

# CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.

*Il Direttore Medico Sanitario*  
Dott. Norberto Silvestri

*Ospedale accreditato*



---

<b>1. MISSION</b>	Pag. 2
<b>2. DIRITTI DEL PAZIENTE</b>	Pag. 3
<b>3. STRUTTURA</b>	Pag. 4
<b>4. PRENOTAZIONI - ACCETTAZIONI</b>	Pag. 6
<b>5. DIPARTIMENTI E DEGENZE</b>	Pag. 7
<b>6. SERVIZI SPECIALI DI DIAGNOSI E CURA</b>	Pag. 8
<b>7. AMBULATORI</b>	Pag. 9
<b>8. RICOVERI</b>	Pag. 12
<b>9. FONDAZIONI</b>	Pag. 17
<b>10. INFORMAZIONI UTILI</b>	Pag. 21
<b>11. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ</b>	Pag. 23
<b>12. TELEFONI</b>	Pag. 25
<b>13. COME RAGGIUNGERE HUMANITAS</b>	Pag. 27

---

# 1 MISSION

La Mission dell'Istituto Clinico Humanitas è offrire ai cittadini servizi diagnostici e terapeutici di elevata qualità e specializzazione. L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo di:

- efficacia della cura
- umanizzazione dell'assistenza
- efficienza della gestione
- innovazione della ricerca scientifica
- sviluppo professionale degli operatori
- formazione e didattica per le professioni sanitarie

Humanitas è un ospedale policlinico ad alta specializzazione accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per le attività ambulatoriali e di ricovero. Humanitas è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), riconosciuto dal Ministero della Salute e dalla Regione Lombardia tra i centri che si distinguono per la qualità delle cure e la capacità di trasferire i risultati della ricerca e dell'innovazione nell'attività clinica quotidiana.

Al suo interno è attivo Humanitas Cancer Center, una struttura dove si concentrano competenze altamente specialistiche contro il cancro: percorsi di cura organizzati per patologia, con team medici multidisciplinari dedicati, facilities per il paziente, tecnologie all'avanguardia e ricerca clinica traslazionale e di base.

Humanitas è sede dell'International Medical School, (Corso di Laurea Internazionale in Medicina e Chirurgia), e dei Corsi di Laurea in Medicina e Chirurgia, Scienze Infermieristiche e Biotecnologie Mediche dell'Università degli Studi di Milano.

In particolare, l'International Medical School unisce formazione accademica, esperienza in ospedale e nei laboratori di ricerca. Caratteristiche del corso sono le lezioni in lingua inglese, i visiting professor appartenenti a Università Europee e Nord-Americane e metodologie didattiche innovative (come studio in piccoli gruppi, discussione e analisi di casi-problema tratti dalla reale pratica clinica).

Humanitas è il primo policlinico italiano ad aver ottenuto l'accreditamento di qualità da parte di Joint Commission International. La sua attività di diagnosi, terapia e riabilitazione risponde alle necessità dei cittadini a livello locale, nazionale ed internazionale.

### ***Ogni paziente di Humanitas ha diritto:***

- a essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili;
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- ad essere informato ed educato a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio a lui comprensibili;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali, e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute, e alla non divulgazione della sua presenza come ricoverato;
- ad una adeguata valutazione e gestione del dolore;
- ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (ad esempio, questionario di gradimento dei servizi) e rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza.

### ***Inoltre Humanitas:***

- ha adottato procedure che tutelano in modo particolare bambini, donne in gravidanza, anziani, disabili, malati infettivi e immunodepressi;
- collabora con i medici di Medicina Generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure;
- ha stipulato convenzioni con altri ospedali per garantire ai pazienti ricoverati l'esecuzione di prestazioni non erogate dall'Istituto;
- ha attivato convenzioni con istituti e servizi territoriali per i pazienti che necessitano di cure riabilitative o assistenza domiciliare al termine del ricovero;
- dispone di un servizio di interpretariato per favorire la comunicazione con pazienti stranieri che non comprendono l'italiano;
- si avvale della collaborazione della Fondazione Humanitas per favorire la qualità della vita di pazienti e familiari fornendo, anche attraverso i volontari, sostegno umano, pratico e sociale.

### ***Doveri del paziente***

Gli ospiti di Humanitas hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.

**H**umanitas è una struttura realizzata a misura di medico e paziente. Sono otto gli elementi fondamentali del complesso:

### ***Edificio principale (building 1 e 2)***

L'edificio principale di quattro piani fuori terra, con una superficie complessiva di circa 40.000 mq, è composto da due corpi di fabbrica, la piastra e le degenze collegati fra di loro a tutti i livelli.

### ***Piastra (building 2)***

La piastra ospedaliera ospita parte degli ambulatori, i day hospital, i blocchi operatori, le terapie intensive, la diagnostica per immagini, i laboratori, l'amministrazione, le direzioni generale e medica e tutti i servizi generali e di supporto.

### ***Degenze (building 1 e 3)***

Per la degenza ordinaria sono disponibili, suddivisi in 15 unità di degenza, 747 posti letto di cui 651 di degenza ordinaria, 72 di day hospital e 24 di terapia intensiva. Il blocco delle degenze è collegato su tutti i piani alla piastra centrale dell'edificio. I posti letto si trovano in stanze singole o doppie, ognuna delle quali dotata di impianti medicali e bagno privato. Le stanze, come tutti gli ambienti dell'Istituto, sono climatizzate ad una temperatura costante di 22-23 gradi invernali e 25-26 gradi estivi, secondo le linee guida ISPESL e l'aria messa in circolo è sempre nuova.

### ***Edificio Pronto Soccorso e Radioterapia (building 3)***

Ha una superficie complessiva di circa 13.000 mq ed ospita il servizio di Pronto Soccorso ad Alta Specialità (con 7 sale visita, 18 postazioni di osservazione e la shock room per i casi più complessi), il servizio di Radioterapia con 4 bunker dedicati, il servizio di prericovero, il day hospital oncologico, un blocco operatorio dedicato alla day surgery.

### ***Humanitas Cancer Center***

Al Cancer Center è stato dedicato l'intero primo piano dell'ospedale, dove è presente anche il quartiere endoscopico, con ambulatori, degenze, Day Hospital e sale operatorie. Al piano terra sono collocate la piattaforma diagnostica, la Medicina Nucleare e la Radioterapia. Infine, un intero edificio di 5 mila metri quadrati ospiterà la piattaforma di Ricerca Oncologica Traslazionale, con Laboratori di Ricerca e Biobanca.

### ***Edificio Ambulatori e Punto prelievi (building 4)***

Ospita gli ambulatori dedicati al SSN e il punto prelievi. Al piano terra si compie l'attività di prenotazione e accettazione di tutto il sistema ambulatoriale con il Servizio Sanitario Nazionale.

### ***Centro Donna (building 5)***

Ospita al piano terra gli ambulatori di Oculistica dedicati al SSN. Al primo piano sono attivi gli ambulatori di Ginecologia, Medicina della Riproduzione e Senologia.

### ***Centro di Ricerca, Didattica e Riabilitazione (building 7-8)***

Ha una superficie complessiva di circa 16.000 mq ed ospita le tre degenze E del Dipartimento di Riabilitazione e Recupero Funzionale, il servizio di Fisioterapia e la dialisi (building 8). La struttura accoglie anche i laboratori di ricerca, la biblioteca, le aule per la didattica universitaria e il Centro Congressi (building 7).

# 3



Ingresso Principale

Ingresso Pronto Soccorso

Ingresso Pedonale

Ingresso Centro di Ricerca, Didattica e Riabilitazione

- 1 Building 1**  
Piano Terra Piano 1 Piano 2 Piano 3  
Degenze A, B, C
- 2 Building 2**  
Piano Terra  
Radiologia - Medicina Nucleare - PET  
Day Hospital Chirurgico  
**Piano 1**  
Ambulatori - Cancer Center - Direzione Generale  
Direzione Sanitaria - URP  
**Piano 2**  
PMA - Blocchi Operatori  
Terapie Intensive e Unità di Cura Coronarica  
**Piano 3**  
Aree Medici - Laboratori

- 3 Building 3**  
Piano Terra  
Pronto Soccorso - Radioterapia - Prericovero  
**Piano 1**  
Day Hospital Chirurgico  
**Piano 2 Piano 3**  
Degenze D
- 4 Building 4**  
Piano Terra  
Centro Prenotazione - Accettazione - Centro Prelievi  
**Piano 1**  
Ambulatori
- 5 Building 5**  
Piano Terra  
Ambulatori - Oculistica  
**Piano 1**  
Ambulatori Ginecologia, PMA e Senologia
- 7 Building 7**  
Piano Terra  
Centro Congressi - Biblioteca  
**Piano 1**  
Segreteria Universitaria - Aule Didattiche  
**Piano 2**  
Direzione Scientifica - Laboratori di Ricerca  
**Piano 3**  
Laboratori di Ricerca
- 8 Building 8**  
Piano Terra  
Ambulatori e Palestre di Riabilitazione - Dialisi  
Fondazione Humanitas  
**Piano 1 Piano 2 Piano 3**  
Degenze di Riabilitazione E

# 4 PRENOTAZIONI ACCETTAZIONI

Sono a disposizione del paziente diversi punti di accoglienza multifunzionali detti **PARC**, dove è possibile effettuare prenotazioni e accettazioni:

<b>PARC Prelievi SSN</b>	7.00 / 12.00 7.00 / 11.00	lunedì/ venerdì sabato	<i>building 4</i>
<b>PARC Prelievi LP</b>	7.00 / 12.00 7.00 / 11.00	lunedì/ venerdì sabato	<i>building 2</i>
<b>PARC Radiologia</b>	7.30 / 19.30 7.00 / 11.00	lunedì/ venerdì sabato	<i>building 1</i>
<b>PARC Fisioterapia</b>	8.00 / 18.00 8.00 / 17.00	lunedì/ martedì/giovedì mercoledì/venerdì	<i>building 8</i>
<b>PARC Ambulatori (Servizio Sanitario Nazionale)</b>			
<b>Prenotazione</b>	8.00 / 16.00	lunedì/ venerdì	<i>building 4</i>
<b>Accettazione</b>	7.00 / 19.00 8.00 / 12.00	lunedì/ venerdì sabato	<i>building 4</i>
<b>PARC Ambulatori A-B-C (Libera Professione)</b>			
	8.00 / 19.00 8.00 / 12.00	lunedì/ venerdì sabato	<i>building 2</i>
<b>PARC Centro Donna</b>	8.00 / 17.00	lunedì/ venerdì	<i>building 5</i>
<b>PARC Ritiro referti</b>	9.00 / 17.00 8.00 / 12.00	lunedì/ venerdì sabato	<i>building 2</i>
<b>PARC Pre-ricoveri</b>	7.30 / 19.00	lunedì/ venerdì	<i>building 3</i>
<b>PARC Ricoveri Ordinari (Servizio Sanitario Nazionale)</b>			
	7.00 / 18.30 8.00 / 12.00 11.00 / 15.00	lunedì/ venerdì sabato domenica	<i>building 2</i>
<b>PARC Ricoveri (Libera Professione)</b>			
	8.00 / 17.00 8.00 / 12.00	lunedì/ venerdì sabato	<i>building 1</i>
<b>PARC Cancer Center Day Hospital Medico Oncologico</b>	7.30 / 17.30	lunedì/ venerdì	<i>building 3</i>
<b>PARC Day Hospital Chirurgico</b>	7.00 / 15.00	lunedì/ venerdì	<i>building 2</i>
<b>PARC Check-Up</b>	8.00 / 17.00	lunedì/ venerdì	<i>building 2</i>
<b>PARC Prenotazioni telefoniche</b>			
<i>Servizio Sanitario Nazionale</i>	9.00 / 17.00	lunedì/ venerdì	
<i>Libera Professione</i>	8.00 / 19.00 8.00 / 13.00	lunedì/ venerdì sabato	
<b>PARC Radioterapia</b>	8.00 / 19.00	lunedì/ venerdì	
<b>PARC Pronto Soccorso</b>	8.00 / 20.00	lunedì/ domenica	

### **Punto informazioni**

E' disponibile al piano terra dell'edificio principale (building 2), aperto 24 ore su 24, per fornire:

- prime informazioni
- ubicazione di pazienti ricoverati
- indicazioni sui percorsi interni

# DIPARTIMENTI E DEGENZE

## DIPARTIMENTO CARDIOVASCOLARE

Responsabile: **ETTORE VITALI**

<i>specialità</i>	<i>responsabile</i>	<i>unità di degenza</i>
Cardiochirurgia	GIUSEPPE TARELLI	B2/B3
Cardiologia I	MADDALENA LETTINO	B2/B3
Chirurgia vascolare I	PIERLUIGI GIORGETTI	A2/B3
Chirurgia vascolare II	MARIA GRAZIA BORDONI	A2/B3
Ecocardiografia	RENATO BRAGATO	
Emodinamica, Cardiologia invasiva e Unità di cura coronarica	PATRIZIA PRESBITERO	B2/B3
Elettrofisiologia ed Elettrostimolazione	MAURIZIO GASPARINI	A2/B3
Anestesia e Terapia Intensiva cardiocirurgica	ANGELO BANDERA	

## CANCER CENTER

Direttore: **ARMANDO SANTORO**

Chirurgia toracica	MARCO ALLOISIO	B3/D1
Oncologia medica ed Ematologia	ARMANDO SANTORO	C1/C3/D1
Medicina Nucleare	ARTURO CHITI	A0
Senologia	CORRADO TINTERRI	A1/A3
Radioterapia e Radiochirurgia	MARTA SCORSETTI	

## DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE

Responsabile: **MARCO MONTORSI**

Chirurgia generale III*	MARCO MONTORSI	A0/A3/B1
Chirurgia generale e mini-invasiva*	RICCARDO ROSATI	A0/A3/B1
Chirurgia generale oncologica*	VITTORIO QUAGLIUOLO	A0/A3/B1

## DIPARTIMENTO DI GASTROENTEROLOGIA

Responsabile: **ALBERTO MALESCI**

Gastroenterologia*	ALBERTO MALESCI	C1/C3/D0
Endoscopia digestiva*	ALESSANDRO REPICI	
Medicina generale ed Epatologia	MAURIZIO TOMMASINI	C3/D2/D3

## CHIRURGIE SPECIALISTICHE

Chirurgia plastica I*	SIMONE GRAPPOLINI	A0/A1/B3
Chirurgia plastica II*	MARCO KLINGER	A0/A1/B3
Oculistica	PAOLO VINCIGUERRA	A0/B3
Otorinolaringoiatria*	ARTURO POLETTI	A0/B3/D2
Urologia*	PIERPAOLO GRAZIOTTI	A1/A3/B3

## DIPARTIMENTO DI GINECOLOGIA E MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE

Responsabile: **PAOLO LEVI SETTI**

Ginecologia I*	DOMENICO VITOBELLO	A1/A3/B3
Ginecologia e Medicina della Riproduzione	PAOLO LEVI SETTI	A1/B3/C3

## DIPARTIMENTO DI MEDICINA INTERNA

Responsabile: **MAURO PODDA**

Centro Trombosi	LIDIA ROTA	
Clinica medica	RAFFAELLO FURLAN	C3/D0/D3
Dermatologia*	MARCELLO MONTI	A0/C3
Endocrinologia	ANDREA LANIA	A0/C3
Medicina generale e Pneumologia	MICHELE CICCARELLI	C3/D0/D3
Nefrologia	SALVATORE BADALAMENTI	C3/D0/D3
Reumatologia	BIANCA MARASINI	A0/C3
Dialisi	SALVATORE BADALAMENTI	
Pronto Soccorso - EAS	ANTONIO VOZA	

\* Altre Unità Operative coinvolte in Humanitas Cancer Center

# 5

## NEUROSCIENZE

Neurochirurgia*	MAURIZIO FORNARI	A3/C0/B3/D2
Neurologia d'Urgenza e Stroke Unit	SIMONA MARCHESELLI	D2/C3
Neurologia II	EDUARDO NOBILE-ORAZIO	D2/C3

## ORTOPEDIE

Chirurgia della mano	ALBERTO LAZZERINI	A0/A3/C2
Ortopedia artroscopica e ricostruttiva del ginocchio	ENRICO ARNALDI	A0/A3/C2
Ortopedia del ginocchio e Traumatologia dello sport	PIERO VOLPI MATTEO DENTI	A0/A3/C2
Ortopedia di spalla, gomito e piede	ALESSANDRO CASTAGNA	A0/A3/C2
Ortopedia pediatrica	NICOLA PORTINARO	C0
Chirurgia protesica dell'anca e del ginocchio	GUIDO GRAPPIOLO	A0/A3/C2
Traumatologia	MARCO BERLUSCONI	A3/D0

## DIPARTIMENTO DI RIABILITAZIONE E RECUPERO FUNZIONALE

Responsabile: STEFANO RESPIZZI

Riabilitazione Cardio-Respiratoria	STEFANO AGLIERI	B2/B3/E3
Riabilitazione Neurologica	BRUNO BERNARDINI	A3/B3/D2/E2
Riabilitazione Ortopedica	STEFANO RESPIZZI	A3/E1/E3

## DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Responsabile: GIORGIO BRAMBILLA

Ecografia	PAOLA MAGNONI
Radiologia diagnostica	LUCA BALZARINI
Radiologia vascolare e interventistica	GIORGIO BRAMBILLA

## DIPARTIMENTO DI ANESTESIA E TERAPIA INTENSIVA GENERALE

Responsabile: GIOVANNI BORDONE

\* Altre Unità Operative coinvolte in Humanitas Cancer Center

## SERVIZI SPECIALI DI DIAGNOSI E CURA

<i>specialità</i>	<i>responsabile</i>
Anatomia Patologica	MASSIMO RONCALLI
Cancer Center	ARMANDO SANTORO
Centro di Ricerca e Cura per le malattie infiammatorie croniche intestinali	SILVIO DANESE
Centro per le malattie autoimmuni del fegato	PIETRO INVERNIZZI
Centro trombosi	LIDIA ROTA
Day hospital chirurgico	ROBERTA MONZANI
Dialisi	SALVATORE BADALAMENTI
Ecografia	PAOLA MAGNONI
Ecocardiografia	RENATO BRAGATO
Endoscopia digestiva	ALESSANDRO REPICI
Laboratorio di analisi	ALESSANDRO MONTANELLI
Medicina nucleare	ARTURO CHITI
Radiologia diagnostica	LUCA BALZARINI
Radiologia vascolare e interventistica	GIORGIO BRAMBILLA
Radioterapia e Radiochirurgia	MARTA SCORSETTI

# 7 AMBULATORI

ALLERGOLOGIA  
ANDROLOGIA  
ANESTESIOLOGIA  
CARDIOCHIRURGIA  
CARDIOLOGIA  
CENTRO ANTIFUMO  
CHIRURGIA GENERALE  
CHIRURGIA PLASTICA  
CHIRURGIA TORACICA  
CHIRURGIA VASCOLARE  
CLINICA MEDICA  
DERMATOLOGIA  
DIABETOLOGIA  
DIETOLOGIA  
ELETTROFISIOLOGIA ED ELETTROSTIMOLAZIONE  
EMATOLOGIA  
EMODINAMICA E CARDIOLOGIA INTERVENTISTICA  
ENDOCRINOLOGIA  
EPATOLOGIA  
GASTROENTEROLOGIA  
GINECOLOGIA  
GINECOLOGIA ONCOLOGICA  
MALATTIE METABOLICHE  
MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE  
MEDICINA GENERALE  
NEFROLOGIA  
NEUROCHIRURGIA  
NEUROFISIOLOGIA  
NEUROLOGIA  
NEUROLOGIA D'URGENZA E STROKE UNIT  
OCULISTICA  
ONCOLOGIA MEDICA  
ORTOPEDIA  
OTORINOLARINGOIATRIA  
PEDIATRIA  
PNEUMOLOGIA  
PROCTOLOGIA  
REUMATOLOGIA  
RIABILITAZIONE E FISIOTERAPIA  
SENOLOGIA  
TRAUMATOLOGIA  
UROLOGIA

# 7

## ***Prenotazioni esami e visite specialistiche***

Si può prenotare:

- *di persona, presso gli sportelli del PARC prenotazione accettazione al primo piano del building 2 per la libera professione, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19, il sabato dalle 8 alle 12; al piano terra del building 4 per il Servizio Sanitario Nazionale, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16*
- *per telefono, al numero 02.8224.8224 per la libera professione, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19; il sabato dalle 8 alle 13 e al numero 02.8224.8282 per il Servizio Sanitario Nazionale (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17)*
- *per il servizio check-up, al numero 02.8224.6220 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17, oppure per essere richiamati scrivere a [prenotazioni.check-up@humanitas.it](mailto:prenotazioni.check-up@humanitas.it), lasciando i propri recapiti*
- *via fax, al numero 02.8224.6294*
- *via Internet, sul sito [www.humanitas.it](http://www.humanitas.it)*

Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite le specifiche indicazioni al momento della prenotazione. Le norme di preparazione sono consultabili anche sul sito [www.humanitas.it](http://www.humanitas.it). Per gli esami di Laboratorio non è necessaria alcuna prenotazione. E' possibile presentarsi direttamente al Centro Prelievi (building 4) dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 12.30; il sabato dalle ore 7.00 alle 11.00. Si possono ottenere informazioni sui prelievi al numero 02.8224.8230, attivo dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 14:30 alle 16:30.

## ***Tempi di attesa***

Humanitas si impegna a rispettare i limiti stabiliti dall'Assessorato Sanità della Regione Lombardia (D.M.124/98, DGR 38571/98 e 47675/99 e successive modificazioni e integrazioni). I tempi di attesa sono esposti al pubblico nelle sale di attesa del PARC Prenotazioni SSN in varie postazioni video e consultabili presso la Direzione Sanitaria.

## ***Documenti necessari***

Per le prestazioni accreditate al Servizio Sanitario Nazionale occorre presentare la richiesta su ricettario regionale del Medico curante o del medico specialista, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido, il codice fiscale, l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket. Per i cittadini non residenti in Italia è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

# 7

## ***Prescrizioni***

I medici di Humanitas sono autorizzati a prescrivere, mediante ricettario regionale, visite, esami diagnostici e terapie da eseguire in regime SSN ai pazienti residenti in Lombardia.

## ***Tariffe***

Per le visite e gli esami erogati in regime di Servizio Sanitario Nazionale, il paziente pagherà il solo ticket, quando previsto. Per le prestazioni non coperte da SSN (o in regime di Libera Professione) sono in vigore le tariffe Humanitas che vengono comunicate su richiesta.

## ***Ritiro referti***

I referti delle visite vengono consegnati dal medico al termine della visita. Per altre prestazioni ed esami, quando non diversamente specificato, i referti si ritirano presso il PARC Ritiro referti (*dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17; il sabato dalle 8 alle 12*) al piano terreno del building 2 (edificio principale) nei giorni indicati sul modulo consegnato all'atto di effettuazione dell'esame. Il modulo costituisce titolo per il ritiro. Nessun referto verrà consegnato a persona diversa dall'interessato se non con delega scritta. I referti di Laboratorio possono essere consultati sul sito [www.humanitas.it](http://www.humanitas.it) tramite richiesta specifica dei codici di accesso strettamente personali al momento dell'accettazione presso il Punto Prelievi.

# 8 RICOVERI

## **RICOVERI ORDINARI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**

Sia i ricoveri ordinari che quelli in Day hospital medico e chirurgico sono programmati su proposta del Medico di Medicina Generale, d'intesa con l'Unità Operativa interessata.

### **Liste d'attesa**

La gestione delle prenotazioni dei ricoveri ordinari è compito del Medico Responsabile di ogni Unità Operativa. Avviene secondo un criterio cronologico che tiene però conto della gravità ed urgenza della patologia.

### **Documentazione necessaria per il ricovero**

Per il ricovero il paziente dovrà presentare i seguenti documenti:

- *richiesta del proprio Medico di Medicina Generale su ricettario regionale*
- *tessera sanitaria regionale*
- *documento di identità valido*
- *tesserino del codice fiscale.*

### **Per i cittadini non residenti in Italia:**

- *se appartenenti alla Comunità Europea è necessaria la tessera TEAM per usufruire dell'assistenza medica durante il temporaneo soggiorno in Italia. Per le cure e i ricoveri programmati è necessario il formulario E112 o E106*
- *se non appartenenti alla Comunità Europea è necessario rivolgersi agli uffici della ASL di competenza.*
- *riguardo all'assistenza sanitaria urgente di pazienti indigenti non iscritti al SSN, viene assegnato un codice STP (straniero temporaneamente presente), previa compilazione del modulo di autocertificazione di indigenza.*

### **Pre-ricoveri**

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami pre-intervento vengono di solito effettuati in regime di pre-ricovero (piano terra building 3), completamente gratuiti, concordandone la programmazione con le esigenze del paziente. In questi casi la documentazione di cui al punto precedente dovrà essere presentata al momento del pre-ricovero.

### **Servizio trasfusionale**

In collaborazione con il Dipartimento di Medicina Trasfusionale ed Ematologia dell'ospedale S. Paolo, Humanitas assicura al paziente disponibilità e somministrazione di sangue ed emoderivati per trasfusioni in caso di necessità. Su richiesta del paziente è altresì possibile effettuare l'autotrasfusione; questa metodica è utilizzabile tenendo conto delle condizioni di salute del paziente e viene gestita in pre-ricovero.

### **Cosa portare per il soggiorno in ospedale**

E' indispensabile portare con sé (da consegnare al Coordinatore infermieristico il giorno dell'ingresso) tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo per la toeletta personale (almeno due cambi), tovagliolo e fazzoletti possibilmente di carta. Si consiglia, quando possibile, di portare valige non rigide. Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.



Tutte le stanze sono dotate di cassaforte. Humanitas non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

### **Accoglienza**

All'atto del ricovero, il paziente deve presentarsi presso il PARC Ricoveri previsto (Servizio Sanitario Nazionale o Libera Professione o Day hospital) dove vengono svolte le operazioni di accettazione e viene consegnata la scheda informativa sull'équipe medica con l'indicazione del medico di riferimento (tutor). Giunto quindi in reparto gli saranno consegnati:

- *braccialetto identificativo con codice a barre che verrà posto al polso per una maggiore sicurezza dell'identità*
- *questionario di gradimento della qualità dei servizi, che potrà essere compilato e quindi inserito nella apposita casella presente in ogni Unità di Degenza*
- *carta dei servizi (su richiesta).*

### **Colloqui con il medico referente**

Nel corso del ricovero il paziente o un suo familiare delegato o il suo Medico di Medicina Generale verranno messi al corrente dell'iter diagnostico-terapeutico e dell'evoluzione di malattia, relazionandosi col Medico di Humanitas loro referente (tutor); i colloqui dovranno essere concordati con il Coordinatore infermieristico dell'Unità di Degenza. E' attivo, in collaborazione con la Fondazione Humanitas, un servizio di interpretariato per facilitare la comunicazione con i pazienti di lingua straniera.

### **Visite di parenti e amici**

Il degente può ricevere visite. Non va superato di regola il numero di due persone alla volta per non sovraffollare le stanze e disturbare i vicini. Si eviti di far entrare in ospedale bambini di età inferiore ai 12 anni. E' assolutamente vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici. Durante le attività sanitarie i parenti sono pregati di uscire dalle stanze.

Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto. Le visite ai degenti hanno un orario esteso dalle 8.00 alle 20.00 (con orari consigliati dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 17.00 alle 19.00), salvo diverse disposizioni del Coordinatore infermieristico. Il pernottamento di un accompagnatore è possibile, per particolari motivi, solo previa autorizzazione del Coordinatore infermieristico.

Per i pazienti di età superiore a 65 anni è consentita la visita dei familiari anche al di fuori degli orari di visita.

Questo è coerente alla garanzia del diritto all'accompagnamento.

Per i bambini è consentita la presenza stabile di un genitore.

### **Gli orari indicati per le visite ai pazienti sono:**

- **Terapia intensiva:** dalle 12.30 alle 15.00 e dalle 19.00 alle 20.00
- **Terapia intensiva cardiocirurgica:** dalle 11.30 alle 12.30 e dalle 18.00 alle 19.00
- **Unità di cure coronariche:** dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 18.30 alle 20.00.

L'accesso è consentito di norma ad una persona per degente.

Prima di accedere in Terapia Intensiva i visitatori devono indossare cappellino, mascherina, camice e sovrascarpe. I visitatori possono rivolgersi al personale per qualsiasi richiesta o problema.



# 8

## ***Servizio continuità delle cure***

È disponibile il Servizio Continuità delle Cure finalizzato al supporto del familiare e al sostegno del paziente ricoverato, che necessita di un trasferimento in una struttura per il proseguimento delle cure o una dimissione protetta al domicilio.

Il Servizio collabora con il personale medico e infermieristico, agevolando i contatti con i Servizi territoriali di competenza nella pianificazione della dimissione del paziente al domicilio, in un'ottica di integrazione dell'assistenza e continuità delle cure.

(Tel. 02.8224.2253/2281/4605)

## ***Assistenza privata integrata***

- L'assistenza infermieristica al paziente ricoverato è garantita esclusivamente dalla struttura. L'ospedale non consente nei propri ambiti l'attività di persone e/o associazioni che offrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata al paziente ricoverato.
- La struttura permette ai familiari di essere supportati per attività di sostegno al paziente degente purché vengano rispettate le regole di comportamento previste per i visitatori esterni.
- La Fondazione Humanitas (tel. 02.8224.2305/6404) è disponibile a fornire ai pazienti e ai familiari che fossero in difficoltà, i nominativi delle associazioni convenzionate con la stessa Fondazione. Gli interessati potranno richiedere il supporto necessario sia per le attività di sostegno in regime di ricovero sia a domicilio.

## ***Servizio religioso***

È a disposizione del pubblico una cappella di rito cattolico posta al primo piano. Il sacerdote è presente in Istituto dal martedì alla domenica. Tutti i pomeriggi è presente una religiosa. Per contattarli è possibile rivolgersi al personale di reparto o telefonare al numero 02.8224.2332. Presso il Coordinatore infermieristico delle Unità di Degenza è disponibile un elenco dei luoghi di culto delle principali religioni presenti nel territorio, con indirizzi e recapiti telefonici attraverso i quali contattare i ministri del culto.

## ***I pasti***

La colazione viene servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo dalle ore 11.30 alle 13.00 e la cena dalle ore 18.30 alle 20.00.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menu, salvo prescrizioni mediche specifiche. Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore infermieristico. I pasti vengono serviti in vassoi personalizzati con carrelli termoisolanti che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene.





### ***Dimissioni***

All'atto della dimissione, vengono consegnati:

- *prescrizioni farmaceutiche su ricettario regionale*
- *prescrizioni per ulteriori prestazioni*
- *relazione clinica destinata al proprio Medico curante*
- *documentazione clinica personale portata dal paziente.*

### ***Silenzio e tranquillità***

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile i rumori, di moderare il tono della voce e il volume di radio e televisione.

### ***Servizi alberghieri opzionali a pagamento***

- *noleggio televisore*
- *noleggio apparecchio telefonico a scatti.*

### ***Protezione antincendio e antinfortunistica***

Il personale dell'Istituto è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. All'interno delle stanze sono a disposizione degli ospiti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità, con l'indicazione delle vie di fuga.

### ***Donazione d'organi e trapianti***

Humanitas effettua attualmente il trapianto di cornea.

Le donazioni multiorgano vengono fatte afferire presso centri autorizzati dal Ministero della Salute.

### ***Donazioni di sangue***

Presso l'Istituto è attivo un calendario di donazioni di sangue in collaborazione con l'AVIS regionale. Per informazioni rivolgersi alla Direzione Sanitaria (tel. 02.8224.2301).

### ***RICOVERI IN DAY HOSPITAL***

Con questa modalità vengono effettuate prestazioni mediche o chirurgiche che permettono al paziente di tornare a casa in giornata.

### ***Day hospital chirurgico***

All'atto del pre-ricovero vengono fornite dal personale sanitario istruzioni particolari cui è necessario attenersi. Lo staff del Day hospital chirurgico è a disposizione per ogni esigenza ed è rintracciabile telefonicamente. Si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro al domicilio. All'atto della dimissione vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di bisogno si potrà contattare telefonicamente il personale sanitario.

### ***Day hospital medico oncologico ed internistico***

La durata del trattamento può variare fino a 6 ore.

Si richiede il digiuno per eventuali esami ematochimici.

In condizioni normali non è necessario essere accompagnati.

Eventuali effetti collaterali (nausea, vomito, stipsi) vengono controllati efficacemente seguendo scrupolosamente le indicazioni dei sanitari. All'atto della dimissione vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di bisogno si può contattare telefonicamente il personale sanitario.

## **RICOVERI E PRESTAZIONI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE (PRIVATE)**

Il PARC per l'accettazione dei Ricoveri in Libera Professione è situato al terzo piano del building 1. Humanitas dispone di degenze dedicate ai Pazienti solventi per ricoveri a pagamento e/o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, che danno diritto a:

- la possibilità di scegliere il proprio Medico curante
- camera singola, con la possibilità di ospitare un'altra persona
- particolari comfort alberghieri.

### **Convenzioni dirette e/o indirette**

L'Ufficio PARC Ricoveri Libera Professione può fornire informazioni sui ricoveri, su Fondi, Assicurazioni ed Aziende con cui sono state stipulate convenzioni dirette e/o indirette e preparare su richiesta preventivi di spesa. Per informazioni telefonare al numero 02.8224.6250/1 (Servizio Clienti Libera Professione) scrivere all'indirizzo [ricoveri.solventi@humanitas.it](mailto:ricoveri.solventi@humanitas.it) o consultare il sito [www.humanitas.it](http://www.humanitas.it).

### **Servizio Check-Up**

E' situato al primo piano del building 2 presso gli Ambulatori C. La prenotazione del Check up può avvenire telefonando al numero 02.8224.6220 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 o scrivendo all'indirizzo e-mail [prenotazioni.check-up@humanitas.it](mailto:prenotazioni.check-up@humanitas.it)

### **Copia della cartella clinica**

Presso il PARC Ricoveri può essere richiesta, anche telefonicamente, copia della cartella clinica.

I soggetti autorizzati sono:

- intestatario della documentazione (maggiorrenne o minorrenne emancipato)
- genitore di minore, munito di certificato di nascita (con paternità e/o maternità) o atto notorio, che può essere rilasciato anche dalla Direzione Medico Sanitaria di Humanitas
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale
- erede, munito di documento che ne attesti la qualifica, o di atto notorio. In caso di contenzioso fra familiari la Direzione Medico Sanitaria di Humanitas si riserva di valutare caso per caso l'identificazione degli aventi diritto
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta autenticata, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato).

Se il paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere anche temporaneo, la richiesta può essere presentata da un parente purché accompagnata da un certificato medico attestante lo stato di incapacità del soggetto e da uno stato di famiglia anagrafico dello stesso da cui risulti sussistere, in capo alla persona richiedente, la qualifica di parente. La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:

- invio all'interessato presso il suo domicilio a mezzo corriere
- rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente
- rilascio ad un suo delegato previa delega scritta.



# FONDAZIONI



## FONDAZIONE HUMANITAS PER LA RICERCA

La Fondazione Humanitas per la Ricerca sostiene la ricerca clinica e di base in ambito immunologico e le sue possibili applicazioni per la cura di malattie di grande impatto sociale, come tumori, infarto, ictus e patologie autoimmuni.

Gli studi, realizzati in stretta collaborazione con l'Istituto Clinico Humanitas e con le altre strutture ospedaliere Humanitas presenti a Bergamo, Castellanza, Torino e Catania, sono finalizzati a trasferire in tempi brevi al letto del paziente i risultati della ricerca stessa grazie allo scambio continuo di informazioni fra laboratorio ed attività clinica. Sia nella fase di ricerca innovativa sia in quella traslazionale i progetti si caratterizzano per l'utilizzo di tecnologie avanzate, che vanno dalla genetica all'imaging molecolare.

Fondazione Humanitas per la Ricerca focalizza i suoi sforzi nella ricerca immunologica, in cui il nostro Paese è riferimento di eccellenza mondiale. La mission della Fondazione la rende unica in Italia, in rete con centri di eccellenza come l'Università di Lovanio e di New York, il Centro di Biotecnologie di Madrid, il Queen Mary School of Medicine in Inghilterra e l'Istituto Pasteur di Parigi.

La Fondazione Humanitas per la Ricerca è un ente non-profit impegnato anche nella formazione di giovani ricercatori in una dimensione internazionale, e la sua attività è sostenuta da enti come Commissione Europea, AIRC, Telethon e Fondazione Cariplo.

*Per informazioni:*

Tel: 02.8224.2448

Web: [www.humanitasricerca.org](http://www.humanitasricerca.org)

E-mail: [fondazione.humanitasricerca@humanitas.it](mailto:fondazione.humanitasricerca@humanitas.it)

# 9



## FONDAZIONE HUMANITAS

La Fondazione Humanitas - nata nel luglio 1999 e riconosciuta giuridicamente dalla Regione Lombardia il 19 novembre 1999 - opera principalmente presso l'Istituto Clinico Humanitas, che la ospita. Finalità della Fondazione è la promozione della qualità della vita del malato e della sua famiglia. Persegue questo scopo a fianco dei medici e degli infermieri dell'Ospedale con programmi che rispondono ai bisogni di sostegno psicologico, socio-assistenziale e formativo, rivolti ai pazienti e ai loro familiari durante il ricovero e dopo le dimissioni. Questa finalità si concretizza attraverso attività diversificate:

### *Accoglienza e ascolto in ospedale*

- *Servizio Accoglienza Speciale*: servizio gratuito di accompagnamento per disabili e anziani in Day Hospital (su prenotazione, chiamando lo 02.8224.6404 tre giorni prima dell'arrivo in ospedale). Per rispondere anche ai bisogni dei malati con difficoltà di deambulazione più gravi, è possibile richiedere un accompagnamento specialistico (su prenotazione, chiamando lo 02.8224.8282)
- *Servizio in Endoscopia*: un servizio qualificato nell'area dedicata all'Endoscopia, con l'obiettivo di assicurare il paziente con indicazioni precise sulla preparazione all'esame, aiutandolo nella compilazione delle pratiche amministrative, oltre che a essere di conforto nei momenti di disagio.
- *Assistenza sociale e sostegno psicologico*: la psicologa e l'assistente sociale della Fondazione offrono il loro aiuto ai pazienti ricoverati presso l'Istituto Clinico Humanitas e ai loro familiari.

### *Sostegno alle malattie croniche*

- *Servizio in Dialisi*: il programma offre assistenza sociale e sostegno psicologico per dializzati e familiari
- *Pegaso per l'Alzheimer*: in collaborazione con il Centro Regionale U.V.A. (Unità Valutativa Alzheimer) di Humanitas, il programma accompagna chi si prende cura di un malato attraverso l'assistenza sociale, il sostegno psicologico e i gruppi di Auto Mutuo Aiuto
- *Arko per l'ictus*: rivolto alle persone colpite da ictus e alle loro famiglie, il programma prevede il numero verde **800.27.16.01** per domande sulla malattia, i gruppi di Auto Mutuo Aiuto per i malati e i loro familiari, gli incontri mensili con i medici, gli infermieri e i fisioterapisti per approfondire le conseguenze dell'ictus sulla quotidianità.

# 9

## ***Sostegno alle malattie oncologiche***

- *Ospedalizzazione Domiciliare Cure Palliative*: un nuovo modo di integrare i percorsi di cura ospedalieri tradizionali con l'assistenza domiciliare. L'ospedale "si sposta" con i suoi operatori per consentire ai malati oncologici in fase avanzata di essere seguiti a casa propria. La Fondazione partecipa al servizio con la presenza nell'equipe medico-sanitaria della psicologa, dell'assistente sociale e di un gruppo di volontari.
- *Dimissioni protette al domicilio*: un programma che segue il paziente e la sua famiglia al momento delle dimissioni dall'ospedale. Offre consulenza per la richiesta di attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata e ha attivato un percorso di gruppi di Auto Mutuo Aiuto (AMA) per pazienti e familiari.

## ***Servizi per rendere più serena la permanenza in ospedale***

- *Libro in camera*: biblioteca circolante in ogni degenza, gestita quotidianamente dai volontari
- *Punto di incontro*: luogo gradevole dove trovare oggetti da regalo e informazioni sulla Fondazione

## ***Aiuto pratico***

- *Interventi di emergenza*: un sostegno economico che, in situazioni particolarmente gravi, affronta necessità pratiche urgenti di pazienti ricoverati presso l'Istituto Clinico Humanitas e loro familiari in situazione di provata difficoltà economica
- *Convenzioni*: accordi con Associazioni, Enti ed Aziende del territorio per servizi di alloggio, cibo e altre necessità, a costi agevolati
- *Servizio Interpretariato*: presenza, su richiesta, di interpreti di lingua madre europea ed extra europea per facilitare la comunicazione tra il paziente, il suo familiare e il personale medico e infermieristico.

La Fondazione Humanitas è coadiuvata nel suo operato da quasi 200 volontari che vengono selezionati attraverso un colloquio attitudinale e formati per inserirsi in modo competente nel contesto delicato dell'ospedale. Dopo un primo corso di formazione di base, i volontari seguono una formazione specialistica, aggiornata e continua durante tutto il loro servizio, basata sulla collaborazione tra la Fondazione, gli operatori dell'Istituto e gli stessi volontari veterani.

*Per informazioni su tutti i servizi della Fondazione:*

Tel. 02.8224.2303/2305

E-mail [fondazione.humanitas@humanitas.it](mailto:fondazione.humanitas@humanitas.it)

Web [www.fondazionehumanitas.it](http://www.fondazionehumanitas.it)

# 9



## FONDAZIONE ARIEL

In Italia, **un bambino su 500 nuovi nati** è affetto da **paralisi cerebrale infantile**, una malattia causata da un danno irreversibile al sistema nervoso centrale che impedisce progressivamente anche i movimenti più elementari.

La nascita di un bimbo colpito da questa malattia è un evento improvviso e inaspettato che destabilizza e stravolge tutta la sua famiglia. Per questo dal 2003 **esiste e brilla la stella della Fondazione Ariel**.

Per aiutare bambini, mamme, papà e fratelli a vivere con serenità la loro esperienza. Per guidarli a trovare le giuste risposte ai loro mille bisogni di tipo medico, psicologico e sociale. Per vincere l'isolamento e il disagio che spesso circondano queste patologie. E per trovare, grazie alla ricerca scientifica, nuove soluzioni terapeutiche.

La Fondazione crede in un mondo dove le famiglie con bambini disabili possano essere serene, vitali e attive, integrate a pieno titolo nella società. Per questo, ogni giorno, è al loro fianco con attività di:

- **Orientamento, sostegno e consulenza** in particolare attraverso un Numero Verde dedicato e un servizio di counselling online forniti da specialisti qualificati;
- **Formazione** tramite corsi di carattere medico, psicologico e sociale per genitori; gruppi dedicati ai fratelli di bambini con disabilità e proposte formative rivolte a personale medico, paramedico, psico-sociale e ai propri volontari;
- **Ricerca Scientifica** al fine di individuare nuove terapie, mediche e chirurgiche, per i bambini affetti da Paralisi Cerebrale Infantile o altre disabilità neuromotorie;
- **Sostegno al bambino ospedalizzato e alla sua famiglia**, attraverso la presenza e il sostegno dei volontari in reparto per attività di compagnia, gioco e sollievo e per incontri di animazione e intrattenimento al sabato mattina aperti a tutti i bambini di Ariel (Progetto "Un sabato per voi").

*Per informazioni:*

Tel. 02.8224.2315 - Numero verde 800.133.431

E-mail [fondazione.ariel@humanitas.it](mailto:fondazione.ariel@humanitas.it)

[www.fondazioneariel.it](http://www.fondazioneariel.it)

# 10 INFORMAZIONI UTILI

## **Hotels**

Presso il Servizio Informazioni al piano terreno del building 2 e del building 7 e presso l'agenzia viaggi è possibile conoscere gli alberghi convenzionati nelle vicinanze dell'Istituto Clinico Humanitas.

## **Agenzia viaggi**

E' a disposizione del pubblico un'agenzia viaggi per prenotazioni di biglietti aerei e ferroviari. L'agenzia si trova al primo piano del building 2 ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00.

## **Bancomat**

Al primo piano del building 2, lungo il corridoio principale, è presente uno sportello Bancomat.



## **Bar e punti di ristoro**

Al primo piano del building 2, in fondo al corridoio centrale, è situato un Bar-Caffetteria-Tavola Calda, aperto tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 20.00. Altri bar sono presenti al piano terra del building 5 e del building 7. Sono inoltre a disposizione del pubblico distributori a moneta di bevande e snacks. Infine, la mensa dell'Istituto è accessibile ai familiari dei pazienti. In tutto l'Istituto è proibita la distribuzione di bevande alcoliche.

## **Fumo**

Humanitas è un istituto libero dal fumo. E' assolutamente vietato fumare in questa struttura, in tutti gli ambienti: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.



## **Edicola**

Al primo piano del building 2, vicino alle scale mobili, è presente un'edicola aperta da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00, il sabato dalle 7.30 alle 12.00 dove è anche possibile acquistare generi di uso comune.



## **Parcheggio**

All'interno di Humanitas è possibile parcheggiare la propria vettura per il tempo necessario ad effettuare prestazioni o visite ai pazienti. Fino a 2 ore di sosta la tariffa è pari a 2 euro. Ogni mezz'ora successiva è pari a 0,50 centesimi di euro. Per soste pari o superiori alle 5 ore, la tariffa è fissa a 5 euro. E' possibile pagare la sosta alla cassa parcheggio al piano terra del building 2, e presso il building 5 o il building 8.

## **Parrucchiere**

E' possibile prenotare il servizio facendone richiesta al Coordinatore infermieristico o chiamando il numero interno 6262.

## **Telefono**

Negli spazi comuni sono accessibili telefoni pubblici a monete e a schede (reperibili presso i distributori appositi).



# 10

## **Trasporti**

E' attivo un bus-navetta di collegamento tra Humanitas e piazzale Abbiategrasso (fermata metropolitana M2 Abbiategrasso), con fermata intermedia presso il capolinea del tram 15 (in Rozzano). Sono disponibili informazioni:

- per pullman-navetta, taxi e autoambulanze presso il Punto Informazioni posto nell'atrio centrale
- per aerei e treni presso l'Agenzia viaggi situata al primo piano.

## **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)**

Eventuali segnalazioni di disservizi, reclami o encomi possono essere inoltrati per iscritto o verbalmente presso:

- l'Ufficio Relazioni col Pubblico (area Uffici A, primo piano) dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 (tel. 02.8224.4586 fax 02.8224.2299, e-mail [urp@humanitas.it](mailto:urp@humanitas.it))
- l'Ufficio di Pubblica Tutela (art.11 della L.R. 31/97) a disposizione del pubblico presso l'ASL Milano 2 (tel. 02.9805.2218).



## **Movimentazione disabili**

Al piano terra del building 2, del building 4 e del building 8 sono disponibili carrozzine liberamente utilizzabili all'interno dell'Istituto. Tutti i parcheggi hanno aree riservate ai disabili. In particolare è interamente dedicato il parcheggio di fronte all'edificio principale. Per raggiungere agevolmente i vari edifici sono disponibili delle carrozzine presso il parcheggio antistante all'Ospedale e presso il parcheggio sotterraneo del Centro ricerca didattica e riabilitazione (Building 7 e 8). Le carrozzine vanno riportate negli appositi spazi coperti dopo l'uso. Per pazienti anziani, disabili e bambini cerebrolesi la Fondazione Humanitas ha attivato il servizio di accompagnamento "Bellatrix" in occasione di visite/esami o ricoveri in Day Hospital (tel. 02.8224.6404).

## ***www.humanitas.it***

Il sito Internet di Humanitas è uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce in tempo reale informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. E' un sito in continua evoluzione pensato per mettere in contatto l'Istituto con i propri pazienti. Fornisce:

- i contenuti della Carta dei Servizi
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- schede informative illustrate di educazione sanitaria
- la possibilità di ottenere i risultati degli esami di Laboratorio effettuati in Humanitas
- la possibilità, attraverso il servizio 'Lo Specialista risponde', di porre domande e chiedere informazioni sulla prevenzione e cura delle patologie più diffuse.
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

## ***www.cancercenter.it***

Per la prevenzione e l'informazione sui principali tumori, sugli esami strumentali, le terapie e i protocolli di ricerca clinica, è online [www.cancercenter.it](http://www.cancercenter.it). Il sito presenta tutte le attività di Humanitas Cancer Center, le iniziative per la prevenzione e gli screening, tutti i servizi offerti a supporto dei pazienti e l'elenco dei medici.

# 11

## OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

**H**umanitas intende fornire le cure di più alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

### **Semplicità**

- *chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni*
- *modalità di pagamento semplificate (anche con Bancomat e Carte di credito)*
- *possibilità di recapito dei referti a domicilio e di ristampa di esami a richiesta. Per gli esami di Laboratorio anche consultazione via Internet (servizio Referti online sul sito [www.humanitas.it](http://www.humanitas.it))*
- *possibilità di effettuare facilmente segnalazioni (questionari; Ufficio Relazioni col Pubblico).*

### **Accoglienza, comfort e tutela dei beni personali**

- *massima cura e pulizia delle strutture alberghiere, dei servizi ambulatoriali, delle degenze e delle sale d'attesa*
- *assenza di barriere architettoniche; facilità di accesso*
- *segnaletica chiara ed idonea per informazione ed orientamento agli utenti*
- *ampi parcheggi*
- *climatizzazione totale in estate e inverno con sola aria esterna pura senza riciclo*
- *illuminazione naturale o artificiale appositamente studiata per i diversi ambienti e funzioni*
- *camera di degenza a uno / due letti, dotata di bagno, cassaforte, TV, telefono*
- *facilità dei percorsi interni.*

### **Riconoscibilità del personale**

- *badge identificativo e uniformi differenziate per ruolo e qualifica:*
- *Coordinatore infermieristico: divisa bianca*
- *Infermiere: divisa bianca con bordo blu*
- *Operatore Socio sanitario: divisa bianca con bordo giallo*
- *Studiante Infermiere: divisa bianca con bordo bordeaux*
- *Ausiliario: casacca a righe verdi e bianche e pantaloni bianchi*
- *Tecnico: divisa bianca con bordo verde*
- *Personale del Blocco operatorio: divisa azzurra*
- *Personale del Pronto Soccorso: divisa verde*
- *Addetti al servizio clienti: giacca blu o verde e gonna grigia*
- *Personale di pulizia: casacca a righe azzurre e pantaloni azzurri*
- *Personale trasporti: casacca azzurra e pantaloni bianchi*
- *Personale security: completo blu*
- *Personale guardaroba: casacca azzurra e pantaloni bianchi*
- *Personale ristorazione degenze solventi: completo blu con camicia bianca*
- *Personale ristorazione degenze SSN: divisa bianca con grembiule a quadri bianchi e blu.*

### **Informazione e privacy**

- *sicurezza di identificazione dei degenti tramite utilizzo di braccialetto con codice a barre*
- *accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente*
- *partecipazione informata del degente alle cure fornite con sottoscrizione di consenso informato alle procedure*

# 11

- diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i pazienti rilasciano il proprio consenso scritto.

## **Sicurezza**

*Humanitas presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.*

## **Igiene**

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali con vasto impiego di materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- monitoraggio microbiologico ambientale delle aree a rischio infettivo
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP che si compone di due fasi fondamentali: individuazione e pianificazione dei rischi e il controllo continuo dei punti critici del processo produttivo
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

## **Sorveglianza**

- portierato diurno e servizio di guardia notturna
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura
- impianto di allarmi antintrusione.

## **Antincendio**

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- impianto di spegnimento automatico nei corridoi e nei reparti
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- prova di evacuazione di personale e pazienti
- presenza di squadra di emergenza addestrata.

## **Elettricità e rischi connessi**

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno (circa 20 persone durante gli orari lavorativi).

## **Ossigeno ed aria terapeutici**

- impianti con tripla alimentazione di riserva
- bombole di riserva in caso di mancanza di gas medicinali.

## **Impianti tecnologici**

- impianti tecnologici a norma di legge e certificati
- possibilità di regolazione della temperatura in stanza di degenza
- impianti di riserva a gasolio in caso di mancanza di gas metano
- impianti di riserva di acqua in caso di emergenza
- controllo periodico della sicurezza meccanica.

# 12 TELEFONI

**INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI AMBULATORIALI**  
*Servizio Sanitario Nazionale - Tel. 02.8224.8282*  
*Libera Professione - Tel. 02.8224.8224*

**PRONTO SOCCORSO** segreteria  
*Tel. 02.8224.8305*

## **SEGRETERIE MEDICI**

*Tel. 02.8224.4502/4503 - Fax 02.8224.4590 per le Unità Operative di:*

- Chirurgia generale ad orientamento oncologico
- Chirurgia generale e mini-invasiva
- Chirurgia generale III
- Chirurgia toracica
- Clinica medica
- Endocrinologia
- Diabetologia
- Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva
- Ginecologia
- Medicina generale e Pneumologia
- Nefrologia
- Oncologia medica ed Ematologia
- Otorinolaringoiatria
- Senologia
- Urologia

*Tel. 02.8224.4602 - Fax 02.8224.4691 per le Unità Operative di:*

- Anestesia e Terapia intensiva cardiocirurgica
- Cardiocirurgia
- Cardiologia
- Centro trombosi
- Elettrofisiologia ed Elettrostimolazione

*Tel. 02.8224.4115 - Fax 02.8224.4190 per l'Unità Operativa di:*

- Anestesia e Terapia intensiva generale

*Tel. 02.8224.4680 - Fax 02.8224.4694 per le Unità Operative di:*

- Chirurgia vascolare I
- Chirurgia vascolare II
- Oculistica
- Ortopedia del ginocchio e Traumatologia dello sport

*Tel. 02.8224.3601 - Fax 02.8224.3690 per l'Unità Operativa di:*

- Emodinamica e Cardiologia invasiva

*Tel. 02.8224.4600/4601 - Fax 02.8224.4693 per le Unità Operative di:*

- Chirurgia della mano
- Ortopedia di spalla, gomito e piede
- Ortopedia artroscopia e ricostruttiva del ginocchio
- Chirurgia plastica I
- Ecocardiografia
- Neurochirurgia
- Neurologia d'Urgenza e Stroke Unit
- Ortopedia pediatrica
- Traumatologia

# 12

*Tel. 02.8224.4646 per l'Unità Operativa di:*

- **Medicina della riproduzione (Ginecologia II)**

*Tel 02.8224.3220 per l'Unità Operativa di:*

- **Chirurgia protesica dell'anca e del ginocchio**

*Tel 02.8224.6443 - Fax 02.8224.2298 per le Unità Operative di:*

- **Chirurgia plastica II**
- **Dermatologia**
- **Reumatologia**
- **Neurologia II**
- **Medicina Generale ed Epatologia**

---

**CANCER CENTER** *Tel. 02.8224.6280*

---

**SERVIZIO CHECK-UP** *Tel. 02.8224.6220*

---

**SERVIZIO RICOVERI Libera Professione** *Tel. 02.8224.6250*

---

**DIREZIONE MEDICO SANITARIA** *Tel. 02.8224.2301*  
*Fax 02.8224.2299*

---

**UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO** *Tel. 02.8224.4586*  
*Fax 02.8224.2299*

---

**FONDAZIONE HUMANITAS** *Tel. 02.8224.2303*

*Questa Carta dei Servizi è a disposizione  
su richiesta presso:*

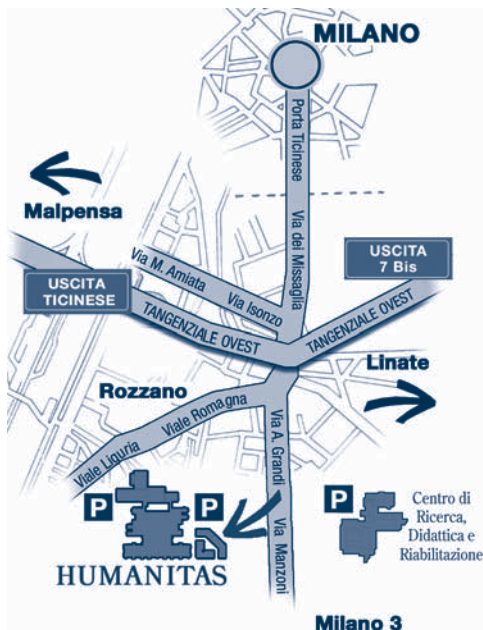
- *il punto informazioni al pian terreno del building 2  
e del building 4*
- *il PARC ambulatori al primo piano del building 2  
e al primo piano del building 4*
- *l'Ufficio Relazioni col Pubblico*
- *la Direzione Medico Sanitaria*
- *i Coordinatore infermieristico delle Unità di degenza*

**Direttore Medico Sanitario**  
*Norberto Silvestri*  
**Direttore Medico di presidio**  
*Michele Lagioia*

# 13 PER RAGGIUNGERE HUMANITAS

## IN AUTOMOBILE

- **Dalle autostrade:**  
Da tutte le uscite autostradali seguire le indicazioni "tangenziale ovest" e si esce a Quinto de' Stampi / Via dei Missaglia (7bis). Percorrere lo svincolo fino alla rotonda e proseguire in direzione Rozzano (terza uscita). Proseguire dritto per circa 2 km seguendo le indicazioni "Istituto Clinico Humanitas".
- **Da Milano centro:**  
Si prosegue sempre dritto da Porta Ticinese - corso San Gottardo - via Meda - via Montegani - via dei Missaglia, quindi si seguono le indicazioni "Istituto Clinico Humanitas", oppure "Basiglio - Milano 3".



- **Dalla Stazione Centrale:**  
Circonvallazione interna alla città (dei "Bastioni") fino a Porta Ticinese: si prosegue seguendo le indicazioni riportate nel paragrafo "da Milano centro".
- **Da Pavia:**  
Provenendo dalla strada Pavese svoltare a destra verso Rozzano centro per Viale Lombardia. Si prosegue sempre dritto e si svoltano a destra all'incrocio con Via Manzoni. Seguire le indicazioni per l'Istituto Clinico Humanitas sulla destra.
- **Da Linate:**  
Tangenziale est in direzione Genova: ci si immette nella tangenziale ovest e si esce a Quinto de' Stampi / via dei Missaglia (7bis). Si prosegue seguendo le indicazioni riportate nel paragrafo "dalle autostrade".

- **Da Malpensa:**  
Autostrada A8 in direzione Milano. Si imbocca la tangenziale ovest e si esce a Quinto de' Stampi / via dei Missaglia (7bis), quindi si seguono le indicazioni riportate nel paragrafo "dalle autostrade".

## CON I MEZZI PUBBLICI

- **Bus - navetta** tra Humanitas e piazzale Abbiategrasso, con fermata intermedia presso il capolinea del tram 15 (orari disponibili presso il Punto Informazioni).
- **Autobus AMP** da MM2 Famagosta-linea verde (orari disponibili presso il Punto Informazioni).

*Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi  
sono consultabili anche su [www.humanitas.it](http://www.humanitas.it)*

**Istituto Clinico Humanitas - Via Manzoni, 56  
20089 Rozzano (Milano)**

*Documento aggiornato al 1 febbraio 2012*