

- Via Cherasco, 7
consultorio.cherasco@ospedaleniguarda.it

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili" o il sito www.ospedaleniguarda.it.

5.8 FORNITURA PRESIDI E PROTESI

Quando gli assistiti sono affetti da **particolari patologie, da menomazioni o disabilità invalidanti**, viene garantita la fornitura di alcuni presidi o protesi.

Si parla di **presidi** nel caso di:

- ausili per incontinenza a raccolta e stomie (cateteri, sacche) per **pazienti ileostomizzati, colostomizzati, urostomizzati** e assistiti che necessitano permanentemente di **cateterismo**
- ausili per incontinenza ad assorbenza (pannoloni e traverse) in casi di **grave incontinenza urinaria o fecale cronica**
- siringhe, aghi per insulina, lancette pungidito e strisce reattive per glicemia per i pazienti **diabetici e le donne in gravidanza con diabete gravidico**.

► PRESCRIZIONE E RITIRO

La prescrizione viene effettuata dallo specialista prescrittore che rilascia all'assistito il modulo con le indicazioni delle modalità di fornitura/ritiro dei presidi.

Si parla di **protesi** nel caso di:

- ortesi spinali (corsetti, busti, collari, minerve)
- presidi per la deambulazione (calzature ortopediche, plantari, tutori, protesi d'arto) e locomozione (stabilizzatori, carrozzine)
- protesi acustiche, fonetiche, presidi per la comunicazione
- protesi oculari e presidi per non vedenti e ipovedenti
- protesi mammarie esterne
- presidi antidecubito (cuscini e materassi) e letti ortopedici
- apparecchi per la respirazione
- apparecchi per il sollevamento (montascale mobile)
- ausili per iniezione (microinfusori per terapia ferrochelante).

Hanno diritto alle protesi:

- invalidi civili, di guerra e per servizio, privi della vista ed i sordomuti
- minori di anni 18 che necessitano di un intervento di prevenzione, cura e riabilitazione di una invalidità grave e permanente
- gli assistiti in attesa di accertamento di invalidità civile per i quali lo specialista attesti necessità ed urgenza di una protesi o che abbiano una riduzione di capacità lavorativa superiore a 1/3
- le persone amputate e soggetti che hanno subito intervento di mastectomia e intervento demolitore dell'occhio
- i ricoverati presso struttura sanitaria accreditata, pubblica o convenzionata, per i quali il medico responsabile certifichi la contestuale necessità ed urgenza dell'applicazione di una protesi, di un'ortesi o di un ausilio prima della dimissione
- le persone affette da malattie rare.

▶ CONTATTI**I cittadini residenti nel Municipio 8 e 9 del Comune di Milano possono rivolgersi a:**

Ufficio Protesica Integrativa Territoriale
Via Ippocrate, 45 - Padiglione 1

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili"
o il sito www.ospedaleniguarda.it.

5.9 FORNITURA ALIMENTI

Le persone affette da particolari malattie hanno diritto a ricevere la fornitura di specifici alimenti.

Nel caso della **celiachia o dermatite erpetiforme** è prevista la fornitura di pasta, pane, farina senza glutine e prodotti alimentari vari senza glutine.

Recandosi presso l'Ufficio "Protesica Integrativa Territoriale" con la prescrizione dei dietetici per celiachia del medico specialista competente per la patologia, l'interessato riceve il codice celiachia a validità illimitata. Mensilmente, quindi, potrà ritirare i prodotti presso le farmacie o i negozi convenzionati.

I pazienti affetti da **nefropatia, malattie metaboliche congenite** (fenilchetonuria, galattosemia ect), **intolleranza al latte vaccino** associata ad intolleranza alla soia sino al **2° anno di vita e le madri sieropositive per HIV** (sino al **6° mese di vita**) necessitano di alimenti dietetici specifici. Anche in questi casi l'interessato deve recarsi presso l'Ufficio "Protesica Integrativa Territoriale" con la prescrizione di un medico specialista competente per patologia.

Per il ritiro mensile dei prodotti, invece, occorre rivolgersi alle farmacie del territorio con la tessera sanitaria. La prescrizione ha validità annuale.

► CONTATTI

I cittadini residenti nel Municipio 8 e 9 del Comune di Milano possono rivolgersi a:

Ufficio Protesica Integrativa Territoriale
Via Ippocrate, 45 - Padiglione 1

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili" o il sito www.ospedaleniguarda.it.

5.10 VACCINAZIONI

Le vaccinazioni rappresentano uno strumento universalmente riconosciuto in grado di prevenire le malattie infettive a tutela non solo dell'individuo, ma anche della collettività.

Nel centro vaccinale vengono effettuate le **vaccinazioni obbligatorie e raccomandate previste** dal Piano Nazionale Vaccini e dal Piano di Prevenzione Vaccinale Regionale.

Le vaccinazioni si eseguono su appuntamento.

► CONTATTI

I cittadini residenti nel Municipio 9 del Comune di Milano possono rivolgersi a:

Centro Vaccinale
Via Cherasco, 7 - Milano

Per gli orari consulta la rubrica "Numeri utili" o il sito www.ospedaleniguarda.it.

Per approfondimenti

www.wikivaccini.com

www.regione.lombardia.it

5.11 ASSISTENZA FARMACEUTICA

Il servizio di Farmaceutica svolge funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo dell'assistenza farmaceutica sul territorio milanese.

Inoltre assicura, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, **la distribuzione dei farmaci e dei dispositivi medici** a cittadini affetti da gravi malattie croniche/invalidanti o malattie rare.

La distribuzione, a seconda dei casi, viene effettuata **direttamente al domicilio** del paziente o tramite **dispensazione diretta a Niguarda**.

5.12 MEDICINA LEGALE: PATENTI E COMMISSIONI INVALIDI

Il servizio di Medicina Legale svolge attività di certificazioni e accertamenti medico-legali quali: invalidità civile, patenti (normali e nautiche), detenzione porto d'armi, pass auto invalidi.

► INVALIDITÀ CIVILE E DISABILITÀ

Le domande per il riconoscimento dello stato di **invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità** (L. 104/1992 e L. 68/1999), complete della certificazione medica attestante la natura delle infermità invalidanti, **devono essere presentate all'INPS per via telematica**.

L'assistito verrà poi contattato dal servizio di Medicina Legale, competente per residenza e domicilio, per effettuare gli **accertamenti sanitari** (visita medica) a cura di una specifica commissione medica.

Qualora ne sussistano le condizioni, è possibile richiedere attraverso il proprio medico l'accertamento sanitario al domicilio o presso la sede di ricovero.

Sarà, infine, comunicato l'esito dell'accertamento a cura dell'INPS.

Per info: www.inps.it

► **PATENTI, PORTO D'ARMI, PASS AUTO**

Per prenotare la visita per il rilascio delle certificazioni mediche riferite a patenti di guida e nautiche, pass invalidi, porto e detenzione d'arma, è possibile:

- accedere al sito:
www.ats-milano.it. (“Servizi on line”> “Prenotazione certificazioni medico legali”).
- recarsi presso lo Sportello Medicina Legale.

► **CONTATTI**

I residenti nel Municipio 8 e 9 del Comune di Milano possono rivolgersi a:

Medicina Legale

Via Ippocrate, 45 - Padiglione 1

Per gli orari consulta la rubrica “Numeri utili” o il sito www.ospedaleniguarda.it.

6

PRIVACY

Il Niguarda adotta una serie di misure per garantire la privacy e la protezione dei dati personali dei pazienti, per assicurare il massimo livello di tutela delle persone e della loro dignità.

► BUONE NORME DI CONVIVENZA

Per tutelare la privacy e l'ambiente di cura è indispensabile la collaborazione attiva di tutti, personale, pazienti e visitatori.

Si richiede, di seguire alcune buone norme di rispetto, quali:

- non parlare a voce alta
- mantenere il telefono in modalità silenziosa, o, quando richiesto per motivi di sicurezza, spegnerlo
- non scattare foto nelle quali siano riconoscibili altri pazienti o il personale
- non disturbare i momenti di visita/colloquio dei pazienti
- nelle camere di degenza, soprattutto quando condivise con altri pazienti, non accogliere più di due visitatori e comunque rispettare sempre gli orari di ingresso

6

- il personale sanitario può aver necessità di visitare un paziente ricoverato anche durante gli orari di visita parenti. In questi casi i visitatori saranno invitati a lasciare la camera
- rispettare una distanza "di cortesia" nelle code agli sportelli.

► TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è l'ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, con sede in Piazza Ospedale Maggiore, 3 - 20162 - Milano.

Esercente le funzioni di Titolare del trattamento è il Direttore Generale della dell'ASST.

► MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati personali anche relativi allo stato di salute raccolti nei modi e nelle forme di cui alla normativa di riferimento, sono trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti

per le seguenti finalità:

- diagnosi e cura a fini di tutela della salute e dell'incolumità fisica del paziente, di terzi o della collettività
- ricerca scientifico/statistica
- finalità contabili/amministrative connesse all'attività di cura e di diagnostica in adempimento agli obblighi regionali o statali. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti, nonché accessi non autorizzati.

► DIRITTI DEGLI INTERESSATI*

I soggetti cui si riferiscono i dati personali anche relativi allo stato di salute, hanno il diritto in qualunque momento di:

1. chiedere al Titolare del trattamento:

- l'accesso ai dati personali, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione dei dati personali
- di opporsi o di chiedere una limitazione al trattamento dei dati stessi qualora ricorrano i presupposti previsti dal GDPR EU 2016/679.

Per esercitare questi diritti è necessario scrivere una lettera all'ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, con sede in Piazza Ospedale Maggiore, 3 - 20162 - Milano,

all'attenzione del Responsabile dell'Ufficio Privacy.

2. Sottoporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità:

www.garanteprivacy.it

3. Scrivere una mail al Responsabile della Protezione Dati (Data Protection Officer o DPO): dpo@ospedaleniguarda.it

* (normativa di riferimento: articoli 13, comma 2, lettere (b) e (d), e degli artt. 15, 16, 17, 18, e 21 del GDPR EU 2016/679).

► COMUNICAZIONE A TERZI SULLO STATO DI SALUTE

Il personale può informare altre persone sulla presenza e/o sullo stato di salute di un paziente unicamente con l'autorizzazione dell'interessato.

Al momento del ricovero viene consegnato un modulo di "Autorizzazione alla comunicazione delle informazioni relative alla degenza" che permette al paziente di scegliere se autorizzare, o non autorizzare, il personale a:

- comunicare informazioni relative alla propria presenza in reparto
- comunicare informazioni relative al proprio stato di salute.

In caso di autorizzazione, è richiesta l'indicazione dei nominativi delle persone di riferimento e degli Enti Accreditati ai quali il personale potrà fornire informazioni.

Se il paziente si trova in uno stato di impossibilità fisica o di incapacità di intendere, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali può essere rilasciata da un terzo: medico, familiare, convivente o responsabile della struttura presso cui dimora.

I dati personali e quelli relativi alla salute possono essere comunicati a Autorità Giudiziaria e Autorità di Pubblica Sicurezza nei casi previsti.

**7**

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

A Niguarda il volontariato è una realtà che concorre a **far crescere solidarietà e responsabilità attraverso la partecipazione**. I volontari svolgono un'attività gratuita e di condivisione perché mettono al centro del proprio intervento la **dignità della persona** malata mettendosi in ascolto delle sue esigenze.

A Niguarda svolgono la loro attività **oltre 40 organizzazioni di volontariato**: alcune di loro offrono assistenza e supporto **in reparto o in ambulatorio**, altre sostengono i pazienti e le loro famiglie **nel percorso di cura**, altre ancora supportano le attività dell'Ospedale **finanziando la ricerca scientifica, la formazione e l'informazione sanitaria**.

**7**

Niguarda collabora esclusivamente con **organizzazioni accreditate** che agiscono in conformità alla normativa vigente.

Per conoscere l'elenco delle associazioni chiedere al coordinatore infermieristico o consultare il sito www.ospedaleniguarda.it.



ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda

Piazza Ospedale Maggiore, 3
20162 Milano

t. +39 02 6444.1 - **f.** +39 02 6420901

www.ospedaleniguarda.it



Segui le
video-interviste
agli specialisti su
OspedaleNiguardaTV



Rimani sempre
aggiornato con i
tweet di
@ospniguarda



Guarda le nostre
foto sull'account
ospedale.niguarda



Seguici su facebook
**ASSTGrandeOspedale
MetropolitanoNiguarda**



Ospedale Niguarda

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia