



Policlinico di Monza
Istituto ad Alta Specializzazione

CARTA DEI SERVIZI





INDICE

SEZIONE I

Presentazione della Struttura	5
Modello organizzativo	8
Configurazione dipartimentale interna delle unità operative	8
Centri e servizi di diagnosi e cura ultraspecialistici	8
Pronto Soccorso	9
Direzione Sanitaria.....	9
Configurazione ed assetto ambulatoriale	10

SEZIONE II

Informazioni sui servizi forniti	12
--	----

SEZIONE III

Standard di Qualità - Impegni - Programmi	14
---	----

SEZIONE IV

Tutela e Verifica.....	15
------------------------	----

SEZIONE V

Contatti	17
----------------	----



SEZIONE I

Presentazione della Struttura

Il Policlinico di Monza

Il Policlinico di Monza è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il Policlinico di Monza impiega una forza lavoro di 733 unità tra dipendenti e liberi professionisti ed è convenzionato con le Università degli Studi di Milano Bicocca e Pavia, per alcune Scuole di Specialità o Corsi di Laurea.

Il complesso ospedaliero si estende su un'area territoriale di 120.000 mq e sotto il profilo edilizio architettonico si compone di quattro edifici ("Tigli", "Faggi", "Amministrazione", "Villa"), di cui tre destinati ad attività clinico-sanitarie ed uno ad attività amministrative, e di due Piastre Servizi.

EDIFICIO "TIGLI"

Piano secondo

Reparti di degenza

- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica
- Urologia
- Oculistica

Piano primo

Reparti di degenza

- Ortopedia e Traumatologia
- Neurochirurgia



Sala Operatoria



Terapia Intensiva

Piano rialzato

Reparti di degenza

- Reparto "Teodolinda" (polispecialistico solventi)

Blocco Operatorio A

Terapia Intensiva II

Piano seminterrato

Blocco Operatorio B

Blocco Operatorio D

Chirurgia ambulatoriale

Diagnostica per Immagini per degenti

(Radiologia tradizionale, TAC, MOC)

Ufficio Accettazione e Prenotazione Ricoveri

Ufficio Cartelle Cliniche

PIASTRA MONZA 3

(piano seminterrato)

Emoteca

Servizio di Angiografia e Radiologia Vascolare

Servizio di Elettrofisiologia

Servizi di Emodinamica e Radiologia Interventistica

Servizio di Neuroradiologia Interventistica

Blocco Operatorio C

Terapia Intensiva I

Unità di Terapia Intensiva Coronarica

EDIFICIO "FAGGI"

Piano primo

Reparti di degenza

- Cardiocirurgia
- Chirurgia Vascolare
- Cardiologia

L.A.V. (Letti ad Alta Vigilanza)

Piano rialzato

Reperti di degenza

- Riabilitazione Cardiologica
- Riabilitazione Neuromotoria
- Medicina Generale
- Neurologia

Piano seminterrato

Cardiologia

CUP (centro unico prenotazioni)

Segreteria dell'International Heart School"

Ufficio servizi bancari

Ufficio informazioni, servizio fotocopie

Pre-ricoveri - accettazione

Bar



CUP (Centro Unico Prenotazioni)

Piano interrato

Spogliatoi del personale

Servizi tecnologici

Servizi economici

PIASTRA "MONZA 2" (piano seminterrato)

Monza 2

Piano seminterrato

Poliambulatorio:

- anestesia
- chirurgia generale
- chirurgia plastica
- chirurgia vascolare - angiologia
- dermatologia
- ecografia generale urologica e vascolare
- nefrologia
- ortopedia e traumatologia
- pneumologia

- psichiatria*

- urologia

Servizio di Radioterapia

Servizio di Pronto Soccorso

Servizio di Pre-ricovero

Diagnostica per Immagini (pazienti esterni)

(N.2 RM 1,5 tesla, TAC 64 slice, OPT,

Telecomandato digitale, Mammografo)

Servizio di Dialisi

Accettazione ambulatori e Diagnostica per Immagini

Mensa

Cappella

Piano interrato

Servizio di Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva

Poliambulatorio:

- ecografia senologica
- mammografo
- oculistica
- accettazione solventi

EDIFICIO "VILLA"**Piano primo**

Day Hospital oncologico e medico

- Laboratorio di Patologia Clinica, Microbiologia e Virologia
- Laboratorio di Anatomia Patologica



Laboratorio Analisi

Piano terra

Settore "A" (attività sanitarie)

• Poliambulatorio:

- chirurgia generale
- chirurgia vascolare - angiologia
- geriatria
- neurochirurgia
- neurologia
- odontostomatologia
- oncologia
- ortopedia e traumatologia
- ostetricia e ginecologia
- otorinolaringoiatria
- rinnovo patenti*
- urologia
- Ambulatorio prelievi
- Accettazione ambulatoriali
- Sala Riunioni Ippocrate (Padiglione Villa)
- Direzione Sanitaria
- Direzione Acquisti

- Direzione Ambulatori
- Ufficio Legale
- Ufficio Accreditamento
- Ufficio DRG
- Ufficio Risorse tecnologiche e Sistemi informativi
- Ufficio rapporti con medici Liberi Professionisti

Piano seminterrato
 Centro Elaborazione Dati

EDIFICIO "AMMINISTRAZIONE"



Esterno palazzina

Piano primo
 Presidenza
 Direzione Generale
 Direzione Ufficio Legale
 Direzione Amministrativa
 Ufficio Contabilità

Piano terra
 Direzione del Personale
 Servizio Infermieristico
 Ufficio Personale

Piano seminterrato
 Archivio dati

I) POLIAMBULATORIO DI VIA MODIGLIANI



Ingresso Poliambulatorio

Piano terra
 Punto prelievi
 Chirurgia generale*
 Chirurgia vascolare*
 Dermatologia*
 Ecografia generale*
 Psichiatria*
 Podologia*
 Endocrinologia e diabetologia
 Dietologia
 Agoaspirato tiroide
 Direzione Scientifica

II) POLIAMBULATORIO POLICLINICO DI MONZA NIEVO



Ingresso Poliambulatorio

Piano terra
 Cardiologia
 Cardiologia riabilitativa
 Medicina fisica e Riabilitazione
 Pneumologia
 Psichiatria*
 Medicina dello Sport*

IV) ISTITUTO CLINICO UNIVERSITARIO DI VERANO BRIANZA



Ingresso struttura

Primo piano

Odontostomatologia
Istituto Superiore di Formazione per Aziende e Imprese (ISFAI)
Campus con posti letto

Piano terra

Poliambulatorio:
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica*
- Dermatologia-Allergologia
- Endocrinologia
- Neurochirurgia*
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia*
- Ortopedia e Traumatologia
- Ortopedia pediatrica
- Otorinolaringoiatria
- Podologia
- Pneumologia*
- Psichiatria*
- Senologia
- Urologia
CUP (Centro Unico di Prenotazione)
Ufficio accettazione
Medicina estetica
Bar

Piano seminterrato

Chirurgia vascolare - angiologia
Diagnostica per immagini
Medicina fisica e riabilitativa
Gastroenterologia
Ostetricia e ginecologia*
Salette interventi ambulatoriali e esami endoscopici
Mensa

Attività didattico-universitarie:

Oculistica
Centro di Ricerca di Posturologia
Endocrinologia e Medicina Metabolica



Diagnostica per immagini

V) POLICLINICO DELLO SPORT DI VERANO BRIANZA**Piano terra**

Medicina dello Sport

Modello organizzativo

Il modello organizzativo, in coerenza con gli accreditamenti del S.S.N. prevede la riorganizzazione delle degenze per Dipartimenti:

Il Dipartimento Medico-Riabilitativo consta di 83 posti letto ripartiti in 4 Unità Operative, comprensivi di 3 letti tecnici di chirurgia ambulatoriale (B.I.C.) complessa a supporto della Medicina Generale:

12 Medicina Generale (di cui 1 Day Hospital)
10 Neurologia (di cui 2 Day Hospital)
28 Riabilitazione neuromotoria
30 Riabilitazione cardiologica (di cui 1 Day Hospital)
3 Attività ambulatoriali complesse

Il Dipartimento Chirurgico consta di 141 posti letto ripartiti in 9 Unità Operative, comprensivi di 9 letti tecnici di Chirurgia Ambulatoriale Complessa (B.I.C.) a supporto delle Unità operative medesime:

15 Cardiocirurgia
19 Cardiologia (di cui 1 Day Surgery)
21 Chirurgia generale (di cui 2 Day Surgery)
5 Chirurgia plastica (di cui 1 Day Surgery)
9 Chirurgia vascolare (di cui 1 Day Surgery)
10 Neurochirurgia
10 Oculistica (di cui 5 Day Surgery)
34 Ortopedia (di cui 4 Day Surgery)
9 Urologia (di cui 1 Day Surgery)
9 Chirurgia a bassa complessità operativa ed assistenziale

L'Area Cure Intensive consta di 14 posti letto ripartiti in 3 Servizi:

4 Terapia Intensiva I
6 Terapia Intensiva II
4 Unità Coronarica

Configurazione dipartimentale interna delle unità operative

Nell'ambito della distribuzione nosologica delle Unità Operative di cui sopra, il Policlinico di Monza si è dato un assetto organizzativo interno che risponde maggiormente ai bisogni assistenziali e garantisce migliore qualità delle cure.

La configurazione dipartimentale rispecchia il seguente modello:

Dipartimento di Cardiocirurgia
Dipartimento di Chirurgia Vascolare
Dipartimento di Anestesia e Rianimazione
Dipartimento di Cardiologia Clinica
Dipartimento di Cardiologia Interventistica
Dipartimento di Riabilitazione Cardiologica
Dipartimento di Diagnostica per Immagini
Dipartimento di Emergenza e Urgenza
Dipartimento di Riabilitazione Neuromotoria
Dipartimento di Chirurgia Generale
Dipartimento di Ortopedia

Centri e servizi di diagnosi e cura ultraspecialistici

Sono costituiti da strutture operative le quali concentrano la propria attività di studio, di ricerca e clinico-assistenziali su specifiche attività e patologie afferenti a determinate discipline specialistiche.

Centri di diagnosi e cura ultraspecialistici

Centro Cura e Studio della Tiroide
 Centro per la Cura delle Cardiomiopatia Ipertrofica
 Centro di Endourologia
 Centro delle Patologie del Ginocchio
 Centro della Chirurgia della Mano
 Centro di Chirurgia dell'Obesità
 Centro per lo Studio delle Aritmie
 Centro per la Cura dello Scompenso Cardiaco
 Centro della Chirurgia Oncologica Epatobiliare
 Centro di Medicina Metabolica
 Breast Unit

Servizi di diagnosi e cura ultraspecialistici

Servizio di Endoscopia

Servizio di Emodinamica e Cardiologia Interventistica

Servizio di Prevenzione ed Infettivologia Clinica

Ciascuna struttura clinico-assistenziale e ciascun centro di diagnosi e cura ultraspecialistico prevede propri protocolli organizzativi ed è dotato di risorse mediche ad esse dedicate, indifferentemente che eroghi prestazioni in regime di ricovero ovvero in regime ambulatoriale.

Le attività clinico assistenziali o diagnostiche specialistiche sono definite per ciascuna struttura e sono coordinate dal Responsabile Medico che ha piena autonomia nella organizzazione delle risorse a lui assegnate.

Pronto Soccorso



Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso è deputato a garantire le prestazioni diagnostiche terapeutiche necessarie al sostegno delle funzioni vitali, alla mobilitazione traumatica, al ripristino e al mantenimento delle funzioni vitali anche con interventi invasivi se consentiti dal livello organizzativo del presidio.

Il funzionamento del servizio di Pronto Soccorso ed accettazione è determinato dal concorso delle competenze professionali delle unità operative e dei servizi di cui il presidio è dotato.

Il servizio di pronta disponibilità e guardia attiva specialistica è attivo 24h su 24h.



Ambulatorio di Pronto Soccorso

Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è un medico in possesso di Specialità in Igiene e Tecnica Ospedaliera al quale è affidata la sovrintendenza di tutte le attività sanitarie della Clinica. Egli è responsabile della buona organizzazione dei Reparti e dei Servizi; dal Direttore Sanitario dipendono funzionalmente tutti gli addetti al ruolo sanitario.

Il Direttore si avvale, per la gestione del Personale infermieristico, tecnico ed ausiliario, di un Capo dei Servizi Sanitari Ausiliari; coordina altresì il Personale Medico per il tramite dei Primari.

Il Direttore Sanitario può, in alcuni casi, svolgere le funzioni di ufficiale di stato civile (es. nelle autentiche di sottoscrizione di firma per i pazienti ricoverati). Egli è responsabile della conservazione, della tenuta e del rilascio di fotocopie di cartelle cliniche, secondo i tempi di legge e le modalità stabilite.

La Direzione Sanitaria ha una segreteria aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 con esclusione della pausa pranzo.

Configurazione ed assetto ambulatoriale

L'Ambulatorio Polispecialistico del Policlinico di Monza offre prestazioni riferite sia alle discipline di Ricovero e Cura ma anche di altre specialità per le quali non vi è ricovero. Le prestazioni ambulatoriali sono erogate dai medici afferenti alle Unità Operative e da medici Specialisti ambulatoriali.

POLICLINICO DI MONZA

Anestesia: visita specialistica, terapia del dolore

Cardiochirurgia: visita specialistica

Cardiologia: visita specialistica aritmologica, visita specialistica cardiologica, controllo pacemaker e defibrillatore, ecocardiocolordoppler, ecocardiogramma transesofageo, ecostress fisico-farmacologico, elettrocardiogramma (ECG), elettrocardiogramma dinamico (holter cardiaco 24 ore), monitoraggio della pressione arteriosa (holter pressorio 24 ore), test da sforzo, tilting test. Ambulatori dedicati: cardiopatia ipertensiva, post-infarto, post-angioplastica, riabilitazione cardiologica, scompenso cardiaco, valvulopatie e il Centro studi delle aritmie

Centro di Cardiomiopatia Ipertrofica e Cardiopatie Valvolari: visita specialistica

Centro per lo studio e il trattamento chirurgico mini-invasivo della valvulopatia aortica: visita specialistica

Chirurgia Epatobiliopancreatica: visita specialistica

Chirurgia Generale: visita specialistica, visita specialistica proctologica, centro di chirurgia dell'obesità, centro studi della stipsi

Chirurgia Plastica: visita specialistica, infiltrazioni, revisione piccole cicatrici, interventi ambulatoriali

Chirurgia Vascolare - Angiologia: visita specialistica, ecocolordoppler tronchi sovraortici (TSA), ecocolordoppler venoso/arterioso

Dermatologia: visita specialistica, interventi ambulatoriali

Diagnostica per Immagini: radiologia tradizionale (RX) – tutte le prestazioni (compresi gli esami contrastografici gastrointestinali e urologici), mammografia digitale, Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC), Ortopantomografia (OPT), Cone Beam; **Ecografia:** tiroide/capo/collo, mammella, addome, muscolare tendinea/osteoarticolare, cute e sottocute, testicoli; **Risonanza Magnetica (senza e con mezzo di contrasto):** cuore, cervello e tronco encefalico, massiccio facciale, collo, colonna, torace, addome, muscolare scheletrica, angio-RM vascolare; **TAC (senza e con mezzo di contrasto):** encefalo, dentale, collo, massiccio facciale, orecchie, torace, addome, colonna vertebrale, osteoarticolare, angio-TAC coronarica, angio-TAC vascolare

Gastroenterologia: visita specialistica, colonscopia, eco-endoscopia, endoscopia operativa, esofagogastroduodenoscopia, rettoscopia, rettosigmoidoscopia

Ginecologia: visita specialistica, colposcopia, ecografia, esami culturali, HPV, pap-test

Laboratorio analisi: Anatomia Patologica, Biochimica Clinica e Tossicologica, Ematologia e Emocoagulazione, Immunoematologica, Microbiologia e Virologia

Medicina interna: visita specialistica

Microangiologia: videocapillaroscopia

Nefrologia: visita specialistica, dialisi

Neurochirurgia: visita specialistica

Neurologia: visita specialistica, elettromiografia, potenziali evocati, unità di Valutazione Alzheimer

Oculistica: visita specialistica, visita specialistica pediatrica, ambulatorio Glaucoma, argon laser, fluorangiografia, fundus oculi, indocianinografia, OCT, pachimetria corneale, topografia computerizzata, Yag-Laser

Odontostomatologia: visita specialistica, visita odontoiatrica pediatrica, chirurgia orale, endodonzia, igiene e profilassi, implantologia, odontoiatria estetica, ortodonzia, parodontologia, pedodonzia conservativa, protesica, trattamenti laser assistiti

Oncologia: visita specialistica

Ortopedia: visita specialistica, infiltrazioni

Otorinolaringoiatria: visita specialistica, esame audiometrico con cabina silente, esame impedenziometrico, fibrolaringoscopia, irrigazione dell'orecchio, rinfibroscopia

Pneumologia: visita specialistica, broncoscopia, spirometria semplice

Radioterapia: visita specialistica, radioterapia stereotassica, teleterapia con acceleratore lineare, IMRT (Intensity Modulated Radiation Therapy) con tecnica VMAT (Volumetric Arc Therapy), terapia con elettroni a uno o più campi fissi

Senologia: visita specialistica, agoaspirato, ecografia mammella, mammografia

Urologia: visita specialistica, agobiopsie prostatiche, cistoscopie, ecografie urologiche, esame URODINAMICO INVASIVO, UROFLUSSOMETRIA, uroflussometria con residuo PM

Proctologia: visita specialistica + anoscopia

POLIAMBULATORIO DI VIA MODIGLIANI

Chirurgia generale: visita specialistica

Chirurgia vascolare: visita specialistica, ecocolordoppler venoso e arterioso.

Dermatologia: visita specialistica, crioterapia

Endocrinologia/Diabetologia/Medicina Metabolica: visita specialistica diabetologica, visita specialistica dietologica, visita specialistica endocrinologica, dislipidemie e prevenzione cardiovascolare, prevenzione/cura osteopenia/osteoporosi, agoaspirato tiroide

Punto prelievi

Podologia: visita specialistica, onicocriptosi, ortesi in silicone, ortonixia, plantare semifunzionale, plantare su calco in gesso, trattamento podologico.

POLIAMBULATORIO POLICLINICO DI MONZA NIEVO

Cardiologia: visita specialistica, elettrocardiogramma (ECG), ecocardiocolordoppler.

Cardiologia riabilitativa: visita specialistica, attività fisica educata (AFE) in palestra, riunioni collettive con psicologa e dietista, test del cammino, piano riabilitativo individuale.

Medicina fisica e riabilitazione: visita specialistica, attività fisica educata (AFE) in palestra, piano riabilitativo individuale, consulenza posturale, elettrostimolazione, elettroterapia antalgica, fitoterapia, ionoforesi, laserterapia, linfodrenaggio, magnetoterapia, massoterapia, onde corte e microonde, onde d'urto focali, rieducazione motoria di gruppo, rieducazione motoria individuale, Tecar, Tecar sin, Tens, trazioni scheletriche, ultrasuoni, Yag-Laser.

Pneumologia: visita specialistica, test del cammino.

Psicologia: visita specialistica, riunioni collettive con psicologa.

Medicina dello Sport: visita specialistica agonistica, visita specialistica non agonistica, servizio di nutrizione dello sportivo.

ISTITUTO CLINICO UNIVERSITARIO DI VERANO BRIANZA

Cardiologia: visita specialistica, ecocardiocolordoppler, elettrocardiogramma (ECG), elettrocardiogramma dinamico (holter cardiaco 24 ore), monitoraggio pressione arteriosa (holter pressorio 24 ore), test da sforzo

Centro per la cura dell'ipertensione: check-up ipertensione

Chirurgia generale: visita specialistica, visita specialistica proctologica, Centro di chirurgia dell'obesità, legatura delle emorroidi, interventi ambulatoriali

Chirurgia plastica: visita specialistica, infiltrazione di cortisone, revisione cicatrici, interventi ambulatoriali

Chirurgia vascolare-angiologia: visita specialistica, ecocolorodoppler tronchi sovraortici (TSA), ecocolorodoppler vasi spermatici, ecocolorodoppler venoso/arterioso

Dermatologia-Allergologia: visita specialistica, visita tricologica, analisi tricologica, biopsia della cute, crioterapia locale, patch test, videodermatoscopia digitale, interventi ambulatoriali, prick test su alimenti, test allergenici inalanti

Diagnostica per immagini: radiologia tradizionale (RX) - tutte le prestazioni (compresi gli esami contrastografici gastroenterostinali e urologici), Cone Beam (CBTC), mammografia digitale Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC), Ortopantomografia (OPT), teleradiografia del cranio

Ecografia: tiroide/capo/collo, mammella, addome, muscolare tendinea/osteoarticolare, cute e sottocute, testicoli;

Risonanza Magnetica (senza e con mezzo di contrasto): cervello e tronco encefalico, massiccio facciale, collo, colonna, torace, addome, muscolare scheletrica, Angio-RM vascolare;

TAC (senza e con mezzo di contrasto): encefalo, dentale, collo, massiccio facciale, orecchie, torace, addome, colonna vertebrale, osteoarticolare, Angio-TAC vascolare

Endocrinologia/Diabetologia/Medicina metabolica:

visita specialistica diabetologica, visita specialistica, endocrinologica, colloquio dietistico, ecografia della tiroide, prevenzione/cura obesità, infantile/adolescenziale, prevenzione/cura osteopenia, prevenzione/cura osteoporosi

Fisiatria/Fisiokinesiterapia: visita specialistica, consulenza posturale, diadinamica, elettrostimolazione, elettroterapia Fremis, fitoterapia, ionoforesi, laserterapia, linfodrenaggio, magnetoterapia, massoterapia, onde corte e microonde, onde d'urto radiali e focali, rieducazione motoria di gruppo, rieducazione motoria individuale, ultrasuoni, Tecar, Tecar Sin, Tens, trazioni scheletriche, valutazione isocinetica, Yag-Laser

Gastroenterologia: visita specialistica, colonscopia, gastroscopia

Medicina estetica: visita specialistica, botox (tossina botulinica), filler con acido ialuronico, laser resurfacing viso, peeling chimico, radiofrequenza viso, Tecar dermoestetica viso, vitamine biorivitalizzanti, epilazione Laser Diodo, mesoterapia, onde d'urto cellulite, radiofrequenza corpo, Tecar dermoestetica corpo, asportazioni di neoformazioni con laser

Neurochirurgia: visita specialistica

Neurologia: visita specialistica, visita neurologica per Alzheimer, visita neurologica per cefalee, visita neurologica per Parkinson, elettromiografia arti superiori/inferiori

Oculistica: visita specialistica, fundus oculi

Odontostomatologia: visita specialistica, visita odontoiatrica pediatrica, chirurgia orale, endodonzia, gnatologia e posturologia, igiene e profilassi, implantologia, odontoiatria estetica, ortodonzia, parodontologia, pedodonzia conservativa, protesica, trattamenti laser assistiti, sedazione cosciente

Ortopedia e Traumatologia: visita specialistica, infiltrazioni articolari, infiltrazione con acido ialuronico

Ostetricia e Ginecologia: visita specialistica, ecografia ginecologica, ecografia transvaginale, Pap Test+HPV, tampone culturale

Otorinolaringoiatria: visita specialistica, esame audiometrico con cabina silente, esame impedenziometrico, fibrolaringoscopia, laringostroboscopia, otomicroscopia, irrigazione dell'orecchio, rinofibroscopia

Podologia: visita specialistica, onicocriptosi, ortesi in silicone, ortonixia, plantare semifunzionale, plantare su calco in gesso

Senologia: visita specialistica, ecografia mammella

Urologia: visita specialistica, ecografie urologiche, cistoscopia, esame urodinamico invasivo, uroflusso, uroflussometria con RPM



Radiologia

MEDICINA DELLO SPORT DI VERANO BRIANZA

Visita specialistica agonistica, visita specialistica non agonistica, servizio di nutrizione sportiva, test di performance, analisi forza nei salti, Test di Conconi, Test di Mader, Test di Mognoni, Test isocinetico (doppio), Test VO2 MAX e soglia anaerobica

PRENOTAZIONI

PRENOTAZIONI DIRETTE - presso le strutture

Presidio di Monza:

- presso il C.U.P. dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 17.00
- presso sportelli settore Monza 2 al sabato dalle 8.30 12.00

Presidio di Verano Brianza:

- presso il C.U.P. dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.00
- presso il C.U.P. al sabato dalle 8.30 alle 12.00
- per la fisiokinesiterapia: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00
- per le visite sportive consultare il sito:
www.policlinicodellospport.it

Presidio di Modigliani, via Kullman 3:

- per la fisiokinesiterapia: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

PRENOTAZIONI TELEFONICHE

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00

Presidio di Monza: Tel. 039 2027222

Presidio di Verano Brianza: Tel. 0362 8241

PRENOTAZIONI CALL CENTER REGIONALE

Regione Lombardia offre un servizio di contact center telefonico per la prenotazione di prestazioni sanitarie in SSN, accessibile chiamando l'800.638.638, numero verde gratuito da rete fissa, oppure lo 02.99.95.99 da rete mobile, a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario.

Orari: dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi.

Il Servizio è accessibile anche online, accedendo al seguente link sono disponibili tutte le indicazioni necessarie:

<https://www.prenotasalute.regione.lombardia.it/sito/Menu-principale/Come-prenotare/Contact-Center-numero-verde-800.638.638>

ACCESSO DIRETTO: Esami di laboratorio

Gli esami si eseguono solo su pazienti dai 14 anni in su, presso i seguenti Punti Prelievo:

- Presidio di Monza di via Amati 111, palazzina "Villa", dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 10.00
- Presidio di via Modigliani 10, ingresso via Kullman 3, dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 09.30
- Presidio di Verano Brianza di via Petrarca 51, Verano Brianza (MB), dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 09.00

SEZIONE II

Informazioni sui servizi forniti

Degenze in regime di ricovero ordinario

Si intende per *ricovero ordinario* il ricovero del paziente già noto al medico curante il quale necessita di cure e trattamenti non urgenti e quindi programmabili nel tempo. Si differenzia dal *ricovero in urgenza* che solitamente avviene tramite il Pronto Soccorso.



Reparto di degenza

L'assistenza comprende:

- visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con la propria organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura
- assistenza infermieristica e tutelare
- prestazioni alberghiere
- prestazioni ambulatoriali
- visite
- esami di laboratorio e strumentali

ASPETTI FUNZIONALI

ATTIVITÀ CLINICHE

Le attività cliniche vengono svolte dalle Unità Operative (di cui alla sezione I), dai Servizi Ambulatoriali (di cui alla sezione I) nonché dai Centri e Servizi di Diagnosi e Cura Ultraspecialistici (di cui alla Sezione I).

Prestano attività di consulenza in favore dei pazienti del Policlinico di Monza medici specialisti in tutte le branche mediche di cui all'allegato della Carta dei Servizi.

SERVIZI GENERALI

Il Policlinico di Monza dispone di un servizio di cucina interno. Il servizio farmaceutico dispone di un locale per deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione. Il servizio religioso viene svolto da personale religioso esterno con celebrazione della Messa ogni domenica o festa comandata nella Cappella allestita presso il Padiglione Faggi.

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione e per l'esposizione della salma è accessibile attraverso un percorso esterno alle strutture.

SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Le camere sono provviste di servizi in camera, e possibilità di disporre di aria condizionata, telefono e TV.

Presso il Reparto Teodolinda, sito al piano rialzato del Padiglione Tigli, sono ubicate camere singole, doppie solventi e a differenza alberghiera provviste di apparecchio telefonico autonomo, TV, aria condizionata, frigobar, cassaforte, servizi in camera.

Le visite sono permesse nei giorni feriali dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 19.00 alle ore 20.00 mentre nei giorni festivi dalle ore 15.00 alle ore 17.00. Sono ammesse visite fuori orario previa autorizzazione dei Responsabili di Raggruppamento.

I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

- | | |
|-------------|-------------|
| • colazione | dalle 7.45 |
| • pranzo | dalle 12.00 |
| • the | dalle 16.00 |
| • cena | dalle 18.00 |



Giardino

L'organizzazione di cucina prevede un menù a rotazione mensile, con due tipologie stagionali, che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze e la sua "comanda" annotata dal personale su apposita scheda.

LE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

- a) Tipologia delle prestazioni (vedere sezione I)

- b) Modalità per fruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate:

1. Con la richiesta del medico curante il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) del Policlinico di Monza che provvederà ad effettuare la prenotazione fornendo tutte le informazioni per usufruire delle prestazioni offerte

2. Il pagamento della tariffa ticket avverrà nel giorno dell'esecuzione dell'esame. I referti verranno ritirati presso l'apposito "Ritiro referti".

Il tariffario delle prestazioni erogate è consultabile (su richiesta) presso il CUP

- c) Modalità per fruire delle prestazioni non convenzionate.

1. Con la richiesta del medico curante o dello specialista il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) del Policlinico di Monza che provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato

2. Il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso. I referti verranno ritirati presso l'ufficio "Ritiro Referti".

Il tariffario delle prestazioni erogate è consultabile (su richiesta) presso il CUP.

MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

Il ricovero, dal punto di vista amministrativo, può avvenire attraverso tre modalità:

1. Ricovero di pazienti a carico del SSN
2. Ricovero di pazienti in differenza alberghiera
3. Ricovero di pazienti solventi.

È sempre necessaria la prenotazione presso l'Ufficio Prenotazione Ricoveri che comunica al paziente il giorno del ricovero. I ricoveri vengono effettuati sempre presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri sito al piano seminterrato del padiglione Tigli.

Documentazione di ricovero

Al momento del ricovero, sia solvente che in regime S.S.N., i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- richiesta di ricovero rilasciata dal medico curante;
- tessera sanitaria (carta CRS o CNS);
- codice fiscale.

All'atto del ricovero è utile informare il personale dell'ufficio accettazione del proprio interesse ad ottenere il rilascio di copia della cartella clinica che verrà inviata al domicilio del paziente dopo la dimissione, previo pagamento del corrispettivo economico.

Informazioni ricoveri

Le informazioni potranno essere richieste all'Ufficio Prenotazione Ricoveri oppure all'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00, il sabato dalle 8.30 alle 12.00.

Modalità di accoglienza

All'atto del ricovero viene rilasciato al paziente un opuscolo informativo (All. n.1) con informazioni generali sulla struttura, sui servizi forniti e con utili informazioni per degenti e visitatori.

SEZIONE III

Standard di Qualità - Impegni - Programmi

LIVELLO DI ASSISTENZA GARANTITO

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie il Policlinico di Monza garantisce all'utente:

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica
- la possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie
- il ricovero in camere di degenza di norma con un massimo di due posti letto e comunque non superiore ai tre posti letto
- l'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose
- il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni
- il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento
- Mediazione linguistica in 22 lingue originali.

IL RICOVERO

Per i ricoveri sono previsti i seguenti standard di qualità:

1. Consegna ad ogni utente di un opuscolo informativo sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza
2. Informazioni rilasciati da un medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza
3. Contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

LA DEGENZA

Per quanto riguarda la degenza vengono adottati i seguenti indicatori e standard di qualità:

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

1. Pulizia delle camere una volta al giorno o su chiamata da parte dei ricoverati mediante un ausiliario addetto all'assistenza del Reparto
2. Stanze da uno o due letti, con un armadietto e un comodino per degente, servizi in camera, riscaldamento d'inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi, servizio TV e cassaforte
3. Cambio di biancheria una volta al giorno e per patologie particolari anche più volte al giorno
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei cittadini
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori: telefoni pubblici, servizio su richiesta di parrucchiere o barbiere.



Camere di degenza

ASSISTENZA SANITARIA

1. Il medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo così da consentire all'interessato di fornire o negare il consenso informato
2. Non può essere attivato alcun trattamento senza preventiva informazione al paziente
3. I colloqui avvengono con il medico curante o con il Responsabile dell'Unità Operativa
4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente viene preavvisato con sufficiente anticipo, accompagnato da personale della struttura e non attenderà per l'accertamento radiologico o altro, di norma, per più di 15 minuti. Dopo l'accertamento sarà prontamente riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante
5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura
6. Per i malati operati e per quelli terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un'assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari
7. Le visite mediche sono almeno due al giorno, di cui almeno una in tarda serata. La riservatezza è garantita anche dalla priorità di assegnazione in camere ad uno o due letti.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La continuità assistenziale ai pazienti ricoverati è assicurata dai medici afferenti alle singole Unità Operative e Servizi di Diagnosi e Cura nei normali orari di servizio. È altresì garantita una Guardia Medica Interdivisionale h24 oltre alla Guardia Specialistica h24, con presenza in struttura del medico specialista per le Unità Operative di Cardiologia, per l'Unità Coronaria, per il Servizio di Anestesia e Rianimazione e per la Terapia Intensiva. Infine sono previste "pronte disponibilità" (reperibilità) per ciascuna delle Unità Operative del Policlinico, di modo che due chirurghi siano sempre reperibili per far fronte ad eventuali esigenze ed essere operativi entro 40 minuti.

La continuità assistenziale ai pazienti che afferiscono al Pronto Soccorso e che necessitano di ulteriori prestazioni differibili e connesse all'accesso al Servizio, è assicurata per mezzo di ambulatori specialistici dedicati che vengono tenuti da lunedì al venerdì dei giorni feriali. Per l'ortopedia, la continuità assistenziale di Pronto Soccorso è garantita con un ambulatorio attivo dal martedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.30.

RELAZIONI CON I FAMILIARI

1. I Medici curanti e i Responsabili delle Unità Operative garantiscono relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi
2. Per casi particolari, valutati dal Medico curante, o dai Responsabili delle singole Unità Operative, sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna. Gli interessati possono anche chiedere l'assistenza da parte di volontari ammessi alla frequenza della struttura.

Nel corso della degenza non sono consentiti permessi di uscita per il paziente, se non per gravi e motivate cause. In questo caso il permesso deve essere richiesto al Medico curante il quale lo sottoporrà per la definitiva approvazione al Direttore Sanitario.

ASPETTI DI UMANIZZAZIONE

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con le loro generalità e con il "Lei". E' fatto divieto di chiamare i degenti con un numero o una patologia o terminologie correnti
2. Le informazioni sulle malattie vanno date all'utente ricoverato o ai familiari in un locale riservato. Le prestazioni mediche o terapie che lo richiedono vengono eseguite con apposito sipario divisorio da altri letti
3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza
4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. E' inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

LA DIMISSIONE

Per quanto riguarda la dimissione, gli indicatori e standard di qualità sono:

INFORMAZIONE

Il Policlinico di Monza garantisce a ogni degente, prima della dimissione un colloquio con il Medico curante o con il Responsabile o con un componente dell'Unità Operativa di ricovero per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. A tal fine viene sempre consegnata una lettera di dimissione con indicazioni terapeutiche per il medico di famiglia.

Il Policlinico di Monza garantisce che ogni ricoverato abbia l'informazione circa le sue dimissioni con almeno 12 ore di anticipo.

SEZIONE IV

Tutela e Verifica

STRUMENTI DI TUTELA

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda a Tutela della Salute cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti. Ciò premesso, il Policlinico di Monza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per questo ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Al fine di facilitare le osservazioni ed i reclami degli utenti viene adottato il seguente Regolamento:

- Art. 1) Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità. Ai pazienti viene fornita una scheda per raccogliere le valutazioni dell'utente dopo il ricovero e un modulo per segnalare eventuali disservizi o proposte. (Allegato A)
- Art. 2) Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 esercitano il proprio diritto con:
- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente distribuito con l'opuscolo informativo
 - Segnalazione telefonica o a mezzo fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
 - Colloquio con il Direttore Sanitario. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito
 - Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 3) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto disposto dall'art. 14, comma 15 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93

Art. 4) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite o trasmesse all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 5) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei quattro giorni comunicerà ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclami affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente

Art. 6) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito dal Responsabile di Raggruppamento, Unità o Servizio, un infermiere professionale con funzioni di caposala e un impiegato amministrativo. L'Ufficio ha le seguenti funzioni:

- Ricevere le informazioni, opposizioni, denunce o reclami, presentate dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità
- Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione
- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere all'Amministrazione per la necessaria definizione. L'Ufficio, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Funzionali, degli uffici
- Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia
- Predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Presidente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

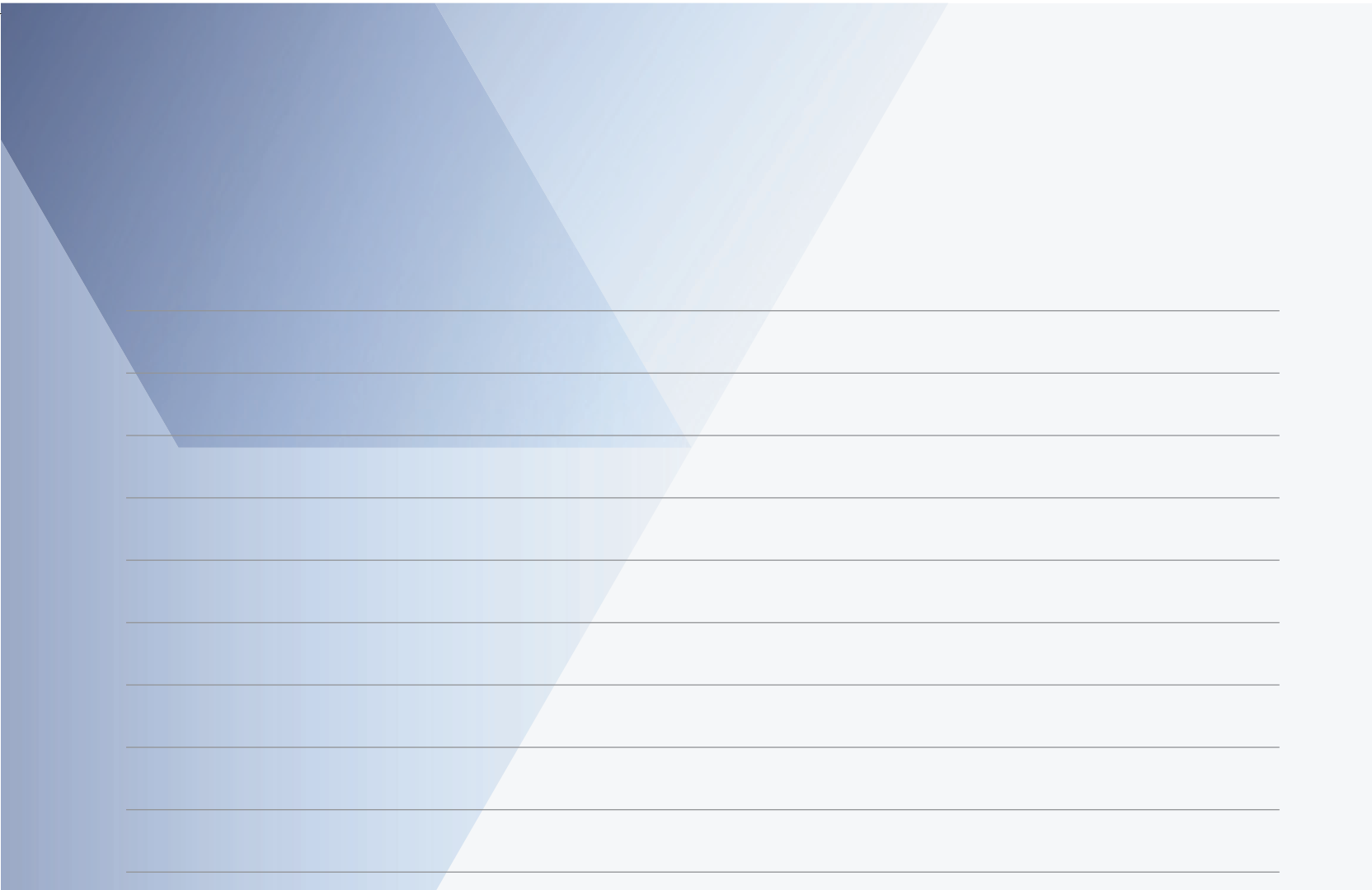


Ufficio cartelle cliniche

SEZIONE V

Contatti

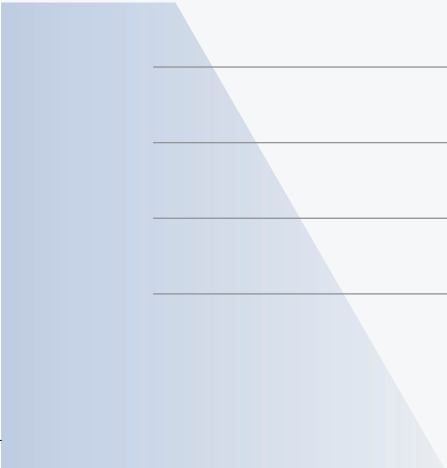
Centralino	039 28101
Fax	039 2810470 info@policlinicodimenza.it
Centro Unico di Prenotazione:	039 2027222
Poliambulatorio di via Modigliani 10, Monza	039 2027222
Poliambulatorio di Verano Brianza	0362 8241
Poliambulatorio Nieveo	039 2027222
Ufficio Ricoveri:	039 2810321 ricoveri@policlinicodimenza.it
Pronto Soccorso:	039 2810512 prontosoccorso@policlinicodimenza.it
Direzione Sanitaria:	039 2810344 direzione.sanitaria@policlinicodimenza.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico:	039 2810761 urp@policlinicodimenza.it
Sito internet: www.policlinicodimenza.it	



Lined writing area consisting of 15 horizontal lines.



Lined writing area consisting of 15 horizontal lines.





via Amati, 111
20900 Monza, Monza Brianza
tel. 039 28101 fax. 039 2810470
www.policlinicodimonza.it

