CARTA DEI SERVIZI

ASST Santi Paolo e Carlo

Dicembre 2019

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Santi Paolo e Carlo

Realizzato a cura di Ufficio Comunicazione aziendale e relazioni esterne comunicazione@asst-santipaolocarlo.it

L'ASST SANTI PAOLO E CARLO

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) Santi Paolo e Carlo è un'azienda sanitaria pubblica di Regione Lombardia che eroga prioritariamente prestazioni ricomprese nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), sia ospedaliere che territoriali, per conto del Sistema Sanitario Regionale (SSR).

L'ASST Santi Paolo e Carlo è nata Il 1° gennaio 2016, in applicazione della Legge Regionale n° 23 dell'11 agosto 2015, dall'unione amministrativa dell'Azienda Ospedaliera San Paolo, dell'Azienda Ospedaliera San Carlo Borromeo e di alcuni servizi territoriali precedentemente appartenenti alla Agenzia di Tutela della Salute (ASST).

I due presidi ospedalieri, San Paolo e San Carlo, svolgono innanzitutto un'importante attività di presa in carico dei pazienti che accedono ai due Pronto Soccorso (classificati come DEA I livello), punti di riferimento per le aree ovest e sud della metropoli milanese.

In ambito sia medico che chirurgico, inoltre, i presidi ospedalieri dell'ASST offrono completi percorsi diagnostici e terapeutici nell'ambito delle malattie epatiche, gastroenteriche, endocrino-metaboliche, infettive, renali, andro-urologiche, cardiache, pneumologiche, neurologiche, dermatologiche, vascolari, senologiche, oncologiche, osteoarticolari. I due ospedali si caratterizzano per offrire:

- una completa offerta specialistica nelle patologie cranio-facciali;
- un centro per l'assistenza materno-neonatale e pediatrica che si posizionarsi, come volume di attività, quale terzo Punto nascita della Città Metropolitana;
- un'ampia disponibilità e competenza nei settori diagnostici avanzati di biologia molecolare, anatomia patologica, biochimica, immunoematologia e microbiologia;
- un centro di alte tecnologie diagnostiche per immagini radiologiche e medico-nucleari, in grado di assicurare un elevato livello di attività interventistica mininvasiva, endovascolare, sia periferica che neurologica centrale, operativo 24 ore su 24.

In Ospedale e sul territorio, l'ASST Santi Paolo e Carlo assicura in particolare:

- un'ampia gamma di servizi di diagnosi e cura nell'ambito della salute mentale, della psicologia clinica e della neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza;
- una completa e interdisciplinare assistenza medica e chirurgica dedicata ai disabili gravi (Progetto DAMA - Disabled Advanced Medical Assistance);
- le attività di medicina penitenziaria per l'assistenza ai pazienti detenuti nei 4 Istituti Penitenziari di Milano,
- un'adeguata offerta delle prestazioni erogabili dal SSR in campo odontostomatologico, sia mediche che chirurgiche, integrata ulteriormente da prestazioni odontoiatriche, a tariffe calmierate, non previste dai LEA;
- un'ampia offerta di servizi riabilitativi specialistici.

La Legge Regionale n. 23/2015, "Evoluzione del Sistema Socio sanitario Lombardo", ha trasferito alla ASST Santi Paolo e Carlo una serie di funzioni e strutture che prima facevano capo alla ATS, quali consultori familiari, servizi per le dipendenze, centri vaccinali, uffici scelta e revoca del medico e pediatra, commissioni medico-legali e molte altre.

VISION: VALORI, IDEALI, OBIETTIVI

I valori ai quali si orienta l'intera organizzazione Aziendale sono:

- la centralità della Persona e del suo bisogno di salute;
- gli operatori, quale bene prioritario per garantire la qualità dei servizi da erogare anche attraverso una costante attività formativa;
- l'innovazione, a tutti i livelli, per rispondere alle sempre nuove esigenze in campo sanitario;
- lo sviluppo della massima efficienza organizzativa, al fine di allocare al meglio le risorse disponibili;
- la qualità misurabile dei servizi offerti;
- la stretta integrazione tra le attività di diagnosi e cura e le attività di ricerca scientifica e di insegnamento di base e avanzato, queste ultime nell'ambito della convenzione con l'Università degli Studi di Milano.

IL POLO UNIVERSITARIO

Uno dei due presidi ospedalieri, l'ex Azienda San Paolo, è storicamente Polo Universitario dell'Università degli Studi di Milano. Oggi, tuttavia, in seguito alle trasformazioni avviate dalla L.R. 23/2015, l'intera ASST costituisce sede del Polo Universitario, con rilevante impegno didattico e formativo per:

- studenti del corso di laurea in Medicina e Chirurgia e medici specializzandi;
- studenti del corso di laurea in Infermieristica, Ostetricia, Professioni Sanitarie Tecniche Diagnostiche, Fisioterapia e Dietista;
- una rilevante attività di ricerca di base e traslazionale.

ACCOGLIENZA, PRTECIPAZIONE E TUTELA: L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio istituito per assicurare agli utenti informazione,
accoglienza, tutela e partecipazione. L'URP assiste gli utenti in tutte le fasi del loro rapporto con l'Azienda, fornendo loro informazioni sulle corrette modalità di fruizione delle prestazioni sanitarie, facilitando l'accesso ai servizi e contribuendo a risolvere i problemi che possono insorgere nell'interazione con le strutture e il personale della ASST.
L'URP raccoglie suggerimenti e segnalazioni e misura periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizio erogati. Sulla base del feedback così ottenuto, propone azioni di miglioramento alla Direzione Strategica.

La gestione delle segnalazioni

L'URP riceve e gestisce le segnalazioni degli utenti, ossia le comunicazioni con cui questi esprimono un giudizio in merito a uno o più aspetti del servizio erogato. Le segnalazioni includono:

- i reclami, ossia espressioni di insoddisfazione per aspetti del servizio erogato ritenuti non coerenti con quanto previsto dalle normative vigenti o dalla Carta dei servizi aziendale o semplicemente con le proprie aspettative;
- gli encomi, ossia espressioni di apprezzamento per una prestazione ricevuta, una situazione vissuta o per un comportamento osservato e giudicato soddisfacente.

I reclami possono essere presentati dagli utenti, direttamente o tramite i loro parenti, affini, tutori, delegati o legali rappresentanti, o attraverso gli organismi di volontariato o di tutela, accreditati presso la Regione Lombardia o presso l'Azienda, di norma entro 15 giorni dal momento in si è verificato l'evento ritenuto lesivo dei propri diritti. Ricevuto un reclamo, l'URP lo risolve subito, se questo è di immediata soluzione; altrimenti, avvia gli accertamenti atti a chiarire l'accaduto e invia al reclamante una risposta scritta, di norma entro 30 giorni.
L'URP trasmette ogni encomio che riceve al direttore dell'unità operativa cui afferisce il personale destinatario dell'espressione di apprezzamento, accompagnando tale trasmissione con una lettera di congratulazioni firmata dal Direttore Generale, mentre all'utente che ha formulato l'encomio viene inviata una lettera di ringraziamento.

La mediazione dei conflitti

Qualora una segnalazione evidenzi una situazione di una certa gravità e rilevanza, concernente aspetti tecnico-professionali, assistenziali o relazionali, l'URP, ove ne ravvisi l'opportunità, può proporre all'équipe dei mediatori dei conflitti presenti in Azienda l'avvio del percorso di mediazione tra le parti.

Le indagini di customer satisfaction

L'URP conduce annualmente un'indagine mirata a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati dall'Azienda. L'indagine viene condotta mediante la somministrazione agli utenti di questionari, sia cartacei sia con modalità online, secondo le indicazioni di Regione Lombardia. I dati ricavati dagli oltre 6.000 questionari raccolti ogni anno vengono elaborati con metodi statistici e trasmessi sia in Regione Lombardia, sia alla Direzione Strategica, che li utilizzerà come indicazioni per l'adozione di azioni di miglioramento della qualità dei servizi.

Il servizio di Interpretariato per pazienti sordomuti

I disabili auditivi che ne abbiano necessità possono richiedere all'URP un interprete nella Lingua italiana dei Segni (LIS), che li assisterà nell'interazione con il personale sanitario dell'Azienda.

Le credenziali per accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli utenti possono chiedere all'URP le credenziali per l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico, che contiene i dati e i documenti digitali sanitari e socio-sanitari, relativi a eventi clinici che li riguardano (esiti di esami cinici, verbali di Pronto Soccorso, ecc.). Per richiedere le credenziali occorre presentare:

- la propria Tessera Sanitaria Carta Nazionale dei Servizi;
- un proprio documento di riconoscimento (documento di identità, passaporto, patente di guida, ecc.);
- un numero di cellulare o indirizzo e-mail cui sarà inviata la seconda parte del PIN, mentre la prima parte sarà consegnata direttamente dall'operatore.

Non sono ammesse deleghe, è necessaria a presenza del diretto interessato. Per i minori è necessaria la presenza di entrambi i genitori.

Oltre che all'URP dell'ospedale San Paolo, le credenziali vengono rilasciate:

- dal Punto Informativo press il CUP dell'ospedale San Paolo
- dal CUP dell'ospedale San Carlo
- presso gli uffici di Scelta e Revoca della sede di Piazza Bande Nere.

Sedi e contatti

Ospedale San Paolo
Via A. Di Rudinì, 8 – 20142 Milano
Tel. 02.8184.4526-3070 – FAX 02.8184.4190
Email: urp.hsp@asst-santipaolocarlo.it

Ospedale San Carlo
Via Pio II, 3 – 20152 Milano
Tel. 02.4022.2259-2201 – FAX 02.4022.2557
Email: urp.hsc@asst-santipaolocarlo.it

Area Territoriale
Piazza G. Bande Nere 3 – 20146 Milano
Tel: 02-8578.8500 – Fax: 02-8578.7009
E-mail: urp.bandenere@asst-santipaolocarlo.it

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Diritti

Ogni paziente ha diritto:

- di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio;
- di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e le modalità di utilizzo degli stessi;
- di accedere a tutte le informazioni che gli consentano di partecipare attivamente alle decisioni riguardanti la sua salute;
- di scegliere liberamente tra differenti procedure diagnostiche o terapeutiche sulla base di adeguate informazioni;
- di rinunciare a sottoporsi ai trattamenti proposti o di interromperli in qualsiasi momento;
- di mantenere la riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le procedure sanitarie eseguite;
- di ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato, compatibilmente con le risorse a disposizione dell'Azienda;
- di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base di precisi standard;
- di usufruire di trattamenti sanitari che garantiscano elevati livelli di sicurezza e di essere protetto da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi:
- di evitare per quanto possibile il dolore non necessario, usufruendo dei più efficaci metodi analgesici attualmente disponibili;
- di presentare un reclamo ogni qualvolta ritenga di aver subito una lesione dei propri diritti e di ricevere una risposta;
- di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico, morale e psicologico causato da un trattamento sanitario.

La donna in gravidanza ha diritto:

- di effettuare gratuitamente i controlli previsti dalla normativa vigente;
- di usufruire di tecniche di parto aggiornate e di scegliere la tecnica di parto cui sottoporsi, compatibilmente con le indicazioni cliniche e con la disponibilità della struttura ospedaliera;
- di fruire della presenza di almeno una persona di sua fiducia al momento del parto e nei momenti successivi alla nascita;
- di tenere con sé il neonato al fine di agevolare l'allattamento materno e la continuità del rapporto madre-bambino.
- di essere informata sui propri diritti e sulle possibilità di fruire dei servizi territoriali e del supporto di associazioni a sostegno della famiglia;
- di riconoscere il minore presso l'ospedale in cui è nato entro 3 giorni dalla nascita oppure entro 10 giorni presso il comune di nascita dello stesso o presso il comune di residenza della madre;
- di non riconoscere il neonato dichiarando di non voler essere nominata nell'atto di nascita;
- di interrompere volontariamente la gravidanza nei limiti previsti dalla Legge (l. 194/78).

Il bambino in ospedale ha diritto:

- di essere tutelato nel proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale;
- di essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile e adeguato al suo livello di sviluppo e di maturazione;
- di esprimere il proprio assenso o dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano: le sue opinioni devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione.

Doveri

Il paziente ha il dovere:

- di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, rispettando i diritti degli altri malati;
- di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione del reparto o ambulatorio in cui si trova;
- di rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera;
- di rispettare gli orari di visita stabiliti, al fine di permettere il regolare svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

IL PRONTO SOCCORSO

I due presidi ospedalieri della ASST, il San Paolo e il San Carlo, sono fortemente orientati all'attività svolta in favore dei pazienti che accedono ai due pronto soccorso (classificati come DEA I livello), punti di riferimento per le aree ovest e sud della metropoli milanese e che pongono l'ASST, con più di 150.000 prestazioni di urgenza all'anno, al vertice delle strutture ospedaliere della rete emergenza-urgenza regionale. Circa 40/50 pazienti necessitano ogni giorno di ricovero in urgenza e più di 400 letti sono costantemente impegnati in questa attività.

Il Pronto Soccorso garantisce il trattamento in emergenza-urgenza di patologie acute che richiedono interventi diagnostici e terapeutici in tempi veloci, non risolvibili dal medico di famiglia, dal pediatra di libera scelta o dai medici della continuità assistenziale (ex Guarda Medica). È bene non rivolgersi al Pronto Soccorso per situazioni cliniche note, magari cronicizzate, che non subiscano variazioni tali da far temere un pericolo per la vita o un rischio di gravi complicazioni imminenti.

Quando si accede al Pronto Soccorso, si viene sottoposti al triage: un processo di valutazione, condotto da personale infermieristico appositamente formato, finalizzato a stabilire la gravità e l'urgenza delle condizioni cliniche del paziente, al fine di determinare l'ordine di accesso alla visita medica. Al termine del triage, a ogni paziente viene assegnato un codice colore – rosso, giallo, verde o bianco – che contrassegna il grado di urgenza del suo caso e regola, conseguentemente, le priorità:

CODICE ROSSO	Molto critico. Immediato pericolo di vita. Priorità assoluta. Accesso immediato
CODICE GIALLO	Mediamente critico. Lesioni gravi che possono compromettere le funzioni vitali più importanti; i Pazienti verranno visitati nel più breve tempo possibile. Accesso rapido alle cure.
CODICE VERDE	Poco critico. Non sussiste alcun pericolo di vita. Accesso di bassa priorità. La precedenza viene data ai malati ritenuti più gravi (codice rosso e giallo).
CODICE BIANCO	Non critico, non urgente. Situazione di nessuna urgenza. Il paziente sarà visitato dopo tutti quelli presenti in Pronto Soccorso, o giunti dopo, ma con diverso codice colore (più gravi). I tempi di attesa possono quindi essere lunghi.

Durante l'attesa il paziente viene periodicamente rivalutato dal personale infermieristico. La visita medica avviene nelle sale visita, ciascuna delle quali è affidata a un medico specialista, coadiuvato al bisogno da un infermiere. Il medico può prescrivere esami del sangue urgenti, esami radiologici, consulenze da parte di altri specialisti, terapie d'urgenza e decidere di effettuare un breve periodo di osservazione clinica. Al termine dell'iter diagnostico il medico decide la dimissione del paziente o il suo ricovero e/o il trasferimento ad altra struttura.

Alla dimissione, al paziente viene consegnato un verbale che riporta tutti i dati relativi al suo accesso di Pronto Soccorso (motivo dell'accesso, anamnesi, esami e visite eseguite, diagnosi, raccomandazioni terapeutiche) e il codice colore assegnato all'uscita.

L'attribuzione del codice bianco alla dimissione comporta l'obbligo di pagare il ticket di 25 Euro. Secondo la normativa regionale, tutti i pazienti accolti con una classificazione di triage bianco o verde vengono dimessi in codice bianco, tranne che in una serie di casi tassativamente elencati (fratture, ustioni gravi, ecc.). Sono inoltre classificati come codice bianco alla dimissione tutti i pa-

zienti con qualsiasi classificazione di triage di accesso che autonomamente lasciano il Pronto Soccorso, prima della chiusura del verbale.

IL RICOVERO

Il ricovero nelle strutture ospedaliere della ASST Santi Paolo e Carlo può avvenire con diverse modalità.

Ricovero di urgenza

Quando un paziente accede al Pronto Soccorso, agli interventi diagnostici e terapeutici di urgenza necessari al superamento della fase acuta può seguire il ricovero presso l'unità operativa di competenza.
Il ricovero urgente è attivato tramite:

- Medico di Medicina Generale o Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica, tel. 02.34567)
- trasporto assistito (mezzi di soccorso attivati tramite il 118)
- accesso diretto del paziente al Pronto Soccorso.

Ricovero ordinario o programmato

In base alla disponibilità di posti letto, l'ospedale garantisce il ricovero programmato ai pazienti affetti da patologie non urgenti.
Il ricovero in regime ordinario avviene, di norma, a seguito di prima visita ambulatoriale eseguita su proposta del medico curante o da altro medico specialista.
Prima di ogni ricovero programmato di tipo chirurgico si esegue il pre-ricovero, ossia un ciclo di esami propedeutici all'operazione, programmati direttamente dal reparto.

Ricovero in day-hospital

Si tratta di un ricovero di una sola giornata che può essere proposto dal medico specialista del reparto, dopo aver valutato la situazione clinica del paziente nel corso della visita.

LA VITA IN REPARTO

La giornata del degente è scandita da vari momenti: visite mediche, esami diagnostici, somministrazioni di farmaci.

Le **visite mediche** si svolgono al mattino e, a volte, al pomeriggio, a seconda della necessità. Durante l'orario di visita il degente è invitato a rimanere nella sua stanza e a non utilizzare il telefono cellulare. Eventuali visitatori devono allontanarsi temporaneamente dalle camere.

È necessario comunicare al medico o al coordinatore infermieristico eventuali terapie seguite a domicilio. Nel caso in cui vengano assunti farmaci, è consigliabile portare la confezione in uso per ottenerne la fornitura dalla farmacia interna entro la giornata successiva al ricovero, per permettere la continuità della terapia. È opportuno anche segnalare eventuali allergie a farmaci o altre sostanze.

L'**alimentazione** fa parte della cura, quindi si raccomanda di seguire le indicazioni del medico e del personale infermieristico. Il consumo di alimenti portati dall'esterno deve essere preventivamente autorizzato.

L'**igiene** dell'ambiente viene assicurata dall'impresa di pulizia per quanto riguarda gli spazi comuni (soggiorni, corridoi, uffici, servizi igienici, camere di degenza, sale visita e medicazione, sala

infermieri, studi medici). I letti vengono rifatti quotidianamente e ogni volta si renda necessario. I degenti potranno segnalare al/alla caposala la necessità di ulteriori interventi.

I pazienti ricoverati che vogliono avvalersi del servizio di **parrucchiere o barbiere** possono rivolgersi al coordinatore infermieristico o al personale di assistenza per informazioni e prenotazioni.

È vietato fumare in ospedale. È consentito l'uso di apparecchi cellulari, fatta eccezione nelle aree a rischio (terapie intensive) e in particolari situazioni, che verranno di volta in volta segnalate dagli operatori. Prima di allontanarsi dal reparto, il degente deve sempre informare il personale di servizio.

Le **visite ai degenti** devono svolgersi in modo da evitare evitare intralci al regolare funzionamento delle attività cliniche e problemi igienico-sanitari. I familiari dei pazienti di età superiore ai sessantacinque anni sono autorizzati a trattenersi oltre l'orario di visita, limitatamente a una persona per volta e in accordo con il coordinatore infermieristico.

Al momento della **dimissione** il paziente riceve dal medico indicazioni e consigli e la lettera di dimissione, indirizzata al medico di famiglia.

I degenti che hanno necessità di tornare al proprio domicilio attraverso un servizio di ambulanza, potranno rivolgersi al coordinatore infermieristico, che provvederà a contattare l'Associazione indicata dal paziente; le spese di trasporto saranno a carico dell'utente.

LA PRESA IN CARICO DEI PAZIENTI CRONICI (PIC)

Dai primi mesi del 2018 è stato attivato in Lombardia un nuovo modello di presa in carico per i cittadini affetti da patologie croniche: un medico gestore organizza tutti i servizi sanitari e socio-sanitari per rispondere ai bisogni del paziente, programmando prestazioni e prescrivendo le cure farmacologiche più appropriate, alleggerendo così il paziente dall'onere di prenotare visite ed esami. I pazienti cronici che lo desiderano possono aderire e godere di tutti questi benefici.

Il cittadino sceglie l'ente gestore al quale affidare la cura della propria patologia, l'organizzazione e la gestione del relativo percorso terapeutico. L'ente gestore garantisce il coordinamento e l'integrazione tra i differenti livelli di cura e i vari attori del Sistema Sanitario e Sociosanitario Lombardo (medici di medicina generale/pediatri di libera scelta, medici specialisti, strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private, farmacie, infermieri, ecc.).

Il paziente ufficializza la scelta del proprio ente gestore, dichiarando la sua formale adesione al nuovo percorso di accompagnamento e stringendo un patto di cura. In seguito, l'ente programma annualmente, insieme al paziente, tutti gli interventi sanitari e sociosanitari richiesti dalla sua patologia (visite, esami e altri servizi), garantendo così cure appropriate e controlli puntuali e periodici.

Contatti: presaincarico@asst-santipaolocarlo.it

LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

L'ASST Santi Paolo e Carlo riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo. Numerose associazioni di volontariato si sono proficuamente integrate con le attività della ASST, rispetto alle quali svolgono un'utile funzione complementare, collaborando al raggiungimento di più elevati standard di qualità, all'umanizzazione dei servizi sanitari e sociosanitari e al benessere dei pazienti. Per poter operare all'interno dell'Azienda, le associazioni devono stipulare con essa un apposito atto convenzione.

Le associazioni attualmente accreditate sono le seguenti:

- ABIO - Associazione per il bambino in ospedale
- ANDOS - Associazione Nazionale Donne Operate al Seno
- Unione Samaritana
- Amo la vita - Associazione Oncologica Milanese
- GVMAS - Gruppo di volontariato per minori adulti sieropositivi HIV (ANLAIDS Lombardia)
- Fare Assieme
- San Valentino per lo sviluppo delle scienze epilettologiche
- AL-ANON
- Dottor Sorriso
- AVS - Associazione Veronica Sacchi Onlus
- CAV - Centro Aiuto alla Vita
- AIPA Associazione Italiana Pazienti Anticoagulati
- A.A. Alcolisti Anonimi
- Gruppo Cuore Nuovo
- NutriMente
- AVO Associazione Volontari in Ospedale
- LILT Lega Italiana Lotta ai Tumori
- Associazione Sentire e crescere Onlus
- Associazione La Forza e il Sorriso
- ARCHE'
- KOALA Onlus
- Associazione Andrologia ed Endocrinologia pediatrica e adolescenziale
- APMMC Associazione Prevenzione Malattie Metaboliche Congenite
- AUSER
- AllegroModerato
- Fondazione Mantovani Castorina
- Operation Smile Roma

L’ospedale San Paolo

LA STORIA

Nel 1959, da un'intuizione dell'allora Presidente del C.d.A. dell'Opera Pia G. Ronzoni, Comm. G. Ravetta, nasceva l'idea di un nuovo ospedale nella zona sud di Milano. Il 7 novembre 1964 fu posata la prima pietra e la costruzione iniziò il 20 ottobre 1966. I lavori furono però rallentati fino al 1972 a causa dell'adeguamento del progetto alla Legge 132/68 che istituiva gli Enti Ospedalieri.

Con Legge del 1974 e successivo Decreto del Presidente nel 1975, la Regione Lombardia dispose la nascita dell'Ente Ospedaliero Ronzoni e Principessa Jolanda, che avrebbe cessato di esistere con l'entrata in funzione del nuovo Ospedale San Paolo.

Nel giugno del 1975 fu istituito un Collegio Commissariale per determinare il passaggio dei due Enti (Ronzoni e principessa Jolanda) al nuovo Ente Ospedaliero San Paolo; alla fine dello stesso anno nacque il primo Consiglio di Amministrazione. Altri rallentamenti avvennero a seguito dell'entrata in vigore della Legge 386/74 che spostava la competenza degli Enti mutualistici alle Regioni e per l'adeguamento dell'opera al Piano Regionale Ospedaliero.

Finalmente nel 1977 con la "prima agibilità" fu messo in funzione il blocco B con 331 posti letto. L'inaugurazione avvenne il 15 novembre 1978 e il primo paziente fu ricoverato il 5 febbraio 1979.

Nel dicembre 1978, grazie all'impegno dell'allora Rettore prof. Paolo Mantegazza e del Preside della Facoltà di Medicina e Chirurgia prof. Guido Coggi, venne sottoscritta la convenzione con l'Università degli Studi di Milano e l'ospedale San Paolo divenne il secondo Polo Universitario milanese.

L'ospedale fu completato nel 1987 con la "seconda agibilità". Nel 1994 divenne Azienda Ospedaliera e nel 1998 incorporò le attuali strutture territoriali.

Il 1° gennaio 2016, con l'applicazione della Legge Regionale n° 23 dell'11 agosto 2015, è nata l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (A.S.S.T.) Santi Paolo e Carlo, formata dall'unione amministrativa delle precedenti Aziende Ospedaliere San Paolo e San Carlo Borromeo.

IL SAN PAOLO IN NUMERI (dati del 2018)

Interventi Blocco Operatorio centrale	7.212
Prestazioni Ambulatoriali	491.173
N° MAC/BIC	17.682
Prestazioni diagnostiche	95.036
Prestazioni di laboratorio	960.024
Accessi di Pronto Soccorso	78.323
Posti letto attivi ordinari	438
Posti letto attivi Day Hospital	56
Ricoveri in Degenza Ordinaria	17.744
Accessi in Day Hospital	5.685

ECCELLENZE

L'Ospedale San Paolo è stato riconosciuto dal Ministero della Salute quale "Ospedale di rilievo Nazionale" e fa parte della rete H.P.H. (Health Promoting Hospital) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità con progetti di promozione della salute.
L'Ospedale San Paolo è inoltre sede dei seguenti Centri di Riferimento Regionale:

- labiopalatoschisi (Chirurgia Maxillo Facciale): tel. 02.8184.4707;
- infezioni da HIV pediatriche e in gravidanza (Pediatria e Ostetricia e Ginecologia): tel. 02.8184.4534;
- diagnosi prenatale (Ostetricia e Ginecologia): tel. 02.8184.4286;
- fenilchetonuria, dislipidemie, glicogenosi e galattosemia (Pediatria): tel. 02.8184.4370;
- epilessia (Centro Regionale per l'Epilessia): tel. 02.8184.4200;
- retinite pigmentosa (Oculistica): tel. 02.8184.4401.

NOVITÀ RECENTI

Il 22 novembre 2018 sono stati inaugurati il nuovo reparto di degenza di Neuropsichiatria dell'Adolescenza, che accoglie minori con problemi neuropsichiatrici, e il Centro Giovani Ponti, un'innovativa realtà territoriale in grado di assicurare un percorso clinico e assistenziale interdisciplinare finalizzato alla prevenzione, all'individuazione e al trattamento precoce dei disturbi psichici in età giovanile (dai 14 ai 24 anni)

Nel mese di luglio 2019 è stato inaugurato il nuovo Pronto Soccorso. Il progetto ha posto al centro l'accoglienza del paziente a 360°. Gli ambienti sono facilmente fruibili, con particolare attenzione alle indicazioni e l'inserimento di punti caratteristici agevolmente individuabili e riconoscibili. Sono presenti anche postazioni di ricarica per pc e cellulari, Wi-Fi a libero accesso, aree ristoro interne. Tutte le postazioni di attesa sono dotate di un sistema di monitoraggio centralizzato dei parametri vitali del paziente, completo di allarmi visivi e sonori che consentono a medici ed infermieri di avere sempre sotto controllo la situazione clinica dei pazienti.
Nell'area di visita è stata realizzata una sala di trattamento del paziente potenzialmente infetto, nella quale è stato installato un importante sistema di filtraggio che garantisce le condizioni igienico-sanitarie necessarie.
Grande attenzione è stata posta anche alla riservatezza del paziente grazie a tende di separazione che delimitano i box.

COME ARRIVARE

L'ospedale San Paolo, che si trova in via Antonio di Rudinì 8, è raggiungibile:

- in automobile: Tangenziale Ovest, uscita Assago/Viale Famagosta;
- in metropolitana: Linea n. 2 (Verde), fermata Famagosta;
- in autobus: Linee 98 - 74 - 71.

COME PRENOTARE

Prenotare con Il Servizio Sanitario Regionale

È possibile prenotare prestazioni in regime di Servizio Sanitario Regionale, muniti di impegnativa e tessera sanitaria, cone le seguenti modalità:

- **Online**, tramite il portale Prenota Salute Regione Lombardia: https://prenotasalute.regione.lombardia.it;
- presso le **farmacie** abilitate;
- tramite il **Call Center Regionale**, al numero verde 800.638.638 da rete fissa; altrimenti, da rete mobile, al numero 02/99.95.99, a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario;
- tramite gli sportelli del **CUP aziendale**:
  - Cup Centrale, sito al piano -1, blocco D, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00, con numeri in distribuzione dalle 7.30. È necessario munirsi del numero progressivo da ritirare al distributore automatico posto presso il Punto Informativo, il cui personale è a disposizione per fornire informazioni agli utenti anche sull'ospedale e i suoi servizi;
  - Cup del Pronto Soccorso, per prenotazioni di prestazioni richieste dai medici del P.S. Si trova al al piano T, blocco G, ed è attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 18.00 e la domenica dalle 8.00 alle 14.00;
  - Cup di Radiologia, per prestazioni di Radiologia e di Medicina Nucleare (es. PET, MOC, Scintigrafia). Si trova al piano -2, blocco D, ed è attivo dal lunedì al giovedì, dalle 8.00 alle 16.30 e il venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

Prenotare in regime di libera professione

Le prestazioni in libera professione possono essere prenotate:

- agli sportelli del CUP centrale, dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 19.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 17.00, prelevando dal distributore automatico la lettera L;
- al numero 02/8184.4141, dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 (il venerdì solo fino alle 16.30).
- al numero 02/8184.4652 per prestazioni di Radiologia, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30.

Prestazioni odontoiatriche e di medicina orale

Oltre che al Call Center Regionale, le prestazioni odontoiatriche sono prenotabili:

- ai numeri 02/8184.3535 - 02/8184.3536, in regime di SSR;
- al numero 02/8184.3934 per prenotazioni in regime di libera professione;
- agli sportelli della Clinica Odontoiatrica in Via Beldiletto n. 1, per prenotazioni sia in regime di SSR che in libera professione

Per informazioni e richiesta di ricontatto: cup.odonto@asst-santipaolo.it.

COME RICHIEDERE LA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Cartella clinica

La cartella clinica (ossia la documentazione riferita al ricovero presso un reparto) si può richiedere:

- presso l'Archivio Clinico, piano -1, blocco D (accanto al CUP), dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30;
- telefonando al numero 02/8184.4463, dal lunedì al venerdì, dalle 08.30 alle 12.30
- via fax al numero 02/8912.0107;
- via email: archivio.hsp@asst-santipaolocarlo.it

La copia autenticata della cartella clinica può essere rilasciata:

- all'intestatario della cartella stessa provvisto di documento di identità e della sua fotocopia da consegnare all'Archivio Clinico;
- a persona diversa, munita di delega scritta dell'intestatario, documento di identità proprio e del delegante e relative fotocopie da consegnare all'Archivio Clinico;
- in caso di minore o di tutela/curatela, ai genitori esercenti la potestà genitoriale (o loro delegati), o al tutore legale/curatore, che ne diano documentata dimostrazione (autocertificazione) e previa compilazione del modulo;
- in caso di decesso dell'intestatario, agli eredi legittimi che ne diano documentata dimostrazione (atto sostitutivo di notorietà corredato di fotocopia del documento di identità' del dichiarante)

La richiesta di documentazione sanitaria può avvenire solo tramite compilazione del relativo modulo di richiesta, che deve essere consegnato personalmente all'Archivio Clinico o inviato via mail all'indirizzo sopraindicato.
All'atto della presentazione della domanda, il richiedente dovrà essere munito della fotocopia del proprio documento di riconoscimento e del foglio di delega con fotocopia del documento d'identità del delegante.
Il ritiro della cartella clinica avverrà presso l'Ufficio Cartelle Cliniche negli orari sopra indicati, previa ricezione di telefonata o email.

All'atto della richiesta l'utente dovrà provvedere al pagamento della documentazione richiesta:

- tramite bonifico bancario sull'IBAN IT92F0311101634000000000003, intestato a ASST Santi Paolo e Carlo, indicando nella causale: cognome e nome dell'intestatario della cartella clinica, data di nascita, codice fiscale e la dicitura "Presidio San Paolo saldo copia documentazione clinica";
- al CUP (Piano -1, Blocco D), prenotandosi schiacciando nell'erogatore il riquadro con la dicitura "prestazioni amministrative".

Tariffe per rilascio duplicati documenti sanitari:

- cartella clinica aperta: euro 20.00;
- cartella clinica chiusa sino a 200 pagg: euro 26,00;
- cartella clinica chiusa da 201 a 500 pagg: euro 46,00;
- cartella clinica chiusa oltre 501 pagg: euro 56,00.

Tariffe per spedizione della cartella clinica:

- da 10 a 30 fogli: euro 7,85;
- da 31 a 50 fogli: euro 9,85;
- da 51 fogli: euro 12,35.

Verbale di Pronto Soccorso

Il paziente di Pronto Soccorso, o persona da lui delegata (con copia dei documenti d'identità) può formulare richiesta di copia conforme all'originale del verbale di pronto soccorso e del modulo giustificativo per il datore di lavoro, recandosi personalmente presso la Segreteria del Pronto Soccorso (Piano T, Blocco G), dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.00 e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.30.

Documentazione radiografica

Il paziente che ha effettuato radiografie a seguito di accesso di PS o di ricovero, o persona da lui delegata (con copia dei documenti d'identità), può chiederne copia recandosi direttamente presso lo Sportello Ritiro Referti ubicato presso il CUP di Radiologia (Piano -2, Blocco D), dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.00. Il ritiro dell'esame radiografico è immediato. In caso di registrazione su CD è previsto un tempo di attesa di 10-15 minuti circa.

Certificato di ricovero

Va richiesto presso l'Accettazione Ricoveri, Piano -1, Blocco D, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30.

Referti di Medicina Nucleare

Si ritirano presso il Cup Centro Prelievi, Piano -1, Blocco D, lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11.30 alle 16.00, martedì e giovedì dalle 11.30 alle 18.00. La documentazione può essere richiesta, oltre che dal diretto interessato, da persona diversa munita di delega e copia dei documenti d'identità. Tempo di refertazione: in media 4-5 giorni lavorativi.

SERVIZI ALL'UTENZA

Presso l'ospedale San Paolo sono presenti vari servizi rivolti all'utenza:

- il **bar** presso l'atrio centrale, con punto vendita di giornali;
- due **sportelli bancomat,** uno presso l'atrio centrale e l'altro accanto agli sportelli del Cup Centrale, al piano -1, Blocco D;
- **distributori automatici di bibite e snack**, in vari punti dell'ospedale;
- **servizio carrozzine**: previa consegna di un documento di identità, si rilasciano ratuitamente carrozzine presso la reception nell'atrio centrale e presso il Punto Informativo al CUP, piano -1, Blocco D.

I REPARTI

REPARTO	UBICAZIONE	TELEFONO	MAIL
Day Surgery	Piano 3 Blocco B	02/8184.4591	daysurgery.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Prericovero	Piano 3 Blocco B	02/8184.4017	prericovero.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Chirurgia 1	Piano 7 Blocco B	02/8184.4311-4208	chirurgia1.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Chirurgia 1 Vascolare	Piano 7 Blocco B	02/8184.4311	chirurgia1.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Chirurgia 2 Epatobiliare	Piano 6 Blocco B	02.8184.4567-4166	chirurgia2.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Chirurgia 2 Toracica	Piano 6 Blocco B	02/8184.4277-4284	chirtoracica@gmail.com
Ortopedia e Traumatologia	Piano 6 Blocco A	02/8184.4746-4734	ortotrauma.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Urologia	Piano 8 Blocco A	02/8184.4739	urologia.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Dama	Piano 4 Blocco A	02/8184.4398	dama.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Dermatologia	Piano 7 Blocco A	02/8184.4230-4030	dermatologia.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Medicina 1	Piano 1 Blocco A	02/8184.4165	medicina.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Medicina 2	Piano 4 Blocco A	02/8184.4576-4644	medicina2.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Medicina 3	Piano 3 Blocco A	02/8184.4276-4469	segreteria.epatogastro@asst-santipaolocarlo.it
Nefrologia	Piano 8 Blocco B	02/8184.4183	nefrologia.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Dialisi	Piano 2 Blocco B	02/8184.4723	nefrologia.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Malattie Infettive	Piano 2 Blocco A	02/8184.3046-4616	malattie.infettive.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Riabilitazione Specialistica	Piano 6 Blocco B	02/8184.4253-4747	riabilitazione.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Cardiologia e UTIC	Piano 4 Blocco B	02/8184.4251-4461	cardiologia.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Oncologia	Piano 8 Blocco A	02/8184.3951-3952	oncologia.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Oncologia Day Hospital	Piano 1 Blocco B	02/8184.4493	oncologia.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Pronto Soccorso e Dea	Piano 0 Blocco B	02/8184.4507-4292	marco.gardinali@asst-santipaolocarlo.it
Ostetricia e Ginecologia	Piano T Blocco A	02/8184.4536-4419	segreteria.cog@asst-santipaolocarlo.it
Pediatria	Piano 5 Blocco A	02/8184.4370-4668	pediatria.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Neonatologia	Piano 0 Blocco A	02/8184.4333-4394	neonatologia.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Psichiatria Ovest	Piano 9 Blocco A	02/8184.4714-4067	maria.cordaro@asst-santipaolocarlo.it
Psichiatria Est	Piano 9 Blocco A	02/8184.4714-4744	maria.cordaro@asst-santipaolocarlo.it
Neuropsichiatria Infantile	Piano 7 Blocco A	02/8184.4702	segreteria.npi@asst-santipaolocarlo.it
Oculistica	Piano 5 Blocco B	02/8184.3937	oculistica.hsp@asst-santipaolocarlo.it
Otorinolaringoiatria	Piano 8 Blocco B	02/8184.3887-4561	giovanni.felisati@asst-santipaolocarlo.it
Chirurgia Maxillo Facciale	Piano 8 Blocco B	02/8184.4341-4594	maxillofacciale.hsp@asst-santipaolocarlo.it

Informazioni specifiche sui servizi erogati dai singoli reparti sono reperibili nel sito web aziendale: https://www.asst-santipaolocarlo.it/dipartimenti

ORARI DI VISITA

L'accesso ai reparti per parenti e visitatori è così articolato:

- dal lunedì al sabato, dalle 15.00 alle 19.00;
- domenica e festivi, dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00.

Alcuni reparti prevedono orari di visita particolari:

- Ostetricia e Ginecologia: tutti i giorni dalle 17.00 alle 19.00;
- Cardiologia: tutti i giorni dalle 16.00 alle 18.00;
- Rianimazione: tutti i giorni dalle 12.30 alle 13.00;

- Area di osservazione: tutti i giorni dalle 11.00 alle 12.30;
- Malattie infettive: da lunedì a venerdì dalle 15.00 alle 18.30; sabato, domenica e festivi dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.30.

I familiari dei pazienti di età superiore ai sessantacinque anni sono autorizzati a trattenersi oltre l'orario di visita, limitatamente a una persona e in accordo con il coordinatore infermieristico.

SERVIZIO RELIGIOSO

Per i degenti di fede cattolica e i loro familiari il cappellano è a disposizione per colloqui spirituali, confessione, comunione, ecc. È possibile richiedere un incontro col cappellano in qualsiasi momento rivolgendosi al personale di reparto.
L'orario di apertura della Cappella (situata al 1° piano del Blocco C) è dalle 7.00 alle 20.00. Le Messe si celebrano i giorni feriali alle ore 18 e i giorni festivi alle 11.

L’ospedale San Carlo

LA STORIA

Era l'anno 1572 quando San Carlo Borromeo nominò suo erede universale l'Ospedale Maggiore e nel 1576 perfezionò le sue volontà a favore del nosocomio milanese. Una decisione quasi scontata, dopo che in veste di arcivescovo San Carlo aveva vigilato, occupandosi in particolare dell'Ospedale Maggiore. Fu quindi un atto di coerenza quello di intitolare al Santo un grande ospedale.

Il San Carlo deriva da una necessità inderogabile, specie per l'ampia zona che serve, per cui la sua costruzione è stata considerata la spontanea realizzazione di un servizio del quale non era più possibile fare a meno.

L'idea di un nuovo ospedale ha preso corpo alla fine degli anni Cinquanta, tanto che con deliberazione n. 612 del 31 marzo 1960 del Consiglio di amministrazione dell'Ospedale Maggiore viene accettata la proposta di acquisto del terreno, già Piazza d'Armi in Baggio e di proprietà demaniale.

Il 30 giugno 1966 nel nuovo Ospedale San Carlo Borromeo faceva il suo ingresso il primo malato.

Altre date significative sono il 6 aprile 1960, data di assunzione della delibera in cui vengono stabilite le modalità e gli incarichi per la redazione del progetto; il 20 aprile 1960, in cui vengono precisati i requisiti del nuovo ospedale; il 22 marzo del 1962, quando viene stipulato il contratto di acquisto del terreno; il 2 maggio 1962, quando viene approvato con deliberazione n. 561 il progetto. Il 1° marzo 1963 è ricordato come il giorno d'inizio delle opere per la costruzione del nuovo Ospedale

È il 14 ottobre 1967 quando il presidente del Consiglio dei Ministri Aldo Moro inaugura ufficialmente l'Ospedale San Carlo Borromeo. La nuova struttura riceve la benedizione del cardinale arcivescovo Giovanni Colombo. Alla cerimonia di inaugurazione, accanto alle personalità civili e militari cittadine guidate dal Sindaco Pietro Bucalossi, prendono parte numerosi parlamentari: il sottosegretario alle Finanze Vittorino Colombo, i senatori Tomaso Airoldi e Giovanni Maria Cornaggia, gli onorevoli Alessandro Buttè e Giannina Cattaneo Petrini.

In rappresentanza dell'Ospedale ad accogliere il presidente del Consiglio dei Ministri c'è il Consiglio di amministrazione al completo, guidato dal presidente dell'Ospedale Maggiore Gaetano Lazzati.

IL SAN CARLO IN NUMERI (dati del 2018)

Interventi Blocco Operatorio centrale	5.707
Prestazioni Ambulatoriali	436.681
N° MAC/BIC	9.022
Prestazioni diagnostiche	87.854
Prestazioni di laboratorio	684.049
Accessi di Pronto Soccorso	77.575
Posti letto attivi ordinari	457
Posti letto attivi Day Hospital	18
Ricoveri in Degenza Ordinaria	15.583
Accessi in Day Hospital	3.692

COME ARRIVARE

Il presidio ospedaliero San Carlo Borromeo è sito nella zona ovest di Milano in via Pio II, 3, non lontano dallo stadio di San Siro.

In macchina

Tangenziale Ovest, uscita via Novara di Milano.
Tratto urbano dell'autostrada A4 Torino Milano, uscita Viale Certosa.

Con i mezzi pubblici

Autobus, linee:

- 49 da Piazzale Lotto e da Piazza Tirana passando per M1 Inganni;
- 78 da M1 Bisceglie e da via Govone;
- 80 fermata San Giusto;
- 64 fermata Via Novara.

Treno:

- R27
- S9
- Fermata San Cristoforo con le FS e poi bus n. 49 verso Lotto, fermata Ospedale San Carlo

Metro:

- M5, fermata San Siro;
- M1, fermata Inganni, poi autobus 49 verso Lotto;
- M1 Lotto, capolinea bus 49 fermata Ospedale San Carlo.

Taxi:
All'esterno dell'ospedale è presente un'area di sosta per i taxi.
Se si raggiunge il presidio con il taxi, è possibile farsi lasciare all'interno sotto la pensilina davanti all'elisoccorso,

COME PARCHEGGIARE

Esternamente

All'esterno del Dipartimento Emergenza e Accettazione (zona Pronto Soccorso) è presente un area con ampi parcheggi.
Fuori dal monoblocco dell'ospedale sono presenti diversi parcheggi a pagamento con tariffa oraria. Sono presenti i dispensatori di ticket in ogni zona del parcheggio.

All'interno

Le persone con disabilità, in possesso del relativo contrassegno, possono parcheggiare in posti dedicati davanti alla Chiesa e in prossimità dell'entrata della Fisioterapia.
Per tutti gli altri la sosta non è consentita.
Per le persone con difficoltà di deambulazione è invece consentita la fermata di circa 30 minuti in prossimità delle fioriere davanti alla Chiesa per permettere il raggiungimento del luogo di cura.
Agli accompagnatori dei pazienti in dimissione è concessa l'entrata (previa esibizione dellalettera di dimissione) e il passaggio fino alla pensilina situata davanti all'elisoccorso ove sono collocate sedie per l'attesa dei pazienti.
In caso di necessità di entrata per terapie continuative (ad es. Dialisi o chemioterapia) è possibile richiedere in Direzione Medica di Presidio un permesso di accesso.
Per coloro che eseguono terapie riabilitative, la domanda va presentata direttamente alla segreteria che permetterà l'entrata dalla porta carraia più vicina agli ambulatori.
I veicoli parcheggiati all'interno dell'area ospedaliera fuori dai casi consentiti sono sottoposti a rimozione forzata.

COME PRENOTARE

Prenotare con Il Servizio Sanitario Regionale

È possibile prenotare prestazioni in regime di Servizio Sanitario Regionale, muniti di impegnativa e tessera sanitaria, con le seguenti modalità:

- **Online**, tramite il portale Prenota Salute Regione Lombardia: https://prenotasalute.regione.lombardia.it;
- presso le **farmacie** abilitate;
- tramite il **Call Center Regionale**, al numero verde 800.638.638 da rete fissa; altrimenti, da rete mobile, al numero 02/99.95.99, a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario;
- tramite gli sportelli del **CUP aziendale**, sito al piano terra nel settore C, i cui orari sono i seguenti:
  - prenotazioni: dal lunedì al venerdì, 8.00-18.00; il sabato 8.30-12.30;
  - prelievi del sangue, dal lunedì al venerdì, 7.30-10.00;
  - accettazone amministrativa, dal lunedì al venerdì, 7.30-16.00.

Prenotare in regime di libera professione

Le prestazioni libero-professionali possono essere prenotate:

- direttamente agli sportelli del CUP;
- telefonicamente, chiamando il numero 02.4022.2034, dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 16.00;
- attraverso la mail dedicata: liberaprofessione.hsc@asst-santipaolocarlo.it.

Disdire una prentazione

Le prenotazioni si pssono disdire:

- chiamando il Call Center Regionale se la prenotazione è stata effettuata con tale modalità;
- agli sportelli CUP, indipendentemente dalla modalità di prenotazione.

Al fine del rimborso del ticket pagato, la disdetta delle prenotazioni deve essere effettuata entro 48 ore dal giorno previsto per l'esecuzione della prestazione.

RITIRARE I REFERTI

I referti, sia strumentali che di laboratorio, si ritirano, di norma, presso lo Sportello Ritiro Referti, al piano -1, tel. 02/4022.2600, dal lunedì al venerdi, in orario 8.30 -13.00 e 14.00-17.45. Nel periodo estivo o natalizio, tale orario può subire variazioni.
Per alcuni tipi di prestazioni, tuttavia, il referto è consegnato direttamente dalla struttura che esegue la prestazione diagnostica.

Il ritiro può essere effettuato:

- dall'interessato munito di un documento didentità valido e della ricevuta di pagamento;
- da persona munita di delega, di un proprio documento di identità, di un documento d'identità dell'interessato (in originale o in copia), della ricevuta di pagamento del ticket. Tuttavia, per alcuni esami particolari (come il test per l'HIV) non sono ammesse deleghe e il ritiro del referto è possibile solo direttamente da parte dell'interessato.

La maggior parte dei referti (esclusi quelli che devono essere consegnati direttamente all'interessato o ritirabili presso la struttura) sono consultabili attraverso il **Fascicolo Sanitario Elettronico**, collegandosi al sito www.crs.regione.lombardia.it/sanita. Per accedere, è necessario essere in possesso delle credenziali GASS (Gestione Accesso Semplificato ai Servizi), che al presidio San Carlo Borromeo sono rilasciate dal CUP.

RICHIEDERE LA DOCUMENTAZIONE CLINICA

La documentazione inerente i ricoveri eseguiti, sia cartacea che relativa agli esami strumentali su cd o lastra, può essere richiesta all'**Ufficio Cartelle Cliniche** (piano Terra, settore C), i cui orari sono i seguenti:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Apertura sportello	8.30-12.30	13.30-15.00	8.30-12.30	13.30-15.00	8.30-12.30
Informazioni telefoniche (02.4022.2208)	14.30-15.00	10.00-11.00	14.30-15.00	10.00-11.00	14.30-15.00

Email per informazioni: ufficio.cartellecliniche.hsc@asst-santipaolocarlo.it

La copia autenticata della cartella clinica può essere rilasciata:

- all'intestatario della cartella stessa provvisto di documento di identità proprio e del delegante e relative fotocopie da consegnare all'Ufficio Cartelle Cliniche;
- a persona diversa dall'interessato, munita di delega scritta dell'intestatario, documento di indentità e della sua fotocopia da consegnare all'Ufficio Cartelle Cliniche;
- in caso di minore o di tutela/curàtela, ai genitori esercenti la potestà genitoriale (o loro delegati), o al tutolre legale/curatore, che forniscano un'autocertificazione della loro posizione, previa compilazione del modulo;
- in caso di decesso dell'intestatario, agli eredi legittimi che diano documentata dimostrazione della loro posizione (atto sostitutivo di notorietà corredato di fotocopia del documeto di identità del dichiarante).

La richiesta di documentazione sanitaria (sia cartella clinica che copia del verbale di pronto soccorso) può avvenire solo tramite compilazione del relativo **modulo di richiesta**, che deve essere consegnato personalmente all'Ufficio Cartelle cliniche o inviato via mail all'indirizzo ufficio.cartellecliniche.hsc@asst-santipaolocarlo.it.
All'atto della presentazione della domanda, il rihciedente dovrà essere munito della fotocopia del proprio documento di riconoscimento e del foglio di delega con fotocopia del docuemnto d'identità del delegante.
Il ritiro della cartella avverrà presso l'Ufficio Cartelle Cliniche negli orari sopra indicati, previa ricezione di sms/telefonata/mail. Prima di passare a ritirare la documentazione è consigliabile contattare l'ufficio per verificare lo stato della pratica e l'eventuale data di ritiro.

All'atto della richiesta, l'utente dovrà provvedere al **pagamento** della documentazione richiesta, le cui tariffe variano in funzione del numero di pagine e sono consultabili nel sito web aziendale.
Il pagamento potrà avvenire tramite:

- bonifico bancario sull'IBAN IT92F0311101634000000000003, intestato a ASST Santi Paolo e Carlo, indicando nella causale il cognome e nome dell'intestatario della artella clinica e la dicitura "Presidio San Carlo – saldo copia documentazione clinica".
- Bancomat (direttamente allo sportello Cartelle Cliniche);
- Presso lo sportello UBI Banca sito all'interno dell'ospedale.

In caso di **invio al proprio domicilio**, il costo della docuentazione clinica sarà aumentato delle spese postali. La spedizione avverrà solo a seguito della conferma dell'avvenuto pagamento.

SERVIZI ALL'UTENZA

Presso l'ospedale San Carlo sono presenti vari servizi rivolti all'utenza, interna ed esterna:

- un **bar-tavola calda**;
- la **mensa**, aperta tutti i giorni (festivi compresi) dalle 12 alle 14.30 e accessibile anche all'utenza esterna (i ticket si possono acquistare dal lunedì al venerdì dalle 12 alle 13.30 al piano -1 vicino al Guardaroba);
- una filiale di **Banca UBI**, nell'atrio centrale, aperta dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 14.00, dotata di sportello Bancomat;
- **distributori automatici di bibite e snack**, in vari punti dell'ospedale;
- **servizio carrozzine**, rilasciate gratuitamente presso la reception nell'atrio centrale agli utenti con problemi di deambulazione;
- un **negozio di articoli ortopedici** a lato del bar, dove è possibile anche acquistare prodotti di prima necessità.

I REPARTI

REPARTO	UBICAZIONE	TELEFONO	MAIL
DEA	Piano R Blocco DEA	02/4022.2991-2989	seg.dea.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Ginecologia	Piano 1 Blocco A	02/4022.2298-2290	seg.ginost.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Ostetricia	Piano 1 Blocco B	02/4022.2225-2226	seg.ginost.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Psichiatria	Piano 1 Blocco D	02/4022.2349-2197	Segreteria.DSM.HSC@asst-santipaolocarlo.it
Psichiatria Day Hospital	Piano 1 Blocco D	02/4022.2288	d.h.psi.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Unità Coronarica	Piano 1 Blocco DEA	02/4022.2940-2943	
Rianimazione	Piano 1 Blocco DEA	02/4022.2978-2959	seg.dea.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Neurorianimazione	Piano 1 Blocco DEA	02/4022.2979-2959	seg.dea.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Pediatria	Piano 2 Blocco D	02/4022.2304-2311	seg.pediatria.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Medicina d'Urgenza	Piano 2 Blocco DEA	02/4022.2717-2719	seg.dea.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Stroke Unit	Piano 2 Blocco DEA	02/4022.2075-2079	seg.neurologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Neurologia	Piano 2 Blocco DEA	02/4022.2070-2075	seg.neurologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Neurochirurgia	Piano 2 Blocco DEA	02/4022.2070-2074	segreteria.neurochirurgia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Medicina I	Piano 3 Blocco A	02/4022.2318-2853	medicina1.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Medicina 3b	Piano 3 Blocco B	02/4022.2315	medicina1.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Cardiologia	Piano 3 Blocco D	02/4022.2314-2780	seg.cardiologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Riabilitazione Spec. 4a	Piano 4 Blocco A	02/4022.2400-2466	fisioterapia.servizi.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Riabilitazione Spec. 4b	Piano 4 Blocco B	02/4022.2328	fisioterapia.servizi.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Oncologia	Piano 4 Blocco D	02/4022.2741-2110	seg.oncologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Pneumologia	Piano 5 Blocco B	02/4022.2335-2488	seg.pneumologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Nefrologia	Piano 5 Blocco D	02/4022.2334-2343	segreteria.nefrologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Medicina IV A	Piano 6 Blocco A	02/4022.2348-2836	medicina4.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Medicina IV B	Piano 6 Blocco B	02/4022.2345-2836	medicina4.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Chirurgia Vascolare	Piano 7 Blocco A	02/4022.2358-2781	segreteria.chirvascolare.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Day Surgery	Piano 7 Blocco D	02/4022.2831-2375	daysurgery.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Gastroenterologia	Piano 8 Blocco A	02/4022.2325-2239	gastroenterologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Ortopedia	Piano 8 Blocco D	02/4022.2499-2287	seg.ortopedia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Psicologia Clinica	Piano 8 Blocco B	02/4022.2832	seg.psicologia@asst-santipaolocarlo.it
Chirurgia III	Piano 9 Blocco A	02/4022.2378-2368	segreteriachir2.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Urologia	Piano 9 Blocco D	02/4022.2374-2517	seg.urologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Chirurgia Politrauma	Piano 9 Blocco D	02/4022.2374-2182	seg.politrauma.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Dialisi	Piano 10 Blocco A	02/4022.2397-2281	nefrologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Dialisi Rialzato	Piano R Blocco D	02/4022.2887	nefrologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Dialisi C.A.L	Piano 2 Blocco D	02/4022.3720	nefrologia.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Camera Operatoria	Piano 10 Blocco B	02/4022.2392-2490	blocco.operatorio1.hsc@asst-santipaolocarlo.it
Camera Operatoria Urgenze	Piano -1 Blocco DEA	02/4022.2991-2990	

Informazioni specifiche sui servizi erogati dai singoli reparti sono reperibili nel sito web aziendale: https://www.asst-santipaolocarlo.it/dipartimenti

ORARI DI VISITA

L'Azienda Ospedaliera s'impegna a garantire al paziente il mantenimento delle relazioni familiari e sociali; i parenti e i visitatori possono accedere ai reparti di degenza nei seguenti orari:

- tutti i giorni dalle 17.00 alle 18.00;
- nei giorni festivi, anche dalle 11.00 alle 12.00.

Singoli reparti, per esigenze specifiche, possono adottare orari diversi da quelli stabiliti in via

generale.
I familiari dei pazienti di età superiore ai sessantacinque anni sono autorizzati a trattenersi oltre l'orario di visita, limitatamente a una persona e in accordo con il coordinatore infermieristico.

L'accesso alle camere di degenza deve avvenire in un numero massimo di due visitatori per paziente, per non arrecare disturbo agli altri pazienti presenti nella camera.
Durante il giro visita e in occasione dell'espletamento di attività sanitarie da parte del personale, i visitatori sono tenuti a uscire dalla stanza.
La permanenza in orari notturni deve essere concordata con il Direttore di Unità Operativa e/o con il cooridnatore infermieristico.

SERVIZI AI DEGENTI

Parrucchiere

All'interno dell'ospedale è presente un servizio di parrucchiere. I degenti che intendono avvalersene possono rivolgersi al coordinatore infermieristico e contattare il numero 02.4022.2529.

Assistenza Sociale

Il Servizio di Assistenza Sociale interviene attraverso la valutazione e la presa in carico dei bisogni socio-assistenziali dei pazienti, ricoverati o afferenti all'Azienda Ospedaliera, offrendo consulenza e supporto professionale. L'assistente sociale ricerca le soluzioni migliori per garantire il soddisfacimento dei bisogni e la tutela dei soggetti fragili, valutando ed attivando la rete dei servizi istituzionali e/o del privato sociale esistenti sul territorio.
Il servizio offre inoltre consulenza di segretariato sociale professionale, finalizzato a fornire indicazioni ed informazioni sulle risorse, sulle prassi socio-assistenziali, sulle modalità di accesso ai servizi.
Nell'ambito del servizio di Assistenza Sociale è attivo un progetto per la pianificazione del percorso di dimissione dei pazienti fragili.
Gli uffici sono situati al 8° piano settore B, tel. 02.4022.2441/2854, - fax 02.4022.2610

Assistenza Religiosa

Un sacerdote di culto cattolico è presente in ospedale continuativamente.
I ministri di altri culti possono essere convocati facendone richiesta al coordinatore infermieristico.

I servizi territoriali

ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

L'assistenza sanitaria è garantita a tutti i cittadini (italiani e stranieri aventi diritto) attraverso una rete di servizi (assistenza medica e pediatrica, farmaceutica, specialistica ambulatoriale, ospedaliera, domiciliare e consultoriale) mediante l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale.
L'iscrizione viene effettuata presso gli uffici Scelta e Revoca.

Iscrizione al SSR

Il cittadino, (o persona delegata) deve presentarsi presso gli uffici Scelta e Revoca con il codice fiscale, autocertificazione di residenza, eventuale tessera sanitaria dell'Azienda Sanitaria di competenza, documento di identità dell'interessato (anche nel caso di persona delegata) o 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, che sostituisce la tessera cartacea.

Scelta e revoca del medico

All'atto dell'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale il cittadino effettua la scelta del medico curante, di norma tra i medici inseriti nell'ambito territoriale di appartenenza.
Al cittadino è data facoltà di interrompere il rapporto con il curante e di scegliere un altro medico per diversi motivi (es. trasferimento in altro comune, interruzione del rapporto di fiducia, ecc…).

La Carta Regionale dei Servizi

La Carta Regionale dei Servizi è una tessera elettronica, dotata di microchip, che garantisce il riconoscimento della identità del cittadino, tutelandone la privacy.
La Carta Regionale dei Servizi è valida come:

- Tessera Sanitaria Nazionale;
- Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM) perché sostituisce il modello E-111 e garantisce l'assistenza sanitaria all'estero, secondo le normative dei singoli paesi;
- Tesserino del Codice Fiscale;
- Carta Nazionale dei Servizi perché è stata creata secondo gli standard tecnici internazionali previsti per le smart card e pertanto permette l'accesso ai servizi online che richiedono un'identificazione.

La Carta Nazionale dei Servizi consente di scegliere il medico e/o il pediatra di famiglia, ottenere prestazioni sanitarie (ricoveri, visite ed esami specialistici), ottenere prescrizione di farmaci. Essa, inoltre, in ospedale, in ASST e in farmacia, garantisce una maggior rapidità e sicurezza nel riconoscimento dell'assistito e nell'erogazione dei Servizi.

Iscrizione temporanea

Un cittadino che soggiorni temporaneamente, per un periodo non inferiore ai 3 mesi, nel territorio di un'ATS/ASL diversa da quella di residenza, può chiedere l'iscrizione all'ufficio "Scelta e revoca" di temporanea dimora, con scelta del medico curante, se ricorre una delle seguenti condizioni:

- che sia in possesso di esenzione per patologia cronica o invalidità rilasciata dall'ASST/ATS di residenza;
- che sia studente;
- che svolga attività lavorativa.

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

Iscrizione di cittadini italiani residenti all'estero

I cittadini italiani che hanno spostato la residenza anagrafica all'estero (sono cioè iscritti all'AIRE-Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero):

a) se domiciliati nel paese estero e versano attualmente i contributi in tale Paese, hanno diritto all'iscrizione gratuita al Servizio Sanitario Regionale, ma senza la scelta del medico e solo per prestazioni ospedaliere urgenti, per la durata massima di 90 giorni nell'anno solare, anche non consecutivi;
b) se aventi attività lavorativa comportante invece versamento dei contributi in Italia, se temporaneamente domiciliati in Italia, possono iscriversi al SSR, con scelta anche del medico, per la durata massima dell'anno solare.

Uffici di Scelta e Revoca: sedi, orari e contatti

Municipio 6-7 Piazza Bande Nere 3	dal lunedì al giovedì 8.30/12.00 e 13.00/14.30 venerdì 8.30/14.30 sabato 8.30/12.00
Municipio 6 Via Emilio Gola 22 (Navigli)	martedì, mercoledì, giovedì 8.30/12.00 e 13.00/14.30
Municipio 5 Via Baroni 48	martedì e venerdì 8.30/12.00 e 13.00/14.30

Tel. 02.8578.8017
Mail: sceltarevoca.bandenere@asst-santipaolocarlo.it

CITTADINI STRANIERI: ACCESSO ALL'ASSISTENZA SANITARIA

Stranieri comunitari

I cittadini provenienti da un Paese dell'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo o dalla Svizzera:

a) se presenti in Italia per turismo, usufruiscono dell'assistenza sanitaria mediante la Tessera Europea Assicurazione Malattia (TEAM) che dà diritto a fruire delle cure necessarie, anche non urgenti;
b) se presenti in Italia per ragioni diverse dal turismo, possono iscriversi al Servizio Sanitario Regionale se in possesso di appositi moduli comunitari S1 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

I cittadini provenienti da paesi esterni all'Unione Europea vengono iscritti al Sistema Sanitario Regionale se sono in possesso di permesso di soggiorno per i seguenti motivi:

- lavoro subordinato o autonomo;
- iscrizione alle liste di collocamento (attesa occupazione);
- familiare extra-UE di cittadino comunitario/italiano motivi familiari (visto per ricongiungimento o coesione familiare);
- cure mediche per donne in stato di gravidanza;
- attesa adozione/affidamento/recupero psico-fisico del minore;
- soggetti sottoposti a misure alternative alla detenzione;
- richiesta di asilo politico/umanitario internazionale;
- asilo politico;
- motivi umanitari;
- protezione sussidiaria/internazionale;
- misure straordinarie di accoglienza per eventi eccezionali;
- possessori di permesso CE o UE per soggiornanti di lungo periodo (ex carta di soggiorno)

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 extra-comunitario deve provvedere al rinnovo.

Iscrizione volontaria al SSR

Possono fruire dell'iscrizione volontaria al Servizio Sanitario Regionale

a) gli stranieri extracomunitari in possesso di permesso di soggiorno con validità superiore a tre mesi
b) i cittadini comunitari che non hanno diritto all'iscrizione obbligatoria o non godono di idonea copertura sanitaria a carico dello Stato UE di provenienza, che si trovano in una delle seguenti situazioni:
    - stranieri con residenza elettiva;
    - stranieri residenti per motivi religiosi o diplomatici;
    - stranieri residenti per affari;
    - lavoratori con versamento contributi all'estero;
    - lavoratori alla pari;
    - studenti;
    - cittadini che partecipano a programmi di volontariato;
    - ultra sessantacinquenni per ragioni di ricongiungimento familiare.

La quota annua dovuta è calcolata sul reddito complessivo conseguito nell'anno precedente. Le aliquote da applicare per il calcolo della quota dovuta sono:

- 7,50% fino alla quota di reddito pari a € 20.658,28
- 4% sugli importi fra € 20.658,28 e fino al limite di € 51.645.69.

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

Stranieri irregolarmente presenti sul territorio italiano

I cittadini extra comunitari e non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno hanno diritto alle prestazioni sanitarie ambulatoriali e ospedaliere erogate da strutture pubbliche o private accreditate relativamente a:

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

L'accesso alle strutture sanitarie dello straniero irregolare non comporta segnalazione ad organi istituzionali, salvo i casi in cui la stessa si rende obbligatoria.
Non è prevista l'assistenza del medico di famiglia e del Pediatra di libera scelta.

I minori, figli di cittadini stranieri extracomunitari che non hanno il permesso di soggiorno o di cittadini stranieri comunitari privi di copertura sanitaria, possono iscriversi al Servizio Sanitario Regionale e recarsi dal pediatra (fino a 14 anni) o dal medico di medicina generale (14-18 anni).

ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

Paesi comunitari o appartenenti allo Spazio Economico Europeo

Al cittadino che si reca per turismo all'estero le cure sanitarie necessarie sono garantite attraverso la Carta Regionale dei Servizi – TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia), che è valida nei seguenti Paesi:

- paesi comunitari: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (compresa Corsica e i territori di Guadalupe, Martinica, Reunion e Guyana), Germania, Gran Bretagna (compresa Gibilterra) e Irlanda del Nord, Grecia, Irlanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Olanda, Polonia, Portogallo (comprese Azzorre e Madera) Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Slovenia, Spagna (comprese Baleari e Canarie), Svezia e Ungheria.
- paesi che aderiscono allo Spazio Economico Europeo: Islanda, Liechtenstein, Norvegia;
- Confederazione Svizzera.

Nel caso in cui il cittadino non sia ancora in possesso della Carta Regionale dei Servizi, può chiedere un certificato sostitutivo provvisorio agli sportelli Scelta e Revoca. Per fruire delle cure sanitarie necessarie, il cittadino dovrà esibire alla struttura sanitaria estera la Carta Regionale dei Servizi o il certificato sostitutivo.

Il cittadino fruisce gratuitamente delle cure, salvo il pagamento del ticket previsto nel paese estero di soggiorno.

Qualora il cittadino abbia sostenuto direttamente tutte le spese sanitarie (perché sprovvisto della Carta Regionale dei Servizi o per altri problemi verificatisi), al rientro in Italia potrà richiedere il rimborso delle spese sostenute, che verranno liquidate secondo la tariffazione dello Stato estero, ad eccezione della quota ticket dovuta.

Paesi extracomunitari

Se un cittadino che si reca per turismo in paesi extra Unione Europea:

a. se si tratta di paesi con cui vigono accordi bilaterali (Argentina, Australia, Brasile, Capoverde, Città del Vaticano, Serbia, Montenegro, Bosnia-Erzegovina, Macedonia, Principato di Monaco, Repubblica di San Marino e Tunisia), sono assicurate le cure sanitarie secondo gli specifici accordi in vigore, che talvolta le prevedono solo per alcuni casi e categorie;
b. se si tratta di paesi 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).

Sedi, contatti e orari

Piazza Bande Nere 3
(Municipio 5,6 e 7)
Tel: 028578.7407-7351
mail: estero.bandenere@asst-santipaolocarlo.it
Orari: lunedì-venerdì 9.00/12:00

TICKET ED ESENZIONI

Il ticket è la quota di partecipazione alla spesa sanitaria dovuta dal cittadino per le varie forme di assistenza:

1) Assistenza farmaceutica
   Quota dovuta: € 2,00 per confezione, con un massimo di € 4,00 per ricetta.
2) Visite e prestazioni specialistiche
   Quota dovuta: € 36,00 massimo per ricetta a cui si aggiunge, per le prestazioni specialistiche, una quota variabile per ricetta (da zero a 15 euro), proporzionale al valore delle prestazioni richieste.
3) Assistenza termale
   Quota dovuta: € 55,00 per ciclo di cura se non esente, € 3,10 se esente parziale, nessuna quota se esente totale.
4) Prestazioni di Pronto Soccorso non urgenti
   Quota dovuta: € 25,00 per la visita, comprese eventuali altre prestazioni diagnostico-terapeutiche correlate, ad eccezione di alcune categorie di assistiti o prestazioni escluse da tale quota.

Sono soggetti al pagamento del ticket tutti gli assistiti ad eccezione di quelli in possesso di un'esenzione per ragioni di reddito, per patologia, o per appartenenza a particolari fasce o condizioni sociali (es. donne in stato di gravidanza, donatori di sangue e di midollo, soggetti minori di anni 14 etc., indipendentemente dal reddito familiare).
Gli assistiti con riconoscimento di invalidità civile da parte di INPS per ottenere l'attestato di esenzione devono recarsi agli sportelli territoriali Scelta e Revoca con il verbale che attesta l'invalidità.

INVALIDITÀ CIVILE ED HANDICAP

Invalidità civile

(L. 30/3/1971, n.118)
Spetta a persona di qualsiasi età che a causa di infermità (fisica o psichica, congenita o acquisita), abbia una riduzione della capacità lavorativa (se in età lavorativa) o della capacità a svolgere i compiti e le funzioni proprie dell'età (se minore o ultrasessantacinquenne).
In caso di soggetti totalmente inabili si valuta anche la capacità residua di compiere gli atti essenziali quotidiani o di deambulare.

Handicap

(L. 5/2/1992, n. 104)
È la condizione del soggetto affetto da minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione.

Disabilità (capacità lavorative residue)

(L. 12/03/1999, n. 68)
Tale forma di riconoscimento interessa persone in età lavorativa ed è necessaria per l'iscrizione alle liste di collocamento mirato presso i Centri per l'Impiego della Provincia.
L'accertamento può essere richiesto congiuntamente all'invalidità civile, cecità o sordità. Possono accedere al percorso di accertamento della disabilità i soggetti invalidi civili con percentuale pari o superiore al 46%, i ciechi e i sordi civili

Come fare la domanda

Le domande per il riconoscimento dello stato di invalidità civile, handicap e disabilità, complete della certificazione medica attestante la natura delle infermità invalidanti, devono essere presentate a INPS esclusivamente per via telematica (www.inps.it), o direttamente dal cittadino oppure avvalendosi del supporto di Enti di Patronato o Associazioni di Categoria.
La procedura è la seguente :

- il medico certificatore compila e invia on line il certificato (avente validità 90 giorni) attestante l'infermità;
- l'interessato compila e invia on line la domanda abbinata al certificato medico precedentemente acquisito da INPS;
- INPS trasmette, in via telematica, la domanda completa di certificato alla ASST territorialmente competente, che invierà all'interessato la convocazione a visita medica.

L'accertamento sanitario

Il cittadino riceve, tramite lettera raccomandata o posta elettronica, la convocazione alla visita medica, che avviene presso la Commissione Medica della ASST territorialmente competente.
Se il richiedente non è nelle condizioni di presentarsi alla visita, perchè il trasporto comporta un grave rischio per la sua incolumità e salute, il medico può richiedere la visita domiciliare.
Al termine della visita, il verbale elettronico che ne riporta l'esito viene inviato telematicamente alla Commissione INPS.
La Commissione INPS ha facoltà di convocare a visita diretta l'assistito. Una volta confermato il giudizio, l'INPS invierà al domicilio dell'assistito il verbale sanitario definitivo.

Il riconoscimento dell'invalidità civile porta all'erogazione di una serie di benefici, la cui entità e tipologia dipendono dalla gravità dell'invalidità e da altre condizioni.

Sedi e contatti

Ufficio invalidi presso Sportello Polifunzionale (Municipi 6 e 7)
Piazza Bande Nere, 3
20146 – Milano
Apertura: da lunedì a venerdì, 8.30/12.00
Email: invalidi.bandenere@asst-santipaolocarlo.it
Telefono: 02.8578.8505-10 (da lunedì a venerdì, 9.00/12.00

COLLEGIO ALUNNO DISABILE

L'individuazione dell'alunno disabile per l'integrazione scolastica avviene tramite l'accertamento da parte di un Collegio istituito presso le ASST, che si esprime previa presentazione della richiesta da parte del genitore/tutore.

La domanda viene presentata in base alla residenza dell'alunno, presso il Collegio della ASST, allegando un certificato medico e una relazione clinica redatta da uno specialista (neuropsichiatra, psicologo o altro specialista) di struttura pubblica o di IRCCS accreditato per attività di neuropsichiatria infantile, dalla quale emerga una condizione di disabilità associata alla necessità di garantire supporti all'integrazione scolastica.

Sedi e contatti

Municipi di Milano 4-5-6-7 ASST FBF Sacco - Area territoriale 1
Via Oglio n. 18
Tel: 02.6363.4911
Accesso libero, martedì e giovedì 9.00/12.00

CERTIFICAZIONI MEDICO-LEGALI

Gli uffici Medicina Legale Territoriale della ASST rilasciano certificati per il rilascio o il rinnovo di patenti di guida, patenti nautiche, porto e detenzione d'armi, pass auto, esonero cinture di sicurezza, impossibilità al voto.

Patenti di guida

Tutti i soggetti che devono conseguire la patente di guida o rinnovare la patente in scadenza devono sottoporsi a visita medica, da eseguirsi presso gli uffici Medicina Legale Territoriale della ASST (anche se non residenti nel territorio del Comune di Milano), per la valutazione dell'idoneità psicofisica alla guida.
In caso di conseguimento/duplicato/conversione, tramite la visita medica il richiedente ottiene un certificato medico con cui potrà recarsi presso gli uffici della MCTC di Milano e ottenere la patente di guida;
In caso di conferma, i dati della patente e l'esito favorevole della visita medica sono inoltrati all'Ufficio Centrale della Direzione Generale della M.C.T.C di Roma che invierà al domicilio dell'interessato, in tempi brevi, la nuova patente di guida. Si precisa che la visita può essere effettuata non prima di 4 mesi della data di scadenza della validità della patente.
In caso di patologie, si raccomanda di presentare la documentazione sanitaria aggiornata di cui si è in possesso.

Patenti nautiche

Sono previste tre tipologie di patenti nautiche per il diporto:

- patente A, che abilita al comando e alla condotta dei natanti e delle imbarcazioni da diporto entro le 12 miglia dalla costa oppure senza alcun limite dalla costa, per unità a motore, a vela o propulsione mista;
- patente B, che abilita al comando delle navi da diporto (unità di lunghezza superiore a 24 metri);
- patente C, che abilita alla direzione nautica di unità da diporto di lunghezza pari o inferiore a 24 metri per persone affette da disabilità.

Tutti i soggetti che devono conseguire la patente nautica o rinnovare la patente in scadenza devono sottoporsi a visita medica presso gli uffici Medicina Legale Territoriale della ASST (anche se non residenti nel territorio del Comune di Milano). Al richiedente viene rilasciato il certificato medico attestante il possesso dei requisiti richiesti, che dovrà essere consegnato:

- agli uffici Circondariali Marittimi e le Capitanerie di Porto oppure gli Uffici Provinciali della MCTC (entro 12 miglia dalla costa);
- alle Capitanerie di Porto o agli uffici Circondariali Marittimi (senza limiti di distanza dalla costa);
- alle Capitanerie di Porto (per le navi da diporto)

Contrassegni per disabili

Il contrassegno per ridotte o impedite capacità deambulatorie ("pass disabili") è il titolo che consente la circolazione e l'accesso alle zone di traffico limitato, nonché facilitazioni nella sosta dell'autovettura.
Il documento viene rilasciato, previa visita medica eseguita presso gli ambulatori di Medicina Legale delle ASST a soggetti residenti nel territorio del Comune di Milano con capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta, o affetti da cecità totale o parziale.

Come prenotare le visite mediche

La prenotazione della visita medica può essere effettuata:

- tramite il portale https://patenticertificatimedici.asst-santipaolocarlo.it con possibilità di scelta della sede e della data della visita;
- mediante accesso agli sportelli delle strutture di Medicina Legale.

Municipi 5, 6 e 7
Sportello Polifunzionale
Piazza Bande Nere n. 3
Accesso diretto da lunedì a venerdì, 8.30/12.00

COMMISSIONE MEDICA LOCALE PATENTI DI GUIDA

La Commissione Medica Locale Patenti di Guida ha il compito di accertare la sussistenza dei requisiti psico-fisici per il rilascio, rinnovo, riclassificazione o revisione della patente di guida a persone:

- affette da patologie invalidanti ,
- fermate per infrazioni al codice della strada artt. 186, 187 e 75.
- che compiuti i 60 anni vogliono mantenere una patente di categoria superiore D;
- che compiuti i 65 anni vogliono mantenere una patente di categoria superiore C;
- a cui è richiesta la revisione della patente di guida dalla Prefettura o dall'Ufficio Provinciale della Motorizzazione Civile;
- nei confronti dei quali l'esito degli accertamenti clinici, strumentali e di laboratorio facciano sorgere, al medico accertatore, dubbi circa l'idoneità e la sicurezza alla guida;
- affette da diabete grave con complicanze e sono in possesso di patente A o B;
- affette da diabete (anche senza complicanze) e sono in possesso di una patente di categoria C o D.

Sedi e prenotazioni

ASST Santi Paolo e Carlo
Corso Italia, n. 19

ASST FBF Sacco (Area territoriale 2)
Via Pecchio 19

ASST FBF Sacco (Area territoriale 1)
Via Montemartini 9

Prenotazioni:

- online accedendo dal sito https://commissionemedicalocale.asst-santipaolocarlo.it
- di persona presso le sedi indicate: lunedì, martedì, giovedì, venerdì 9.00/12.00

Info: n. verde 800 185 616

VACCINAZIONI

Nei Centri Vaccinali vengono effettuate, su appuntamento, le vaccinazioni obbligatorie e raccomandate previste dal Piano Nazionale Vaccini e dal Piano di Prevenzione Vaccinale Regionale.

Sedi, orari e contatti

Municipio 5	Centro Vaccinale Via Boifava, 25 20142 – Milano	Prenotazioni e informazioni di persona: da lunedì a venerdì 9.00/12.00 Prenotazioni telefoniche n. 02.8184.5350 Lunedì, mercoledì, venerdì 9.00/12.00 Email: vaccinazioni.boifava@asst-santipaolocarlo.it
Municipio 6	Centro Vaccinale Piazza Bande Nere, 3 20146 – Milano Solo bambini 0-18 anni	Prenotazioni e informazioni di persona: da lunedì a venerdì 9.00/12.00 Prenotazioni telefoniche al n. 02.8578.8525 da lunedì a venerdì 10.30-12.00 / 13.30-15.00 Email: vaccinazioni.bandenere@asst-santipaolocarlo.it
Municipio 7	Centro Vaccinale Piazza Stovani, 5 20152 - Milano	Prenotazioni e informazioni di persona: da lunedì a venerdì 9.00/12.00 Prenotazioni telefoniche al n° 02.8184.5230 da lunedì a venerdì 10.30-12.00 / 13.30-15.00 Email: vaccinazioni.stovani@asst-santipaolocarlo.it

Le vaccinazioni sono effettuate su appuntamento: da lunedì a venerdì 8.30-12.30 / 13.30-15.30

Informazioni:
Vikivaccini.com
Numero verde 800.318.318

Cosa sono i vaccini e cosa contengono?
I vaccini sono strumenti universalmente riconosciuti di prevenzione delle malattie infettive. Agiscono stimolando il sistema immunitario a difendersi contro il germe che causa la malattia. I vaccini sono costituiti da germi patogeni che vengono inattivati in laboratorio, perdendo così la capacità di provocare la malattia, ma conservando quella di generare anticorpi contro la stessa.

Perché vaccinarsi?
Perché oltre a proteggere il singolo individuo, le vaccinazioni limitano la diffusione delle malattie infettive all'interno di una comunità, proteggendo anche i soggetti non vaccinati. Maggiore è il numero di chi si vaccina, minore sarà la circolazione del germe responsabile della malattia e quindi minore il numero delle persone che si ammaleranno. Molte malattie infettive sono state debellate grazie alla diffusione dei vaccini.

Quali patologie si possono prevenire con i vaccini?
Grazie ai vaccini si possono prevenire malattie importanti come difterite, epatite A e B, herpes zoster, influenza, meningiti, sepsi, polmoniti, morbillo, tumori e malattie dovute a papillomavirus, parotite, pertosse, poliomielite, rosolia, diarree infantili da rotavirus, tetano, varicella.

Chi deve vaccinarsi?
Benché destinate in gran parte all'infanzia e all'adolescenza, le vaccinazioni possono essere indicate a qualsiasi età. Sono raccomandate a tutti i soggetti appartenenti alle cosiddette "categorie a rischio", cioè a chi si trova in una condizione di particolare debolezza o esposizione per età, patologie, terapie seguite, tipo di attività lavorativa, stato di gravidanza.

Perché vaccinare già dai primi mesi di vita?
Si vaccinano i bambini dal compimento del secondo mese di vita per garantire la protezione migliore e più precoce contro le malattie infettive. Il sistema immunitario è da allora sufficientemente maturo per rispondere con efficacia al vaccino. Al contrario, ogni ritardo nell'inizio delle vaccinazioni aumenta l'esposizione al rischio di infezioni.

Vaccini obbligatori, perché?
In passato, l'obbligatorietà e la gratuità delle vaccinazioni hanno rappresentato uno strumento per garantire l'uniformità nell'accesso ai servizi e alla prevenzione. Sebbene negli ultimi 15 anni sia stato intrapreso un approccio culturale alle vaccinazioni che mirava all'adesione consapevole e volontaria da parte dei cittadini, dal 2013 si è registrato un trend in diminuzione del ricorso alle vaccinazioni, che ha determinato un calo della copertura vaccinale sotto il 95%, soglia raccomandata dall'OMS per la c.d. "immunità di gregge", per proteggere, cioè, indirettamente anche coloro che per motivi di salute non possono essere vaccinati. Si è ritenuto pertanto necessario adottare misure urgenti per estendere e rendere effettivi gli obblighi vaccinali vigenti.

Le vaccinazioni possono avere effetti collaterali?
Di norma le vaccinazioni non comportano effetti collaterali significativi; quando si manifestano, si tratta di effetti per lo più lievi e transitori. In alcuni casi, entro uno o due giorni dalla vaccinazione si presentano febbre moderata e reazioni infiammatorie, in genere di breve durata, in prossimità del punto dell'iniezione. L'insorgenza di sintomi più gravi (di tipo allergico) è rarissima. Questi si presentano di solito immediatamente o entro pochi minuti dall'iniezione. Per questo motivo, dopo la vaccinazione occorre fermarsi in sala d'attesa per circa 20 minuti. Il personale sanitario è addestrato a gestire questo tipo di reazioni e dispone di tutte le attrezzature necessarie a farvi fronte.

È possibile prevedere eventuali reazioni avverse ai vaccini?
Non esistono accertamenti di laboratorio in grado di prevedere o prevenire reazioni avverse ai vaccini. Il medico curante e il personale dei centri vaccinali possono però identificare preventivamente le situazioni che controindicano temporaneamente o per sempre la somministrazione del vaccino, o quelle che comunque richiedono prudenza.

Come si attiva il percorso delle vaccinazioni?
Le vaccinazioni si eseguono presso gli ambulatori vaccinali del Sistema Sanitario Regionale. L'appuntamento per la prima vaccinazione del bambino viene comunicato ai genitori con lettera postale, accompagnata da un opuscolo con le informazioni sulle vaccinazioni e il calendario delle stesse. Prima di procedere, si svolge un colloquio con il personale sanitario, a seguito del quale il genitore - firma l'adesione alla vaccinazione. Le vaccinazioni destinate alle "categorie a rischio" sono proposte dal medico curante ed eseguite da quest'ultimo o presso gli ambulatori vaccinali..

Vaccini: dove informarsi?
Per avere informazioni sulle vaccinazioni è importante consultare fonti sicure e istituzionali che garantiscono contenuti validati scientificamente. Attenzione alle fonti che non si basano su studi scientifici o li interpretano in modo errato. Un elenco di siti internet utili è disponibile online su Wikivaccini.com.

CONSULTORI FAMILIARI INTEGRATI

Il Consultorio Familiare è un servizio multi-professionale che si prende cura delle singole persone, della coppia e della famiglia nei diversi momenti del ciclo di vita, qualora si trovino in situazioni di crisi, di difficoltà o di importanti cambiamenti nelle proprie vicende di vita e di relazione. Offre consulenze sulle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza e sostegno alla genitorialità.
Su mandato della Autorità Giudiziaria e in collaborazione con altri servizi interviene nelle situazioni di crisi famigliare che comportano rischi o pregiudizi per la salute e la tutela dei minori.
Vi lavorano ginecologi, assistenti sanitarie, ostetriche, infermiere, infermiere pediatriche, psicologi, assistenti sociali, avvocati e personale amministrativo.
Sono presenti mediatori linguistico-culturali per facilitare l'accesso a persone di altre culture favorendo l'utilizzo dei servizi offerti.

Prestazioni e consulenze offerte

I Consultori Familiari offrono consulenze e prestazioni specialistiche riguardanti:

- la vita di relazione;
- la sessualità;
- la procreazione responsabile e la salute della donna;
- la sterilità e l'infertilità;
- il counselling vaccinale;
- la contraccezione (anche post-coitale);
- l'attuazione della legge sull'interruzione volontaria della gravidanza;
- la gravidanza fisiologica (assistenza a gestione ostetrica e a gestione integrata dallo specialista ginecologo);
- la nascita, il puerperio e la promozione della salute nei primi 1000 giorni di vita;
- l'alimentazione per la donna, la mamma e il bambino;
- il sostegno all'allattamento;
- il massaggio infantile;
- la menopausa;
- il disagio psicologico;
- il diritto di famiglia;
- l'adozione;
- gli adolescenti e i giovani;
- la promozione alla salute nelle scuole;
- la prevenzione dell'abuso e del maltrattamento;
- il contrasto al maltrattamento e alla violenza, in particolare di genere e a scuola (bullismo, cyberbullismo);
- consulenze ai genitori e agli insegnanti.

Accesso ai servizi

L'accesso ai servizi offerti dai Consultori Familiari è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale. Non è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale.

I consultori sono aperti dalle 8.30 alle13.00 e dalle 13.30 alle 16.00. Gli orari per l'erogazione delle prestazioni sono più ampi, secondo il calendario delle presenze degli specialisti.

Per l'accesso alle prestazioni è richiesta la prenotazione diretta o telefonica presso la segreteria. In genere non ci sono liste d'attesa strutturate. A seconda del tipo di richiesta, una prima visita o un primo colloquio sono fissati, di norma, entro qualche settimana dalla prenotazione, salvo quanto previsto da normativa specifica, da particolari emergenze o per richieste di singoli specialisti, per i quali i tempi d'attesa possono essere più lunghi

Le prestazioni erogate dai consultori sono esenti dal ticket, salvo le prestazioni specialistiche ostetrico-ginecologiche.

Sedi, contatti e orari

Municipio 5	Consultorio Familiare Integrato Via Boifava 25 20142 - Milano	Prenotazioni telefoniche: 02/8184.5395 Prenotazioni e informazioni di persona: da lunedì a venerdì 8.30/13.00 e 13.30/16.00 Email: consultorio.boifava@asst-santipaolocarlo.it
Municipio 6	Consultorio Familiare Integrato Via della Ferrera 14 20142 - Milano	Prenotazioni telefoniche: 02/8184.5201 Prenotazioni e informazioni di persona: da lunedì a venerdì 8.30/13.00 e 13.30/16.00 Email: consultorio.ferrera@asst-santipaolocarlo.it
	Consultorio Familiare Integrato Via Remo La Valle 7 20147 - Milano	Prenotazioni telefoniche: 02/8184.5485 Prenotazioni e informazioni di persona: da lunedì a venerdì 8.30/13.00 e 13.30/16.00 Email: consultorio.lavalle@asst-santipaolocarlo.it
Municipio 7	Consultorio Familiare Integrato Via Monreale 13 20148 - Milano	Prenotazioni telefoniche: 02/8184.5155 Prenotazioni e informazioni di persona: da lunedì a venerdì 8.30/13.00 e 13.30/16.00 Email: consultorio.monreale@asst-santipaolocarlo.it
	Consultorio Familiare Integrato Via Masaniello 23 20152 - Milano	Prenotazioni telefoniche: 02/8184.5330 Prenotazioni e informazioni di persona: da lunedì a venerdì 8.30/13.00 e 13.30/16.00 Email: consultorio.masaniello@asst-santipaolocarlo.it

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

A chi è rivolta

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è rivolta a persone in situazioni di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- una condizione 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'ADI è erogabile senza limitazioni di età o di reddito.

Come si attiva

Per i residenti nel Comune di Milano (o residenti in altri comuni lombardi ma con domicilio sanitario – cioè con iscrizione temporanea a un medico di medicina di base – nel comune di Milano) le prestazioni di assistenza domiciliare sono attivate dal medico di medicina generale/pediatra di libera scelta o dal medico specialista ospedaliero, con prescrizione su ricettario regionale, e vengono erogate da enti gestori accreditati, scelti dall'utente o dalla sua famiglia.
L'elenco degli enti gestori è consultabile anche sul sito dell'ATS Città Metropolitana di Milano, https://www.ats-milano.it/Portale/Strutture-SocioSanitarie-e-Adi).
L'utente potrà, quindi, contattare l' Ente Gestore prescelto per concordare tempi e modalità di presa in carico.

In cosa consiste

Le prestazioni incluse nell'ADI sono definite in un Piano di Assistenza Individuale (PAI) concordato tre l' Ente Gestore e il medico. Tali prestazioni potranno essere erogate da infermieri e terapisti della riabilitazione. A supporto, potranno essere attivati anche interventi di tipo socio-assistenziale (igiene personale e mobilizzazione), visite medico-specialistiche e prelievi.
Gli interventi di fisioterapia sono erogabili secondo specifici requisiti e devono essere prescritti da specialisti fisiatri mediante la compilazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).
La presa in carico da parte dell' Ente Gestore deve essere di norma garantita entro 72 ore, salvo le urgenze segnalate dal medico, che devono essere prese in carico entro 24 ore.
All'atto della presa in carico, l' Ente Gestore dovrà far sottoscrivere all'assistito (o, in caso di impedimento, al familiare/tutore/amministratore di sostegno) il Modulo Voucher e un Modulo di Consenso Informato ai sensi del D.Lgs. 196/03. A domicilio l'Ente Gestore è tenuto a lasciare il Piano Assistenziale Individuale (PAI) e il Diario Assistenziale in cui vanno registrate le prestazioni erogate dai diversi operatori e che va conservato per tutta la durata dell'assistenza. All'atto della dimissione dall'intervento di assistenza domiciliare, l'Ente Gestore dovrà consegnare all'utente il Documento di Dimissione.
Qualora, durante l'erogazione dell'assistenza, subentrino motivi di insoddisfazione, la persona assistita potrà cambiare l'Ente Gestore scegliendolo tra quelli accreditati.

I Punti Fragilità

Per informazioni e chiarimenti sull'ADI ci si può rivolgere ai Punti Fragilità:

Municipio 5	Punto Fragilità Viale Tibaldi, 41 20136 - Milano	Tel. 02/8184.3476-79 Accesso diretto da lunedì a venerdì 9.00/11.00
Municipio 6	Punto Fragilità Piazza Bande Nere, 3 20146 – Milano	Tel. 02/8578.7511-7542-8552 Accesso diretto da lunedì a venerdì 9.00/11.00
Municipio 7	Punto Fragilità	Contatto telefonico: 02/8578.7650-51-52

	Via Anselmo da Baggio, 54 20152 - Milano	Accesso diretto da lunedì a venerdì ore 9.00/11.00

Email: at.sociosanitario@asst-santipaolocarlo.it

PROTESI E FORNITURE ORTOPEDICHE

Forniture protesiche

Per forniture protesiche si intendono:

- ortesi spinali (corsetti, busti, collari, minerve);
- presidi per la deambulazione (calzature ortopediche, plantari, tutori, protesi d'arto);
- presidi per la locomozione (stabilizzatori, carrozzine);
- protesi acustiche, fonetiche e 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).

Chi ne ha diritto

Hanno diritto ai presidi e agli ausili correlati alle proprie menomazioni e disabilità, debitamente certificate, le seguenti categorie di soggetti residenti nel comune di Milano (o residenti in altri comuni lombardi ma con domicilio sanitario – cioè con iscrizione temporanea ad un medico di medicina di base – nel comune di Milano):

- invalidi civili, di guerra e per servizio, privi della vista e i sordomuti;
- minori che necessitano di un intervento di prevenzione, cura e riabilitazione di un'invalidità grave e permanente;
- persone in attesa di accertamento di invalidità civile per le quali lo specialista attesti necessità ed urgenza di una protesi;
- le persone in attesa di riconoscimento dell'invalidità civile cui, in seguito all'accertamento sanitario effettuato dalla competente commissione medica, sia stata riscontrata una menomazione che comporta una riduzione della capacità lavorativa superiore a 1/3;
- le persone amputate che hanno subito un intervento di mastectomia o di demolizione dell'occhio;
- i ricoverati presso struttura sanitaria accreditata, pubblica o convenzionata, per i quali il medico responsabile dell'unità operativa certifichi la necessità e l'urgenza dell'applicazione di una protesi, di un'ortesi o di un ausilio prima della dimissione, per l'attivazione tempestiva di un progetto riabilitativo a fronte di una menomazione grave e permanente;
- le persone affette da malattie rare.

L'assistenza protesica agli invalidi del lavoro è invece erogata dall'INAIL.

Prescrizione

L'assistito, munito di impegnativa (con l'indicazione, oltre al quesito diagnostico "…per eventuale prescrizione protesica….") rilasciata dal medico di famiglia, deve effettuare una visita presso un medico specialista prescrittore di struttura pubblica o privata accreditata, competente per menomazione.

Lo specialista redige la prescrizione online e ne consegna copia all'assistito.

Per la prescrizione di alcuni dispositivi protesici complessi sono stati individuati dei Centri Specialistici dedicati che richiedono specifiche competenze e/o la contestuale esecuzione di esami strumentali.

Modalità di erogazione

I dispositivi su misura o personalizzabili (ad es. busto ortopedico, protesi d'arto, calzature ortopediche, tutori, protesi acustiche ecc.) richiedono, da parte dell'assistito, la scelta di un negozio

convenzionato (ortopedia, audio protesica, ottica) per le prove e l'adattamento del dispositivo protesico.
Per i negozi in Regione Lombardia, l'utente consegnai la prescrizione al fornitore cosicché questi possa prendere in carico la pratica e completarla con i dati di consegna del dispositivo.
Per i negozi convenzionati fuori Regione Lombardia, l'utente deve consegnare la prescrizione al fornitore, il quale deve accettare, con timbro e firma, la tariffazione presente sulla prescrizione e rinviarla all'ASST di residenza del paziente per l'autorizzazione preventiva alla fornitura. Successivamente, il negozio potrà consegnare la protesi e trasmettere alla ASST la prescrizione (firmata dal fornitore e dal paziente) con la data di consegna del dispositivo.

Gli ausili per la deambulazione e la gestione domiciliare dell'assistito (letti ortopedici, materassi e cuscini antidecubito, deambulatori, sollevatori, comode e montascale) vengono consegnati all'utente direttamente dall'ASST. Un operatore contatterà l'assistito per concordare la consegna a domicilio dei dispositivi.
Questi presidi vengono forniti in comodato d'uso gratuito, non devono essere modificati e vanno restituiti alla ASST a fine utilizzo (ad es. a seguito del decesso dell'assistito o del suo trasferimento in struttura residenziale), perché possano essere riutilizzati, nel qual caso vengono consegnati ad altro utente perfettamente funzionanti e sanificati.

Anche gli ausili per la funzione visiva (ad es. orologio, termometro, bastone per non vedenti, videoingranditore ottico), funzione acustica e comunicazione (ad es. sistema di modulazione di frequenza, comunicatore simbolico e apparecchio fonetico), vengono consegnati direttamente all'utente dalla ASST.

Collaudo
Durante la visita specialistica di prescrizione, il medico deve rilasciare all'utente la ricetta rossa con la richiesta di visita di collaudo (valutazione protesica), che l'assistito deve prenotare.

Il collaudo della protesi o dell'ausilio da parte del medico specialista prescrittore accerta la congruenza clinica e la rispondenza del dispositivo rispetto a quanto prescritto e viene effettuato entro 20 giorni dalla consegna del dispositivo stesso. Se lo specialista riscontra che il dispositivo non è rispondente alla prescrizione, registra online il collaudo negativo. Il fornitore è tenuto ad apportare le opportune variazioni.

Per i dispositivi protesici forniti direttamente dalla ASST, il collaudo tecnico viene preventivamente effettuato dalla stessa prima della consegna.

PRESIDI PER DIABETICI

Per presidi per diabetici si intendono:
- siringhe e aghi per insulina;
- lancette pungidito;
- strisce reattive per glicemia.

Chi ne diritto
I soggetti diabetici e le donne in gravidanza con diabete gravidico residenti nel comune di Milano (o residenti in altri comuni lombardi ma con domicilio sanitario – cioè con iscrizione temporanea ad un medico di medicina di base – nel comune di Milano) in possesso di esenzione per patologia.

Prescrizione
La prescrizione dei presidi diabetici viene effettuata da un medico specialista diabetologo o direttamente dal medico di famiglia e ha validità annuale.

Modalità di erogazione

L'interessato o un familiare deve presentarsi presso lo Sportello Polifunzionale dell'ufficio Protesica Integrativa Territoriale" con:

1. Prescrizione per i presidi diabetici
2. Esenzione per patologia diabetica;
3. Tessera sanitaria;
4. Carta d'identità oppure modulo autocertificazione di residenza
5. Delega in caso di familiare

Gli uffici territoriali, effettuati i controlli di competenza, trasmetteranno online il piano terapeutico autorizzato alle farmacie presenti nel territorio, a cui il cittadino, presentando la tessera sanitaria, potrà rivolgersi direttamente per il ritiro mensile.

PRESIDI PER INCONTINENZA AD ASSORBENZA (PANNOLONI)

Le forniture di presidi monouso ad assorbenza per incontinenza (pannoloni e traverse), sono assicurate tramite gara regionale.

Chi ne ha diritto

I soggetti residenti nel comune di Milano (o residenti in altri comuni lombardi ma con domicilio sanitario – cioè con iscrizione temporanea ad un medico di medicina di base – nel comune di Milano), affetti da grave incontinenza urinaria o fecale cronica.

Prescrizione

La prescrizione viene effettuata da un medico specialista competente per patologia o direttamente dal medico di famiglia e ha validità annuale.

Modalità di erogazione

L'interessato, o un familiare, deve presentarsi presso lo Sportello Polifunzionale dell'ufficio Protesica Integrativa Territoriale" con la seguente documentazione:

- Prescrizione dei presidi ad assorbenza
- Tessera sanitaria
- Carta d'identità oppure modulo autocertificazione di residenza
- Delega in caso di familiare

Gli Uffici territoriali, effettuati i controlli di competenza, trasmetteranno on line il piano terapeutico autorizzato alla ditta Fater, aggiudicataria della gara regionale, che consegnerà la fornitura trimestrale direttamente al domicilio dell'assistito, previo contatto telefonico. Per qualunque necessità/chiarimento, chiamare il numero verde di Fater: 800 140 730, da lunedì a venerdì, 8.30-12.30 /13.30-17.30.

PRESIDI PER INCONTINENZA A RACCOLTA E STOMIE

Per presidi per incontinenza a raccolta e per stomia si intendono:

- cateteri
- sacche raccogli urina
- placche e sacche per stomia

Chi ne ha diritto

I soggetti residenti nel comune di Milano (Milano (o residenti in altri comuni lombardi ma con domicilio sanitario – cioè con iscrizione temporanea ad un medico di medicina di base – nel comune di Milano) ileostomizzati, colostomizzati, urostomizzati e assistiti che necessitano permanentemente di cateterismo.

Prescrizione
La prescrizione dei presidi monouso viene effettuata da un medico specialista competente per patologia e ha validità annuale.

Modalità di erogazione
L'interessato, o un familiare, deve presentarsi presso lo Sportello Polifunzionale dell'ufficio Protesica Integrativa Territoriale" con la seguente documentazione:

- prescrizione dei presidi monouso;
- tessera sanitaria;
- carta d'identità o modulo di autocertificazione di residenza
- delega in caso di familiare

Gli Uffici territoriali, effettuati i controlli di competenza, trasmetteranno online il piano terapeutico autorizzato alle farmacie presenti nel territorio, a cui il cittadino, presentando la tessera sanitaria, potrà rivolgersi direttamente per il ritiro mensile.

OSSIGENOTERAPIA DOMICILIARE

I pazienti residenti nel Comune di Milano affetti da insufficienza respiratoria cronica hanno diritto alla fornitura di ossigenoterapia domiciliare a lungo termine (ossigeno liquido).

Prescrizione e modalità di erogazione
La prescrizione dell'ossigenoterapia domiciliare è a cura del medico specialista (pneumologo, anestesista, pediatra di struttura pubblica o privata accreditata), attraverso il modulo specifico (*scheda ipossiemici*).
I pazienti devono recarsi presso l'ufficio Protesica Integrativa Territoriale del Municipio di residenza con la prescrizione dello specialista.
La consegna di quanto previsto viene effettuata direttamente al domicilio del paziente a cura dell'Ospedale Niguarda.

Informazioni
Per informazioni e chiarimenti è possibile contattare il servizio di Assistenza Farmaceutica dell'ASST Niguarda:
Tel: 02 6444.8617/8612, lunedì-venerdì: 9.00/12.30-14.00/16.00
Mail: afi@ospedaleniguarda.it

SPORTELLO POLIFUNZIONALE

Forniture
Presso lo Sportello Polifunzionale sono erogate le seguenti forniture:

- ausili (cateteri e sacche per stomia)
- presidi per diabetici (es.: siringhe e aghi da insulina, strisce reattive, lancette pungidito)
- prodotti dietetici (es: alimenti per nefropatie, dismetabolismi congeniti, celiachia)
- prodotti per pazienti thalassemici (es.: microinfusore)
- alimenti per bambini fino ai 2 anni intolleranti alle proteine del latte vaccino o della soia;
- ausili durevoli (es.: carrozzina, letto, ausili ortopedici)
- protesi acustiche
- apparecchi per la funzione respiratoria
- prodotti ad assorbenza per incontinenza (pannoloni e traverse)
- dispositivi per ossigenoterapia domiciliare
- dispositivi per nutrizione enterale o parenterale domiciliare

Sede (Municipi 6 e 7)
Piazza Bande Nere 3
Apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, 8.30/12.00
Per fornitura pannoloni: lunedì, martedì, giovedì e venerdì 9.00-11.30 (mercoledì chiuso)
Tel: 02.8578.8516 (lunedì-venerdì, 9.00/11.00 e 14.00/15.00)
Email: protesica.bandenere@asst-santipaolocarlo.it

TRASPORTO E RIMBORSI DIALIZZATI

Dialisi ospedaliera

Le persone in dialisi che usano il mezzo proprio per recarsi in ospedale ad effettuare il trattamento dialitico hanno diritto al rimborso chilometrico del percorso effettuato dal proprio domicilio al centro ospedaliero più vicino.
L'interessato, o un suo familiare, deve presentare agli Uffici Rimborso del Municipio di residenza la domanda di rimborso trimestrale (da compilare su apposito modulo disponibile presso gli uffici) e una dichiarazione del numero di sedute effettuate, distinte per mese, rilasciata dal Centro Dialisi.
Nel caso in cui il trasporto debba essere effettuato in ambulanza o altro mezzo in convenzione, il Centro dialisi di riferimento certifica la condizione clinica e fa pervenire la scheda trasporto dialisi individuale dell'avente diritto agli uffici Rimborso.
Il trasporto, gratuito per l'assistito, viene garantito dalle Associazioni convenzionate.

Dialisi domiciliare

Alle persone che eseguono la dialisi domiciliare viene erogata una quota forfettaria mensile, a parziale rimborso dei costi sostenuti dal dializzato.
L'interessato o un suo familiare deve presentare agli uffici Rimborso del Municipio di residenza la domanda di rimborso trimestrale su apposito modulo.