



**Policlinico de Monza**  
Istituto Altamente Specializzato

# CARTA DE SERVICIOS





# ÍNDICE

## SECCIÓN I

Presentación de la Estructura .....	5	
Modelo organizativo .....	8	
Configuración departamental interna de las unidades operativas .....	8 Centros y servicios ultraespecializados de diagnóstico y tratamiento ... 8 Primeros auxilios .....	9
Gestión sanitaria .....	9	
Configuración y diseño para pacientes ambulatorios .....	10	

## SECCIÓN II

Información sobre los servicios prestados .....	12
---	----

## SECCIÓN III

Estándares de Calidad - Compromisos - Programas .....	14
---	----

## SECCIÓN IV

Protección y Verificación.....	15
--------------------------------	----

## SECCIÓN V

Contactos .....	17
-----------------	----



# SECCIÓN I

## Presentación de la Estructura

### El Policlínico de Monza

El Policlínico de Monza es un centro privado acreditado con el Servicio Nacional de Salud.

El Policlínico de Monza emplea una plantilla de 733 empleados y autónomos y tiene un convenio con las universidades de Milán Bicocca y Pavía, para algunas Escuelas de Especialidad o Carreras.

El complejo hospitalario se extiende sobre un ámbito territorial de 120.000 m<sup>2</sup> y desde el punto de vista arquitectónico de edificación, sí. Consta de cuatro edificios ("Tigli", "Faggi", "Administración", "Villa"), tres de los cuales están destinados a actividades clínicas: asistencia sanitaria y una para actividades administrativas, y dos placas Servicios.

### EDIFICIO "TIGLI"

Segundo piso

Departamentos de internación

- Cirugía General
- Cirugía plástica
- Urología
- Oftalmología

primer piso

Departamentos de internación

- Ortopedia y Traumatología
- Neurocirugía



Sala de operaciones



cuidados intensivos

Suelo elevado

Departamentos de internación

- Departamento "Teodolinda" (disolventes multiespecializados)

Bloque operativo A

Cuidados Intensivos II

Planta sótano

Bloque operativo B

Bloque operativo D

Cirugía ambulatoria

Diagnóstico por Imágenes para pacientes

(Radiología tradicional, tomografía computarizada, MOC)

Oficina de Recepción y Reservas de Admisiones

Oficina de Registros Médicos

### PLACA MONZA 3 (planta sótano)

Banco de sangre

Servicio de Angiografía y Radiología Vascolar

Servicio de Electrofisiología

Servicios de Hemodinámica y Radiología Intervencionista

Servicio de Neurorradiología Intervencionista

Bloque operativo C

Cuidados Intensivos I

Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios

### EDIFICIO "FEGGI"

primer piso

Departamentos de

internación • Cirugía cardíaca

- Cirugía Vascolar

- Cardiología

LAV (Camas de Alta Vigilancia)

Suelo elevado

Departamentos de  
internación • Rehabilitación  
Cardiológica • Rehabilitación  
Neuromotora • Medicina  
General • Neurología

Planta sótano

Cardiología

CUP (central única de reservas)

Secretaría de la "Escuela Internacional del Corazón"  
oficina de servicios bancarios

Oficina de información, servicio de fotocopias.

Preadmisiones - aceptación

Bar



CUP (Central Única de Reservas)

Planta sótano

Vestuarios del personal

Servicios tecnológicos  
Servicios económicos

PLACA "MONZA 2" (sótano)



monza 2

Planta sótano

Policlínico: - anestesia

- cirugía

general - cirugía plástica -

cirugía vascular -

angiología - dermatología - ecografía

urológica y vascular

general - nefrología - ortopedia y traumatología -

neumología

- psiquiatría\* -  
urología

Servicio de Radioterapia

Servicio de emergencia

Servicio de prehospitalización

Diagnóstico por Imágenes (pacientes ambulatorios)  
(N.2 MRI 1,5 tesla, tomografía computarizada

de 64 cortes, OPT, control remoto digital, mamógrafo)

Servicio de diálisis

Aceptación de clínicas y diagnóstico por imágenes.  
Cafetería

Capilla

Planta sótano

Servicio de gastroenterología y endoscopia digestiva.  
Clínica: - ecografía

mamaria - mamografía -

oftalmología -

aceptación

de disolventes

## EDIFICIO "VILLA"

primer piso

Hospital de día médico y de oncología

- Laboratorio de Patología Clínica, Microbiología y Virología

- Laboratorio de Anatomía Patológica



Laboratorio de Análisis

Planta baja

Sector "A" (actividades de salud) •

Policlínico: - cirugía

general - cirugía vascular

- angiología - geriatría - neurocirugía -

neurología

- odontostomatología

- oncología -

ortopedia y traumatología -

obstetricia y

ginecología - otorrinolaringología -

renovación de licencia\* -

urología • Clínica de toma

de muestras de sangre

• Recepción

de ambulatorios • Sala de

Reuniones Ippocrate (Pabellón Villa)

• Gestión Asistencial • Gestión de Compras

- Gestión de Clínica •
- Gabinete Jurídico
- Oficina de Acreditación •
- Oficina DRG •
- Oficina de Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información •
- Oficina de relación con médicos autónomos

Planta sótano  
 Centro de procesamiento de datos

### EDIFICIO "ADMINISTRACIÓN"



- exterior del edificio
- primer piso  
 Presidencia  
 Gerencia General  
 Gestión de Despacho Jurídico  
 Gestión Administrativa  
 oficina de contabilidad
- Planta baja  
 Gestión de personal  
 Servicio de enfermería  
 Oficina de personal
- Planta sótano  
 Archivo de datos

### I) POLÍTICA DE PACIENCIA AMBULATORIA VIA MODIGLIANI



Entrada a la clínica

- Planta baja
- Punto de retirada  
 Cirugía general\*  
 Cirugía vascular\*  
 Dermatología\*  
 Ultrasonido general\*  
 Psiquiatría\*  
 Podología\*  
 Endocrinología y diabetología.  
 Dietología

Aspiración con aguja fina de la tiroides  
 Dirección Científica

### II) CENTRO AMBULATORIO POLICLÍNICO DE MONZA NIEVO



- Entrada a la clínica
- Planta baja  
 Cardiología  
 cardiología de rehabilitación  
 Medicina física y rehabilitación.
- Neumología  
 Psiquiatría\*  
 Medicina deportiva\*

### IV) INSTITUTO CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VERANO BRIANZA



Entrada a la estructura

primer piso  
Odontología  
Instituto Superior de Formación para Empresas y Negocios (ISFAI)  
Campus con camas

Planta baja  
Clínica:

- Cardiología
- Cirugía general
- Cirugía plástica\*
- Dermatología-Alergología
- Endocrinología
- Neurocirugía\*
- Neurología
- Oftalmología
- Oncología\*
- Ortopedia y Traumatología
- Ortopedia pediátrica
- Otorrinolaringología
- Podología
- Neumología\*
- Psiquiatría\*
- Senología
- Urología

CUP (Central Única de Reservas)  
Oficina de recepción  
Medicina estética  
Bar

Planta sótano

Cirugía vascular - angiología  
Diagnóstico por imágenes  
Medicina física y rehabilitación.

Gastroenterología

Obstetricia y ginecología\*

Salas de cirugía ambulatoria y exploración endoscópica.  
Cafetería

Actividades docente-universitarias:

Oftalmología

Centro de Investigación en Posturología

Endocrinología y Medicina Metabólica



Diagnóstico por imágenes

## V) CASA POLICLÍNICA DEPORTIVA VERANO BRIANZA

Planta baja

Medicina deportiva

## Modelo organizacional

El modelo organizativo, en línea con las acreditaciones del NHS, prevé la reorganización de las hospitalizaciones por Departamento: El Departamento Médico-Rehabilitación consta de 83 camas divididas en 4 Unidades Operativas, incluidas 3 camas técnicas para cirugía ambulatoria (BIC) del complejo de apoyo. Medicina General: 12 Medicina General (de los cuales 1 Hospital de Día)

10 Neurología (de los cuales 2 Hospital de Día)  
28 Rehabilitación neuromotora

30 Rehabilitación cardiológica (de los cuales 1 Hospital de Día)  
3 Actividades ambulatorias complejas

El Departamento Quirúrgico consta de 141 camas divididas en 9 Unidades Operativas, incluidas 9 camas técnicas de Cirugía Ambulatoria Compleja (BIC) para dar soporte a las propias unidades operativas: 15 Cirugía Cardíaca 19 Cardiología (de las cuales 1 Cirugía de Día)

21 Cirugía General (de los cuales 2 Cirugía de Día)  
5 Cirugías Plásticas (de las cuales 1 Día de Cirugía)  
9 Cirugía Vascular (de los cuales 1 Día de Cirugía)  
10 Neurocirugía 10

Oftalmología (de los cuales 5 días de cirugía)

34 Ortopedia (de los cuales 4 Días de Cirugía)

9 Urología (de los cuales 1 Día de Cirugía)

9 Cirugía de baja complejidad operativa y asistencial

El Área de Cuidados Intensivos consta de 14 camas divididas en 3 servicios:

4 Cuidados Intensivos I

6 Cuidados Intensivos II

4 Unidad Coronaria

## Configuración departamental interna de unidades operativas.

Como parte de la distribución nosológica de las Unidades Operativas mencionadas anteriormente, el Policlínico de Monza se ha dotado de una estructura organizativa interna que responde mejor a las necesidades sanitarias y garantiza una mejor calidad de la atención.

La configuración departamental refleja el siguiente modelo:

Departamento de Cirugía Cardíaca

Departamento de Cirugía Vascular

Departamento de Anestesia y Reanimación

Departamento de Cardiología Clínica

Departamento de Cardiología Intervencionista

Departamento de Rehabilitación Cardíaca

Departamento de Diagnóstico por Imágenes

Departamento de Emergencias y Urgencias

Departamento de Rehabilitación Neuromotora

Departamento de Cirugía General

Departamento de Ortopedia



## Centros y servicios de diagnóstico e atención ultraespecializada

Están compuestos por estructuras operativas que concentran sus actividades de estudio, investigación y asistencia clínico-asistencial en actividades y patologías específicas relacionadas con determinadas disciplinas especializadas.

Centros de diagnóstico y tratamiento ultraespecializados  
Centro de Estudios y Tratamiento de Tiroides

Centro para el tratamiento de la miocardiopatía hipertrófica

Centro de Endourología

Centro de Patologías de Rodilla

Centro de Cirugía de la Mano

Centro de Cirugía de Obesidad

Centro para el estudio de las arritmias

Centro para el tratamiento de la insuficiencia cardíaca

Centro de Cirugía Oncológica Hepatobiliar

Centro de Medicina Metabólica

Unidad de mama

Servicios de diagnóstico y tratamiento ultraespecializados.

Servicio de Endoscopia

Servicio de Hemodinamia y Cardiología Intervencionista

Servicio de Prevención y Clínica de Enfermedades Infecciosas

Cada centro de atención clínica y cada centro

El diagnóstico y tratamiento ultraespecializado dispone de protocolos organizativos propios y está dotado de recursos médicos para ello. dedicados, independientemente de si brindan servicios de forma hospitalaria o ambulatoria.

Las actividades de asistencia clínica o diagnóstico especializado están definidas para cada estructura y se coordinan por el Gerente Médico quien tiene total autonomía en organización de los recursos que le son asignados.

## Sala de emergencia



Sala de emergencia

El Departamento de Emergencias es responsable de garantizar los servicios, terapias diagnósticas necesarias para apoyar funciones vitales, movilización traumática, recuperación y el mantenimiento de funciones vitales incluso con intervenciones invasivas si lo permite el nivel organizacional de guarnición.

El funcionamiento de la sala de urgencias y del servicio de urgencias.

La selección está determinada por la competencia de habilidades profesionales de las unidades operativas y servicios de los que forma parte

La guarnición está equipada.

El servicio de disponibilidad de emergencias y guardia activa especializada está activo las 24 horas del día.



clínica de emergencia

## Gestión de la salud

El Director Médico es un médico de Especialidad.

en Higiene y Técnica Hospitalaria a quien se le confía la supervisión de todas las actividades asistenciales de la Clínica. Ellos es responsable de la buena organización de los Departamentos e de los Servicios; Del Director de Salud dependen funcionalmente todos los empleados en la función sanitaria.

El Director hace uso de un Jefe de Servicios Auxiliares de Salud para la gestión del personal de enfermería, técnico y auxiliar; También coordina el personal médico para a través de las Cabezas.

El Director de Salud puede, en algunos casos, desempeñar las funciones de un funcionario del registro civil (por ejemplo, en autenticaciones de firmas para pacientes hospitalizados). Es responsable de la conservación, mantenimiento y liberación de

fotocopias de expedientes médicos, conforme a la ley y los métodos establecidos.

La Dirección de Salud tiene secretaría abierta desde el lunes los viernes de 9.00 a 17.00 horas a excepción de los descansos almuerzo.

## Configuración y configuración para pacientes ambulatorios

La clínica multiespecializada del Policlínico de Monza ofrece servicios relacionados tanto con la hospitalización como con las disciplinas hospitalarias Tratamiento pero también de otras especialidades para las que no existe rehospitalización. Los servicios ambulatorios son brindados por médicos pertenecientes a las Unidades Operativas y por médicos especialistas paciente externo.

### POLICLINICO DE MONZA

Anestesia: visita al especialista, terapia del dolor.

Cirugía cardíaca: visita al especialista

Cardiología: visita al especialista en arritmología, visita al especialista en cardiología, revisión de marcapasos y desfibrilador, ecocardiograma Doppler color, ecocardiograma transesofágico, eco de estrés físico-farmacológico, electrocardiograma (ECG), electrocardiograma dinámico (holter cardíaco 24 horas), monitorización de la presión arterial (Holter

Presión arterial de 24 horas), prueba de esfuerzo, prueba de inclinación. Clínicas ambulatorias dedicados: cardiopatía hipertensiva, postinfarto, postangioplastia, rehabilitación cardíaca, insuficiencia cardíaca, valvulopatías y el Centro de Estudios de Arritmias

Centro de Miocardiopatía Hipertrófica y Valvulopatía: visita al especialista

Centro para el estudio y tratamiento quirúrgico mínimamente invasivo de la valvulopatía aórtica: visita al especialista

Cirugía hepatobiliopancreática: visita al especialista

Cirugía General: visita al especialista, visita al especialista proctológico, centro de cirugía de obesidad,

centro de estudios de estreñimiento

Cirugía Plástica: visita al especialista, infiltraciones, revisión de pequeñas cicatrices, intervenciones ambulatorias

Cirugía Vascul - Angiología: visita al especialista,

Ecografía Doppler color de troncos supraaórticos (TSA), ecografía Doppler color venosa/arterial

Dermatología: visita al especialista, intervenciones ambulatorias.

Diagnóstico por Imágenes: radiología tradicional (RX) –

todos los servicios (incluidos los exámenes de contraste) gastrointestinal y urológico), mamografía digital, Mineralometría Ósea

Computarizada (MOC), Ortopantomografía (OPT), Cone Beam;

Ultrasonido: tiroides/cabeza/cuello, mama, abdomen, tendón/músculo osteoarticular, piel y tejido subcutáneo, testículos; Imágenes por resonancia magnética

(sin y con medio de contraste): corazón, cerebro y tronco del encéfalo, masa facial, cuello, columna, tórax,

abdomen, músculo esquelético, resonancia magnética vascular; tomografía computarizada

(sin y con medio de contraste): cerebral, dental,

cuello, masa facial, orejas, tórax, abdomen, columna vertebral,

osteoarticular, angiografía coronaria por TC,

Angiografía por TC vascular

Gastroenterología: examen especializado, colonoscopia, ecoendoscopia,

endoscopia operatoria, esofagogastroduodenoscopia, rectoscopia,

rectosigmoidoscopia

Ginecología: visita al especialista, colposcopia, ecografía, pruebas de cultivo, VPH, pruebas de Papanicolaou

Laboratorio de análisis: Anatomía Patológica, Bioquímica

Clínica y Toxicológica, Hematología y Hemocoagulación,

Inmunoematología, Microbiología y Virología

Medicina interna: visita al especialista

Microangiología: videocapilaroscopia

Nefrología: visita al especialista, diálisis

Neurocirugía: visita al especialista

Neurología: examen especializado, electromiografía, potenciales evocados, unidad de evaluación de Alzheimer.

Oftalmología: examen especializado, examen especialista en pediatría, clínica de glaucoma, láser de argón, fluorangiografía, fondo de ojo, indocianinografía, OCT, paquimetría corneal, topografía computarizada, Yag-Laser

Odontología: visita al especialista, visita al odontopediatría, cirugía bucal, endodoncia, higiene y profilaxis, implantología, odontología estética, ortodoncia, periodoncia, pedodoncia conservadora, prótesis, tratamientos asistidos por láser

Oncología: visita al especialista

Ortopedia: visita al especialista, infiltraciones.

Otorrinolaringología: visita al especialista, examen audiométrico con cabina silenciosa, prueba de impedancia, fibrolaringoscopia, irrigación de oído, rinofibroscopia

Neumología: visita al especialista, broncoscopia, espirometría simple

Radioterapia: visita al especialista, radioterapia estereotáctica, teleterapia con acelerador lineal, IMRT (Intensidad Radioterapia Modulada) con técnica VMAT (Volumetric Arc Therapy), terapia con electrones en uno o más campos fijos.

Senología: visita al especialista, aspiración con aguja fina, ecografía. mama, mamografía

Urología: exploración especializada, biopsias prostáticas con aguja, cistoscopias, ecografías urológicas, exploración URODINÁMICA INVASIVO, UROFLUJOMETRÍA, uroflujometría con MP residual

Proctología: visita al especialista + anoscopia

### POLÍTICA DE AMBULATORIO EN VIA MODIGLIANI

Cirugía general: visita al especialista

Cirugía vascular: visita al especialista, ecografía Doppler color venosa y arterial.

Dermatología: visita al especialista, crioterapia.

Endocrinología/Diabetología/Medicina Metabólica:

visita al especialista en diabetes, visita al especialista en dietología,

visita al especialista en endocrinología, dislipidemia

y prevención cardiovascular, prevención/tratamiento de osteopenia/osteoporosis, aspiración con aguja fina de la tiroides

Punto de retirada

Podología: exploración especializada, onicocriptosis, órtesis de silicona, ortonixia, plantilla semifuncional, plantilla sobre escayola, tratamiento podológico.

#### POLÍTICA DE AMBULATORIO POLICLÍNICO DE MONZA NIEVO

Cardiología: visita al especialista, electrocardiograma (ECG), ecocardiocolordoppler.

Cardiología de rehabilitación: visita al especialista, actividad física educada (AFE) en el gimnasio, reuniones grupales con un psicólogo y dietista, test de marcha, plan de rehabilitación individual.

Medicina física y rehabilitación: visita al especialista, actividad física educada (AFE) en gimnasio, plan de rehabilitación individual, consulta postural, electroestimulación, electroterapia antálgica, fitoterapia, iontoforesis, laserterapia, drenaje linfático, magnetoterapia, masoterapia, ondas cortas y microondas, ondas de choque focales, reeducación motora grupal, reeducación motora individual, Tecar, Tecar sin, Tens, tracciones esqueléticas, ultrasonido, Yag-Laser.

Neumología: visita al especialista, prueba de marcha.

Psicología: visita de especialista, reuniones colectivas con psicólogo.

Medicina Deportiva: visita al especialista competitivo, visita especialista no competitivo, servicio de nutrición deportivo.

#### INSTITUTO CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VERANO BRIANZA

Cardiología: visita al especialista, ecocardiocolordoppler, electrocardiograma (ECG), electrocardiograma dinámico (holter cardíaco de 24 horas), monitorización de la presión arterial (holter de presión arterial de 24 horas), prueba de esfuerzo

Centro de tratamiento de hipertensión: chequeo de hipertensión

Cirugía general: visita al especialista, visita al especialista proctología, Centro de Cirugía de Obesidad ligadura de hemorroides, intervenciones ambulatorias.

Cirugía plástica: visita al especialista, infiltración de cortisona, revisión de cicatrices, intervenciones ambulatorias.

Cirugía-angiología vascular: visita al especialista, ecografía Doppler color de troncos supraaórticos (TSA), ecografía Doppler color vasos espermáticos, venoso/arterial Ultrasonido Doppler color

Dermatología-Alergología: exploración especializada, exploración tricológica, análisis tricológico, biopsia de piel, crioterapia local, pruebas epicutáneas, videodermoscopia digital, intervenciones ambulatorias, pruebas de punción en alimentos, pruebas de alérgenos inhalados.

Diagnóstico por imágenes: radiología tradicional (rayos X) - todos servicios (incluidos exámenes de contraste gastrointestinales y urológicos), Cone Beam (CBTC), mamografía digital

Mineralometría ósea computarizada (MOC), ortopantomografía (OPT), telerradiografía del cráneo

Ultrasonido: tiroides/cabeza/cuello, mama, abdomen, tendones/músculos osteoarticulares, piel y tejido subcutáneo, testículos;

Imágenes por Resonancia Magnética (sin y con medio de contraste): cerebro y tronco encefálico, masa facial, cuello, columna,

tórax, abdomen, músculo esquelético, angio-MRI vascular;

Tomografía computarizada (sin y con medio de contraste): cerebral, dental, cuello, masa facial, orejas, tórax, abdomen, columna

angio-TC vertebral, osteoarticular, vascular

Endocrinología/Diabetología/Medicina Metabólica: visita al especialista en diabetes, visita al especialista, endocrinología, entrevista dietética, ecografía de tiroides, prevención/tratamiento de la obesidad, niño/adolescente, prevención/tratamiento de la osteopenia, prevención/tratamiento de la osteoporosis

Fisiatría/Fisiocinesiterapia: visita al especialista, consulta postural, diadinámica, electroestimulación, electroterapia Fremis, fitoterapia, iontoforesis, laserterapia, drenaje linfático, magnetoterapia, masoterapia, ondas cortas y microondas, ondas de choque radiales y focales, reeducación motora grupal, reeducación motora individual, ultrasonidos, Tecar, Tecar Sin,

Decenas, tracciones esqueléticas, evaluación isocinética, Yag-Laser

Gastroenterología: visita al especialista, colonoscopia, gastroscopia.

Medicina estética: visita al especialista, botox (toxina botulínica), relleno con ácido hialurónico, rejuvenecimiento facial con láser, peeling química, radiofrecuencia facial, dermoestética facial Tecar, vitaminas biorevitalizantes, depilación Láser Diodo, mesoterapia,

ondas de choque celulitis, radiofrecuencia corporal, Tecar dermoestetica corporal, eliminación de neoformaciones con láser

Neurocirugía: visita al especialista

Neurología: examen especializado, examen neurológico para Alzheimer, examen neurológico para dolores de cabeza, examen neurológico para Parkinson, electromiografía de miembros superiores/inferiores.

Oftalmología: examen especializado, fondo de ojo

Odontología: visita al especialista, visita al dentista.

pediatría, cirugía bucal, endodoncia, gnatología y posturología, higiene y profilaxis, implantología, odontología estética, ortodoncia, periodoncia, periodoncia conservadora,

prótesis, tratamientos asistidos por láser, sedación consciente

Ortopedia y Traumatología: visita al especialista, infiltraciones articulaciones, infiltración con ácido hialurónico

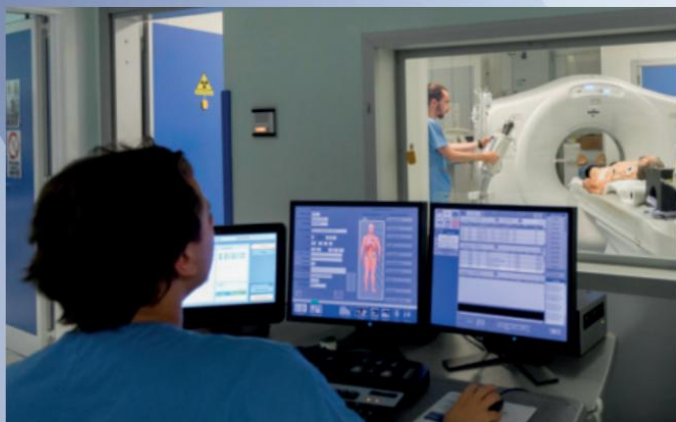
Obstetricia y Ginecología: visita al especialista, ecografía ginecológica, ecografía transvaginal, prueba de Papanicolaou+VPH, hisopo cultural

Otorrinolaringología: visita al especialista, examen audiométrico con cabina silenciosa, prueba de impedancia, fibrolaringoscopia, laringostroboscopia, otomicroscopia, irrigación del oído, rinofibrosocopia

Podología: visita al especialista, onicocriptosis, órtesis de silicona, ortonixia, plantilla semifuncional, plantilla sobre yeso

Senología: visita al especialista, ecografía mamaria.

Urología: visita al especialista, ecografías urológicas, cistoscopia, examen urodinámico invasivo, uroflujo, uroflujometría con RPM



Radiología

### MEDICINA DEPORTIVA DE VERANO BRIANZA

Visita al especialista competitivo, visita al especialista no competitivo, servicio de nutrición deportiva, pruebas de rendimiento, análisis de fuerza en saltos, Test de Conconi, Test de Mader, Test de Mognoni, test isocinético (doble), test VO2 MAX e umbral anaeróbico

### RESERVAS

RESERVAS DIRECTAS - en las instalaciones  
Guarnición de Monza:

- en la CUP de lunes a viernes de 08.30 a 17.00 horas
- en los mostradores del sector Monza 2 los sábados de 8.30 a 12.00 horas

Presidium Verano Brianza:

- en la CUP de lunes a viernes de 08.30 a 18.00 horas
- en la CUP los sábados de 8.30 a 12.00
- para fisiocinesiterapia: de lunes a viernes de 09.00 a 17.00 horas

- para visitas deportivas consultar la web:  
[www.policlinicodelosport.it](http://www.policlinicodelosport.it)

Presidium Modigliani, vía Kullman 3:

- para fisiocinesiterapia: de lunes a viernes de 09.00 a 17.00 horas

### RESERVAS TELEFÓNICAS

de lunes a viernes de 09.00 a 13.00

Presidium de Monza: tel. 039 2027222

Presidencia Verano Brianza: Tel. 0362 8241

### RESERVAS DEL CENTRO DE LLAMADA REGIONAL

La Región de Lombardia ofrece un servicio de centro de contacto telefónico para reservar servicios sanitarios en el NHS, accesible llamando al 800.638.638, número gratuito desde un teléfono fijo, o 02.99.95.99 desde una red móvil, pagando una tarifa al coste establecido en tu plan tarifario. Horario: Lunes a Sábado de 8.00 a 20.00 horas, excluyendo vacaciones.

También se puede acceder al Servicio en línea accediendo a lo siguiente enlace toda la información necesaria está disponible:

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

ACCESO DIRECTO: Pruebas de laboratorio

Las pruebas se realizan únicamente en pacientes mayores de 14 años, en los siguientes Puntos de Retiro:

- Presidium de Monza en via Amati 111, edificio "Villa", de lunes a viernes de 07:00 a 10:00
- Garaje en via Modigliani 10, entrada por Kullman 3, de lunes a viernes de 07:30 a 09:30
- Cuartel Verano Brianza en via Petrarca 51, Verano Brianza (MB), de lunes a viernes de 07.30 a 09.00 horas

## SECCIÓN II

### Información sobre los servicios prestados.

**Régimen de hospitalización ordinaria.** Hospitalización ordinaria significa hospitalización del paciente, ya conocido por el médico tratante que requiere atención y tratamiento no urgente y, por lo tanto, puede planificarse a lo largo del tiempo. Se diferencia de la hospitalización de urgencia que suele realizarse a través de la sala de urgencias.



Departamento de internación

La asistencia incluye:

- visitas médicas, medidas y procedimientos diagnósticos, terapéuticos y de rehabilitación destinados a resolver los problemas de salud del paciente hospitalizado y compatibles con su organización funcional y con el nivel de equipamiento tecnológico de la estructura.
- asistencia de enfermería y tutela
- servicios hoteleros
- servicios ambulatorios
- visitas
- pruebas instrumentales y de laboratorio

## ASPECTOS FUNCIONALES

### ACTIVIDADES CLÍNICAS

Las actividades clínicas son realizadas por las Unidades Operativas. (referidos en el apartado I), por los Servicios Ambulatorios (referidos en el fracción I) así como por los Centros y Servicios de Diagnóstico y Tratamiento Ultraespecialista (a que se refiere el apartado I).  
Brindan servicios de consultoría a pacientes.  
Policlínico de Monza, médicos especialistas en todas las ramas médico a que se refiere el anexo de la Carta de Servicios.

### SERVICIOS GENERALES

El Policlínico de Monza dispone de servicio de cocina interno. El servicio farmacéutico dispone de una sala para almacenamiento de medicamentos, dispositivos y materiales médico-quirúrgicos de medicación. El servicio religioso es realizado por personal religioso externo con la celebración de Misa todos los domingos o festivos en la capilla habilitada en el Pabellón Faggi.

El servicio mortuorio cuenta con salas de observación y para la visualización del cuerpo es accesible a través de un camino fuera de las estructuras.

### SERVICIOS DE ACCESORIOS Y CONFORT

Las habitaciones cuentan con instalaciones propias y posibilidades. Tener aire acondicionado, teléfono y TV.  
En el Departamento Teodolinda, ubicado en el entresuelo del Pabellón Tigli, existen habitaciones simples, matrimoniales y matrimoniales equipadas con electrodoméstico.  
Teléfono independiente, TV, aire acondicionado, minibar, caja fuerte, servicio de habitaciones.

Se permiten visitas entre semana a partir de las 13.00 horas. a las 14.00 horas y de 19.00 a 20.00 horas mientras esté en festivos de 15.00 a 17.00 horas. están permitidos visitas fuera de horario sujetas a autorización de los Gerentes de Agrupación.

Las comidas se consumen en los siguientes horarios:

- desayuno a partir de las 7.45 h
- almuerzo desde las 12.00
- té desde las 16.00 horas
- cena desde las 6.00 pm



### Jardín

La organización de la cocina incluye un menú rotativo mensual, con dos tipologías estacionales, lo que permite la elección entre diferentes platos. Se invitará al paciente a elegir en función de sus preferencias y su "comando" anotado por el personal en una hoja específica.

### ACTIVIDADES AMBULATORIAS

- a) Tipo de servicios (ver apartado I)

- b) Métodos de utilización de los servicios ambulatorios asociado:

1. A petición del médico tratante el paciente contacta la Central Única de Reservas (CUP) del Policlínico de Monza quien hará la reserva brindando toda la información para aprovechar los servicios ofrecidos
2. El pago de la entrada se realizará el día de realizar el examen. Los informes se recogerán en la "Recogida de informes" correspondiente.  
La lista de precios de los servicios prestados está disponible para consulta. (bajo petición) en la CUP
- c) Cómo beneficiarse de servicios no contratados.
  1. A solicitud del médico tratante o especialista, el paciente se comunica con el Centro Único de Prenotificación (CUP) del Policlínico de Monza que lo derivará al servicio deseado
  2. El pago del servicio se realizará el mismo día. Los informes se recogerán de la oficina de "Recogida de Informes".  
La lista de precios de los servicios prestados se puede consultar (previa petición) en el CUP.

### CÓMO ACCEDER A LA HOSPITALIDAD

La hospitalización, desde el punto de vista administrativo, puede realizarse a través de tres métodos:

1. Hospitalización de pacientes pagada por el NHS
2. Hospitalización de pacientes en alojamiento hotelero
3. Hospitalización de pacientes solventes.

Siempre es necesario hacer reserva en la Oficina de Pre-Notación de Admisiones que notificará al paciente el día de hospitalización. Las admisiones se realizan siempre en la Oficina de Aceptación de Admisiones ubicada en el sótano del Pabellón Tigli.

### Documentación de hospitalización

En el momento del ingreso, tanto solventes como en régimen SSN, los pacientes deben mostrar la siguiente documentación:

- solicitud de hospitalización emitida por el médico tratante;
- tarjeta sanitaria (tarjeta CRS o CNS);
- Código de identificación fiscal.

Al ingreso es útil informar al personal de recepción de su interés en obtener una copia de la historia clínica que será enviada al domicilio del paciente tras el alta, previo pago de la compensación económica.

### Información de hospitalización

Se puede solicitar información en la Oficina de Reservas de Admisiones o en la Oficina de Aceptación de lunes a viernes de 8.30 a 18.00 horas, los sábados de 8.30 horas a las 12.00 horas.

### Métodos de recepción

Al ingreso se entrega al paciente un folleto informativo (Anexo nº 1) con información general sobre la estructura, sobre los servicios prestados y con información útil para pacientes y visitantes.

## SECCIÓN III

### Estándares de calidad - Compromisos - Programas

#### NIVEL DE SOPORTE GARANTIZADO

Además de los servicios estrictamente sanitarios, el Policlínico de Monza garantiza al usuario:

- que el personal de turno lleva la tarjeta de identificación claramente visible con sus datos personales y cualificación
- la posibilidad de acceder a la documentación pertinente a su estado de salud cumpliendo la normativa en vigor
- confidencialidad y respeto por la dignidad de la persona durante las visitas médicas y otros servicios
- hospitalización en habitaciones de hospital generalmente con máximo de dos camas y en cualquier caso no más de tres camas
- asistencia religiosa y respeto por los propios creencias religiosas
- el derecho a presentar quejas y obtener una respuesta en un plazo máximo de 30 días
- la entrega de una copia de la documentación, urgentemente, en caso de transferencia
- Mediación lingüística en 22 lenguas originales.

#### LA HOSPITALIDAD

Se prevén los siguientes estándares de calidad para las hospitalizaciones:

1. Entregar a cada usuario un folleto informativo sobre los servicios y la organización del centro de hospitalización
2. Información divulgada por un médico en el momento de la ingreso al departamento sobre los tiempos previstos de hospitalización y el programa de asistencia
3. Contención de los tiempos medios de espera de cada hospitalización al límite de lo estrictamente necesario.

#### HOSPITALIDAD

En materia de hospitalización, se adoptan los siguientes indicadores y estándares de calidad:

##### SERVICIOS HOTELEROS

1. Limpieza de habitaciones una vez al día o de guardia por los pacientes a través de un auxiliar encargado de la asistencia del departamento
2. Habitaciones de una o dos camas, con armario y mesilla de noche para pacientes, servicio de habitaciones, calefacción de invierno con temperatura controlada no inferior a 21 grados, servicio de TV y caja fuerte
3. Cambio de ropa una vez al día y para patologías particulares incluso varias veces al día.
4. Horarios y distribución colectiva de comidas compatibles con los hábitos habituales de los ciudadanos
5. A disposición de pacientes y acompañantes: teléfonos públicos, servicio de peluquería previa solicitud o barbero.



Habitaciones de hospital

#### CUIDADO DE LA SALUD

1. El médico informará previamente a cada paciente sobre tratamientos terapéuticos planificados con cierta antelación de manera que permitan al interesado proporcionar o negar el consentimiento informado
2. Ningún tratamiento puede activarse sin información previa al paciente
3. Las entrevistas se realizan con el médico tratante o con el Jefe de la Unidad Operativa
4. En el caso de pruebas diagnósticas, el paciente será avisado con antelación suficiente, acompañado del personal de la instalación y no esperará para evaluación radiológica o de otro tipo, normalmente, para más de 15 minutos. Después de la evaluación, será llevado inmediatamente de regreso a la sala, excepto en los casos en que sea Se recomienda, por el interés del paciente, permanecer más tiempo en las proximidades del servicio de urgencias. muchos
5. Los movimientos de pacientes no ambulatorios se realizan en camilla, silla de ruedas o en ambulancia. para controles que se realicen fuera de las instalaciones tura
6. Para los pacientes que han sido sometidos a cirugía y aquellos que tienen enfermedades terminales, existen exenciones generalizadas en los horarios de visita y también permisos para la asistencia continua, incluso de noche, por parte de familiares
7. Se realizan al menos dos visitas médicas por día, de las cuales al menos una a última hora de la noche. La confidencialidad también está garantizada mediante la asignación prioritaria de habitaciones. con una o dos camas.

#### CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

La continuidad de la atención a los pacientes hospitalizados está asegurada por los médicos pertenecientes a las Unidades Operativas individuales. Servicios de Diagnóstico y Tratamiento durante el horario normal de atención. También se garantiza una Guardia Médica Interdivisional 24 horas además de la guardia especializada 24 horas, con presencia en estructura del médico especialista para las Unidades Operativas de Cardiología, para la Unidad Coronaria, para el Servicio de Anestesia y Reanimación y para la Unidad de Cuidados Intensivos. Finalmente, se prevé la "disponibilidad inmediata" (disponibilidad) para cada una de las Unidades Operativas del Policlínico, de esta manera que siempre hay dos cirujanos disponibles para tratar cualquier necesidad y estará operativo en 40 minutos.

Continuidad de la atención a los pacientes pertenecientes a la Primeros auxilios y quienes requieren servicios adicionales. diferible y vinculado al acceso al Servicio, está asegurado a través de clínicas especializadas que se llevan a cabo de lunes a viernes de lunes a viernes. Para ortopedia, la continuidad de la atención en urgencias está garantizada con una clínica activa de martes a viernes de 13.00 a 14.30 horas.

#### RELACIONES CON LOS FAMILIARES

1. Los médicos tratantes y directivos de las unidades operativas garantizan las relaciones con los familiares para información sobre el estado de salud y terapias prescritas. Las entrevistas se desarrollan en una sala reservada y en horarios. Se acuerdan con amplia disponibilidad, teniendo en cuenta también las necesidades de los propios miembros de la familia.
2. Para casos particulares, evaluados por el médico tratante, o por Los gerentes de las Unidades Operativas individuales son concedió permiso a los familiares para visitar a los pacientes, también fuera de horario y para asistencia nocturna. Los interesados también pueden solicitar la asistencia de los voluntarios admitidos para frecuentar la instalación.

No se permiten excedencias durante la hospitalización. salida del paciente, salvo causas graves y justificadas. En este caso se deberá solicitar autorización al Médico. médico quien lo presentará para su aprobación final al Director Médico.

#### ASPECTOS DE HUMANIZACIÓN 1. Los pacientes

- siempre son llamados por su nombre general y con "Lei". esta prohibido llamar
  - pacientes con un número o una patología o terminologías actuales
2. Se debe proporcionar información sobre enfermedades al usuario. hospitalizados o a familiares en habitación reservada. Los servicios médicos o terapias que lo requieran se realizan con una cortina divisoria especial por otras camas
  3. Registros médicos y cualquier documento que contenga Las referencias a la enfermedad son secretas y se conservan con confidencialidad
  4. La estructura también garantiza asistencia religiosa. en la cama del paciente. También se dispone de un ambiente adecuado para el traslado y vigilia del fallecido.

#### LA RENUNCIA

En materia de alta, indicadores y estándares de calidad son:

##### INFORMACIÓN EI

Policlínico de Monza garantiza a cada paciente, primero del alta, una conversación con el médico tratante o con el Gerente o con un miembro de la Unidad Operativa de hospitalización para obtener cualquier información sobre las conductas a observar y los tratamientos posteriores a la hospitalización. Para tal fin, una carta de renuncia siempre se entrega con Indicaciones terapéuticas para el médico de familia. El Policlínico de Monza garantiza que cada paciente internado tenga información sobre su alta con al menos 12 horas de antelación.

## SECCIÓN IV

### Protección y Verificación

#### HERRAMIENTAS DE PROTECCIÓN

Las herramientas de protección a las que se refiere este capítulo se identifican independientemente de aquellas que serán activadas con asistencia o por orden de la Autoridad Sanitaria Regional o la Empresa de Protección de la Salud responsable de las actividades de supervisión. Del mismo modo, las herramientas en cuestión son activadas por la estructura independientemente de aquellas que pueden implementarse con la ayuda de organizaciones voluntarias o de protección de derechos. Dicho esto, el Policlínico di Monza garantiza la función de protección en el hacia el ciudadano también a través de la posibilidad, por este último, para presentar una denuncia tras una disidencia, acto o conducta que haya negado, o limitado, la usabilidad de los servicios. La protección también se garantiza poniendo a disposición del usuario herramientas de generación de informes adecuadas.

#### REGLAMENTO DE PROTECCIÓN PÚBLICA

Con el fin de facilitar los comentarios y quejas de los usuarios Se adopta el siguiente Reglamento:

- Art. 1) Los usuarios, familiares o similares pueden presentar observaciones, oposiciones, quejas o denuncias en contra. actos o conductas que niegan o limitan la usabilidad de los servicios de atención médica e social o empeorar su calidad. Los pacientes reciben una tarjeta de recogida. valoraciones del usuario tras su hospitalización y un formulario para comunicar ineficiencias o propuestas. (Anexo A)
- Art. 2) Usuarios y demás sujetos identificados en el art. 1 ejercer su derecho con:
  - Recopilación del formulario firmado correspondiente distribuido por el usuario con el folleto informativo
  - Informar por teléfono o fax a la Oficina Relaciones públicas
  - Entrevista con el Director de Salud. Para informes telefónicos y entrevistas se realizará un formulario específico, anotando lo informado con la adquisición de datos para posteriores comunicaciones sustantivas
  - Carta en papel normal, dirigida y enviada entregado a la Oficina de Relaciones Públicas
- Art. 3) Las observaciones, objeciones, informes o quejas deberán presentarse en la forma anterior. enumerados, dentro de los quince días siguientes al momento en que el interesado tuvo conocimiento del acto o conducta lesiva de los propios derechos, en armonía con según lo dispuesto por el art. 14, párrafo 15 del Decreto Legislativo 502/92, modificado por el Decreto Legislativo 517/93

Art. 4) Las observaciones, oposiciones, informes o quejas, cualquiera que sea su presentación o recepción en las formas indicadas anteriormente, si no encuentran una solución inmediata, deberán ser investigadas o transmitidas a la Oficina. Relaciones públicas

Art. 5) La Oficina de Relaciones Públicas, durante los cuatro días lo comunicará a los responsables de los servicios afectados noticias de oposición, observación, denuncia, o solicita que tomen todas las medidas necesario para evitar la persistencia de posibles perjuicio y proporcionar a la Oficina, dentro de 7 días, toda la información necesaria para comunicar una respuesta adecuada al usuario

Art. 6) La Oficina de Relaciones Públicas está integrada por Responsable de Grupo, Unidad o Servicio, un profesional de enfermería con funciones de jefe de enfermería y un empleado administrativo. La Oficina tiene las siguientes funciones:

- Recibir información, oposiciones, quejas o denuncias, presentadas por los sujetos a que se refiere el art. 1 de este reglamento, para la protección del ciudadano mediante actos o conductas con i en el que se niega o limita la usabilidad de los servicios ciones de asistencia sanitaria y social o hacerlas mala calidad
- Preparar la actividad de investigación preliminar y brindar una respuesta oportuna al usuario para informes más fáciles de definir.
- Para quejas de evidente complejidad, tome medidas. realizar la investigación y emitir opinión a la Administración para la definición necesaria. la oficina, Para realizar la actividad preliminar podrá adquirir todos los elementos necesarios para la formación. de juicio, solicitando también informes u opiniones a los responsables de los Servicios, las Unidades Funcionales, de oficinas
- Proporcionar al usuario toda la información y cuánto otros necesarios para garantizar la protección de los derechos que le reconoce la legislación vigente en asunto
- Elaborar la carta de respuesta al usuario, suscrita por el Presidente, en la que se declare que la presentación de las observaciones y objeciones antes mencionadas no impide ni excluye la proposición de impugnación judicial conforme al del apartado 5 del art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 modificado por el Decreto Legislativo 517/93.



oficina de registros médicos



# SECCIÓN V

## Contactos

Tablero de conmutadores	039 28101
Fax	039 2810470 info@policlinicodimenza.it
Central única de reservas:	039 2027222
Policlínico en via Modigliani 10, Monza	039 2027222
Policlínico de Verano Brianza	0362 8241
Policlínico Nievo	039 2027222
Oficina de Hospitalización:	039 2810321 hospitalización@policlinicodimenza.it
Sala de emergencia:	039 2810512 prontosoccorso@policlinicodimenza.it
Gestión de Salud:	039 2810344 direzionesanitaria@policlinicodimenza.it
Oficina de Relaciones Públicas:	039 2810761 urp@policlinicodimenza.it
Sitio web: <a href="http://www.policlinicodimenza.it">www.policlinicodimenza.it</a>	







via Amati, 111  
20900 Monza, Monza Brianza tel. 039  
28101 fax. 039 2810470  
[www.policlinicodimonza.it](http://www.policlinicodimonza.it)

