CITY HOSPITAL
ICCS
Istituto Clinico Città Studi

# Carta dei Servizi

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Prima Edizione Febbraio 1999
Ultima Edizione Settembre 2026

Istituto Clinico Città Studi S.p.A.
Via Ampère, 47 – 20131 Milano
Gruppo di lavoro dedicato
Direzione Sanitaria, Ufficio Comunicazioni Interne ed Esterne,
Ufficio Relazioni con il Pubblico, Ufficio Qualità, Ufficio Servizi Alberghieri

### Prendersi cura

della persona malata, nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e della sua speranza.

### Promuovere

innovazioni e garantire la trasparenza dei comportamenti professionali, nella condivisione degli obiettivi generali e specifici, superando le visioni particolari nell'intento di migliorare continuamente l'organizzazione.

### Offrire servizi e prestazioni

L'Istituto Clinico Città Studi:

- assicura le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia e continuità, richieste dal malato;
- si impegna a rendere più efficiente la gestione delle risorse aziendali e a perseguire l'economicità della gestione, nel rispetto degli standard qualitativi più avanzati;
- pone al centro del proprio operato la persona assistita, promuovendo e difendendo i diritti del malato.

### Tradurre

gli intenti ed i valori in azioni concrete, costanti e coerenti attraverso gli impegni primari della direzione e la partecipazione attiva di tutte le figure professionali.

### Stimolare

l'apprendimento continuo e la formazione del sapere professionale, scientifico e tecnico.

### Favorire

la collaborazione ed il coinvolgimento, la multidisciplinarità, il lavoro di gruppo, la responsabilità condivisa.

### Riconoscere

e valorizzare l'impegno di tutti i protagonisti.

INDICE

SEZIONE I

Presentazione dell'ospedale e principi fondamentali pag. 5

SEZIONE II

Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti pag. 8
Organizzazione dell'ospedale pag. 11
- Dipartimento di Emergenza e Accettazione – Pronto Soccorso pag. 14
- Rianimazione e Terapia Intensiva – Anestesia e Medicina del Dolore pag. 15
- Cardiologia, Emodinamica, Unità Coronarica pag. 16
- Aritmologia e Elettrofisiologia pag. 17
- Chirurgia Generale pag. 18
- Chirurgia Plastica pag. 19
- Medicina Generale pag. 20
- Neurologia Stroke Unit pag. 21
- Ortopedia e Traumatologia pag. 22
- Chirurgia Vascolare pag. 23
- Neurochirurgia pag. 24
- Oculistica pag. 25
- Ginecologia pag. 26
- Centro di Procreazione Medicalmente Assistita – PMA pag. 27
- Otorinolaringoiatria pag. 28
- Urologia pag. 29
- Riabilitazione e Recupero Funzionale pag. 30
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva pag. 31
- Servizio di Medicina di Laboratorio pag. 32
- Servizio di Diagnostica per Immagini pag. 34
- Centro di sorveglianza della terapia anticoagulante (TAO) pag. 35
- Servizio di Psicologia, Psicoterapia pag. 36

Ricovero pag. 37
Prenotazioni e Accettazioni Ambulatoriali pag. 38
Servizi di supporto pag. 42

SEZIONE III

Standard di qualità, impegni e programmi pag. 43

SEZIONE IV

Meccanismi di tutela e di verifica pag. 45

Contatti pag. 47

# SEZIONE I

## PRESENTAZIONE DELL'OSPEDALE E PRINCIPI FONDAMENTALI

### Premessa

La Carta dei Servizi (CdS) è un documento che le aziende operanti nel settore dei servizi di pubblica utilità emanano in attuazione della Direttiva del PCM del 27/01/1994 e del Decreto del PCM del 30/12/1998. Per il settore sanitario lo schema di riferimento è stato adottato con il DPMC del 19/05/1995DPMC del 19/05/1995.

Questa Carta dei Servizi ha l'intento di descrivere dettagliatamente le attività erogate dall'Istituto Clinico Città Studi e le modalità di erogazione agli utenti. A causa di eventi eccezionali, non preventivabili, le attività e le modalità di erogazione potrebbero subire modificazioni e quanto riportato nel documento potrebbe non rispecchiare fedelmente le prassi temporaneamente adottate.

In particolare, a causa della pandemia COVID-19 le attività dell'ospedale hanno subito numerose variazioni e limitazioni finalizzate alla sicurezza dei degenti, dei visitatori e degli operatori. Tali situazioni possono variare nel tempo in relazione alla situazione epidemiologica, alla normativa e alle indicazioni della Direzione Sanitaria e vengono portate a conoscenza degli utenti attraverso cartellonistica e comunicazioni affisse o disponibili presso i punti di accesso dell'ospedale e presso reparti e servizi.

### Principi fondamentali

### Diritti dell'Utente

#### Eguaglianza

L'Istituto Clinico Città Studi (ICCS) si ispira al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini e di imparzialità. Nessuna distinzione o discriminazione nella prestazione del servizio può essere compiuta per ragioni di genere, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche.

#### Imparzialità

L'ICCS ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### Continuità

L'ICCS si impegna a garantire la continuità dell'erogazione del servizio.

#### Sicurezza

L'ICCS si impegna a garantire la sicurezza delle cure e dell'ambiente in cui esse sono erogate.

#### Informazione

Il malato ha il diritto di essere puntualmente ed esaurientemente informato dal medico sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento del ricovero. I medici del reparto sono disponibili ad incontrare i familiari su richiesta e negli orari concordati con i coordinatori infermieristici dei reparti nel rispetto dell'impegno alla riservatezza.
Il malato ha il diritto di conoscere il nome del medico e delle altre persone che partecipano alle cure.

Al Paziente viene richiesto il consenso informato per gli interventi chirurgici e le relative procedure anestesiologiche, per le indagini diagnostiche invasive, le indagini radiologiche che richiedono la somministrazione di mezzo di contrasto, per le trasfusioni di sangue ed emoderivati e per ogni altro trattamento che lo richieda.

### Informazione e documentazione sanitaria

I medici e gli operatori sanitari garantiscono alla persona assistita una informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile. L'Utente ha diritto a partecipare all'elaborazione del piano di cura, ad essere informato su come la malattia potrà incidere sulla qualità della sua vita e sui rimedi terapeutici ed assistenziali atti ad eliminare o almeno ridurre gli eventuali stati di sofferenza e dolore. Ha il diritto di visionare la sua cartella clinica e di richiederne copia. La cartella clinica dovrà essere chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti.

### Riservatezza

Il Paziente ha il diritto che nessuna informazione sulle sue condizioni di salute venga fornita senza il suo consenso. Tutto il personale medico ed infermieristico è tenuto al segreto professionale. Il Paziente ha il diritto di non ricevere visite a lui sgradite. Nel rispetto del disposto dall'ex art. 13 del GDPR 679/2016, l'ICCS garantisce l'utilizzo dei dati ai soli fini previsti e consentiti dalla legge. Non vengono date informazioni telefoniche.
La copia della cartella clinica può essere richiesta solo dal diretto interessato, dagli aventi diritto o da persona delegata e nello stesso modo sono trattati i referti degli esami diagnostici e le eventuali copie richieste successivamente.

### Dignità personale

Ogni Utente, in ogni condizione di malattia, ha il diritto al rispetto della dignità personale, ricevendo tutta l'assistenza necessaria. L'ICCS riconosce e rispetta i bisogni del malato terminale con il trattamento dei sintomi primari e secondari, con una adeguata terapia del dolore, con la risposta ai problemi emotivi, religiosi, culturali del paziente e dei suoi familiari.

### Responsabilità personale

Il Paziente ha il diritto di non accettare terapie o procedure che gli vengono proposte. In tale caso, deve assumere la piena responsabilità della decisione e delle eventuali conseguenze attraverso un'attestazione scritta che rimane allegata alla cartella clinica.
Il Paziente ha inoltre il diritto a lasciare la struttura anche contro il parere dei curanti assumendosi la responsabilità della decisione con attestazione scritta. Per pazienti minori o incapaci, la responsabilità può essere assunta dai genitori o comunque dal tutore o legale rappresentante.

### Raccolta delle disposizioni anticipate di trattamento (dat)

Regione Lombardia ha approvato la disciplina relativa al trattamento dei dati personali inerente alla raccolta delle disposizioni anticipate di trattamento (DAT), di cui all'art. 4 della l. 219/2017, presso le strutture sanitarie pubbliche e private tramite il sistema gestionale unico "ELMAS" (DGR XII/6662 del 03/08/2026).
In seguito a tali disposizioni regionali, l'Istituto Clinico Città Studi potrà accogliere le DAT da parte di soggetti già in cura presso l'ospedale, sia in regime di ricovero che ambulatoriale, al fine di registrarle e trasmetterle alla Banca Dati Nazionale.
Per formalizzare le proprie DAT si consiglia di utilizzare il modulo proposto da Regione Lombardia (Modulo RL DAT). Il modulo compilato e firmato dovrà essere consegnato personalmente dall'interessato, munito di documento di riconoscimento, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (solo per appuntamento, tel. 02 2393 6072).

## Reclami

Il reclamo e la sua corretta gestione rappresentano un importante strumento per il miglioramento continuo della qualità.
Ogni Paziente ha il diritto di inoltrare suggerimenti e reclami. Un modulo per la presentazione di suggerimenti e reclami è a disposizione di tutti gli utenti ricoverati o ambulatoriali. I coordinatori infermieristici, i medici, la Direzione Sanitaria ed Amministrativa e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegnano ad una gestione trasparente e sollecita di situazioni ed eventi che hanno dato luogo a reclami.

## Doveri dell'Utente

Osservare le scadenze e gli orari stabiliti al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività e tutelare i diritti degli altri utenti.

Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari per consentire di attuare correttamente il programma terapeutico e assistenziale.

Mantenere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti e dei sanitari.

Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari presenti nell'ICCS.

Non fumare in tutto l'ospedale e in prossimità degli accessi dell'ICCS.

Utilizzare con discrezione i telefoni cellulari e altri strumenti audiovisivi in modalità silenziosa, con cuffie, nel rispetto degli altri utenti. Gli stessi sono da spegnere completamente, su indicazione del personale, quando possono interferire con la funzionalità delle apparecchiature sanitarie.

Non introdurre animali all'interno del perimetro dell'ICCS. È CONSENTITO L'ACCESSO AI CANI GUIDA PER NON VEDENTI PREVIO ACCORDO CON IL PERSONALE AZIENDALE.

Limitare l'ingresso dei minori nei reparti di degenza al fine di tutelarne la salute. IN CASI PARTICOLARI LE DEROGHE DEVONO ESSERE CONCORDATE CON IL PERSONALE DEL REPARTO DI DEGENZA.

## Strumenti per rendere effettivi i principi

L'Istituto Clinico Città Studi si impegna a:

servirsi tutti gli strumenti necessari volti a mantenere gli standard di qualità e quantità del servizio;

semplificare le procedure adottate per offrire servizi sempre più efficienti, efficaci e flessibili;

essere disponibile a fornire informazioni inerenti i propri servizi;

instaurare rapporti con gli utenti volti al loro rispetto, cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi;

valutare la qualità dei servizi offerti.

## SEZIONE II

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

### Cenni storici

Fondata nel 1946, la Casa di Cura assume l'attuale denominazione di Istituto Clinico Città Studi S.p.A. (ICCS), modificando la precedente denominazione di "Casa di Cura Santa Rita".

L'Istituto Clinico Città Studi è una struttura privata ad indirizzo polispecialistico, che opera sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) che in regime privatistico.

### Accreditamento

L'Istituto Clinico Città Studi, dopo essere stato in passato autorizzato e convenzionato per lo svolgimento di attività sanitaria, ha ricevuto nel 1999 l'accreditamento e ha firmato il relativo contratto nel gennaio 2000.

L'Istituto Clinico possiede i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi generali e specifici stabiliti dalla Regione Lombardia. Tali requisiti, definiti "requisiti di accreditamento" sono uguali tra strutture pubbliche e private. Con l'accordo contrattuale stipulato tra l'Istituto Clinico e la Regione Lombardia l'ICCS si è impegnato a rispettarli e mantenerli nello svolgimento di attività di diagnosi e cura per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Istituto Clinico è provider accreditato dalla Regione Lombardia per l'Educazione Continua in Medicina (ECM).

### Aspetti organizzativi, strutturali e tecnologici

L'Istituto dispone di equipe mediche fisse per le specialità accreditate e la presenza di medici specialisti 24 ore su 24 permette di fronteggiare ogni emergenza. La struttura è dotata di moderne sale operatorie e di apparecchiature d'avanguardia che permettono interventi di alta complessità e di chirurgia mininvasiva.

Dispone di un Dipartimento di Emergenza e Accettazione (DEA) ossia di un Pronto Soccorso con struttura complessa in grado di affrontare urgenze mediche e chirurgiche. Il DEA fa parte della rete regionale dell'Emergenza/Urgenza ed è collegato a SOREU (centrale operativa del 118). L'area dell'emergenza-urgenza è completata dalla Terapia Intensiva e dall'Unità Coronarica, dal servizio di Emodinamica e cardiologia interventistica e dalla Stroke Unit.

I reparti di degenza dispongono di camere da uno a quattro letti, tutte con servizi igienici indipendenti e televisore. Tutte le camere sono climatizzate e dotate di moderna impiantistica medicale.

È inoltre disponibile un reparto a pagamento con camere singole dotate di un alto standard alberghiero.

L'attività di ricovero si avvale di sofisticati ed efficienti servizi diagnostici che sono a disposizione anche degli utenti ambulatoriali. Tra questi, l'Endoscopia Digestiva e il Servizio di Diagnostica per Immagini, dotata di sofisticate e moderne apparecchiature, tra cui due moderne Tomografie Computerizzate (TC o TAC) Multislice, due Risonanze Magnetiche e angiografi digitali che permettono studi diagnostici complessi ed interventi di emodinamica e radiologia interventistica.

L'attività ambulatoriale si svolge in studi medici attrezzati e confortevoli. Oltre a visite generali, visite di controllo e visite specialistiche mette a disposizione dell'utenza le diagnostiche di laboratorio e strumentali e

l'interventistica ambulatoriale anche ad alta complessità.

L'intera struttura è cablata in fibra ottica e la rete informatica, con accessi attraverso personal computer da ogni postazione di lavoro, permette la condivisione in rete di tutte le risorse di informazione, elaborazione ed archiviazione per una gestione rapida ed efficiente di tutte le attività.

## COME RAGGIUNGERCI

È sconsigliabile utilizzare mezzi propri in quanto l'ospedale non dispone di uno spazio per le auto dei visitatori e le possibilità di posteggio nella zona sono limitate.

### Mezzi di superficie

Via Jommelli 17 è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- bus 81 (fermata via Porpora ang. viale Lombardia)
- bus 62 (fermata viale Lombardia ang. via Vallazze)
- bus 55 (fermate piazza Aspromonte oppure via Porpora ang. via Lulli)
- bus 91 (fermata piazzale Piola)
- bus 39 (fermata via Pacini ang. via Bazzini)

### Metropolitana

Le fermate più vicine sono "Piola" (linea M2 - verde) e "Loreto" (linea M1/M2 - rossa/verde).

### Ferrovie

Dalle stazioni principali (Centrale, Garibaldi, Cadorna e Lambrate) prendere la metropolitana (linea M2 - verde) e scendere alle fermate "Piola" oppure "Loreto".

### Automobile

Arrivando dall'autostrada le uscite più vicine a via Jommelli sono "Lambrate" e "Rubattino" sulla tangenziale Est di Milano.

### Aeroporti

Da Malpensa: prendere il treno Malpensa Express (ogni 30 minuti) che arriva alla stazione Cadorna in circa 50 minuti. Prendere quindi la metropolitana M2 – verde e scendere alla fermata "Piola" oppure "Loreto".

Da Linate: prendere la metropolitana M4 fino alla fermata "S. Babila" e poi la metropolitana M1 - rossa fino a "Loreto". A "Loreto" è possibile cambiare prendendo la metropolitana M2 – verde fino a "Piola".

L'Istituto Clinico Città Studi è situato in via Jommelli, a Milano

Pronto Soccorso, Via Jommelli, 13

Ingresso visitatori, Via Jommelli, 17

Ingresso disabili (ascensore), Via Jommelli, 19

Ingresso Centro Piede Diabetico, PMA, Endoscopia, Via Jommelli, 13
(portico del Pronto Soccorso, ascensore E)

Ambulatori, Via Jommelli, 17

Ambulatori, Via Catalani, 4

Accettazione ambulatoriale, Punto Prelievi, Via Jommelli 2
Punto Prelievi esterno, Viale Molise 49 (presso Polispecialistico Molise – Trust Medical)

Accettazione ambulatoriale a pagamento (solventi), Via Catalani, 2 Piano Terra

Ufficio Ricoveri SSN, Via Catalani, 2 Piano Terra

Ufficio Ricoveri a pagamento (solventi), Via Jommelli 17 (1° piano, area S)

# ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE

## Area Emergenza

Dipartimento Emergenza ed Accettazione (DEA)/Pronto Soccorso
Unità Operativa di Terapia Intensiva
Chirurgia d'urgenza (Generale, Vascolare, Traumatologia, Neurochirurgia)
Unità di Terapia Intensiva e Semintensiva Coronarica
Laboratori di Emodinamica ed Elettrofisiologia
Stroke Unit

## Area Chirurgica

Unità Operativa di Chirurgia Generale
Unità Operativa di Chirurgia Vascolare
Centro Interdipartimentale di Piede Diabetico
Unità Operativa di Neurochirurgia
Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia
Unità Operativa di Chirurgia Plastica
Unità Operativa di Oculistica
Unità Operativa di Ginecologia
Centro di Procreazione Medicalmente Assistita
Unità Operativa di Otorinolaringoiatria
Unità Operativa di Urologia
Centro di Day Surgery
Blocco Operatorio

## Area Medica - Riabilitativa

Unità Operativa di Medicina Generale
Unità Operativa di Neurologia
Unità Operativa di Cardiologia
Unità Operativa di Riabilitazione Specialistica
Centro di Day Hospital

## Area dei Servizi

Servizio di Endoscopia Digestiva
Servizio di Medicina di Laboratorio
Servizio di Diagnostica per Immagini
Centrale di Sterilizzazione

## Area Solventi

Reparto di degenza a pagamento

## Poliambulatorio

Anestesiologia
Terapia del Dolore
Cardiologia
Aritmologia ed Elettrofisiologia
Chirurgia Generale
Chirurgia Plastica
Chirurgia Vascolare - Angiologia
Dermatologia
Ematologia
Endocrinologia
Ginecologia
Centro di Procreazione Medicalmente Assistita
Medicina Interna
Neurochirurgia
Neurologia
Oculistica
Ortopedia e Traumatologia
Otorinolaringoiatria
Pneumologia
Reumatologia e Allergologia
Urologia

L'Istituto Clinico dispone di un Centro Interdipartimentale del Piede Diabetico a cui afferiscono specialisti da diverse Unità Operative.

## Accesso e attesa in Pronto Soccorso

Arrivando in Pronto Soccorso il paziente viene valutato per stabilire il grado di urgenza e la priorità del trattamento. Non necessariamente l'ordine di arrivo corrisponde all'ordine con il quale verrà effettuata la visita medica. Se un paziente giunto successivamente viene visitato prima, questo significa che quel paziente presenta una situazione clinica impegnativa che richiede una attenzione medica immediata.

La valutazione della priorità viene eseguita da personale specializzato utilizzando uno specifico protocollo (triage) che permette di attribuire ad ogni paziente in ingresso un codice correlato alla severità della condizione clinica:

| CODICE | COLORE | DENOMINAZIONE | DEFINIZIONE |
|---|---|---|---|
| 1 | ROSSO | EMERGENZA | Situazione molto critica.<br>Accesso immediato alle cure. |
| 2 | ARANCIONE | URGENZA | Situazione critica, urgenza indifferibile.<br>Accesso rapido alle cure. |
| 3 | AZZURRO | URGENZA DIFFERIBILE | Situazione critica stabile.<br>Accesso ai casi più urgenti. |
| 4 | VERDE | URGENZA MINORE | Situazione poco critica.<br>Accesso di bassa priorità. |
| 5 | BIANCO | NON URGENZA | Situazione non critica, differibile.<br>Accesso non urgente. |

## Codici Bianchi: criteri per la definizione dei codici bianchi alla dimissione dal Pronto Soccorso

La Regione Lombardia ha stabilito (DGR n° IX/3379 del 09/05/2012 - Allegato 1) che tutti gli accessi classificati come "codice bianco alla dimissione" sono soggetti al pagamento di una quota fissa per l'accesso, attualmente di €25.00, salvo i casi di esenzione previsti dalla normativa, nazionale e regionale, vigente.

Devono essere classificati come "codice bianco alla dimissione" tutti gli accessi accolti con una classificazione di triage di accesso bianco o verde che NON rientrano tra i seguenti:

- esitati con proposta di ricovero in ospedale;
- che abbiano richiesto un periodo di osservazione di durata superiore a 6 ore, intesa come reale attività di assistenza sanitaria;
- conseguenti a traumatismi acuti che hanno comportato:
    - una frattura o una lussazione;
    - distorsione con necessità di applicazione di apparecchio gessato;
    - ferite che abbiano richiesto sutura o applicazione di colla biologica;
    - ustioni di I grado di estensione superiore al 18% della superficie corporea o a ustioni di maggiore gravità;
    - ingestione/inalazione/ritenzione di corpo estraneo che richieda estrazione strumentale;
    - intossicazione acuta;
- che abbiano rilevato condizioni di rischio legate allo stato di gravidanza;

- derivanti dall'invio in Pronto Soccorso da parte del Medico di Medicina Generale o di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) con una esplicita richiesta di ricovero ospedaliero.

Sono inoltre classificati come "codice bianco alla dimissione" tutti i pazienti con qualsiasi classificazione di triage di accesso che autonomamente lasciano il Pronto Soccorso, prima della chiusura del verbale.

Per i codici BIANCHI sono sempre esenti dal ticket le prestazioni per:

- cittadini di età inferiore a 14 anni;
- cittadini di età superiore a 65 anni;
- invalidi al 100%;
- disoccupati.

Non sono inoltre sottoposte alla quota ticket:

- le prestazioni effettuate a seguito di infortunio sul lavoro in assicurati INAIL;
- le prestazioni effettuate su richiesta degli organi di pubblica sicurezza o polizia giudiziaria.

### Documentazione da presentare in Pronto Soccorso

Per facilitare la valutazione clinica il paziente dovrebbe portare con sé, quando possibile, la documentazione sanitaria relativa a ricoveri, visite mediche o esami precedenti e dovrebbe essere in grado di riferire sulle eventuali terapie assunte. Il paziente deve inoltre presentare i seguenti documenti:

- Carta d'Identità o Passaporto;
- Tessera Sanitaria;
- carta TEAM o EX E111;
- eventuale Modulo STP (Straniero Temporaneamente Presente) per cittadini extracomunitari.

I pazienti in età pediatrica, i soggetti affetti da malattie infettive e le donne gravide potranno essere trasferiti per competenza presso altro Pronto Soccorso.

In PRONTO SOCCORSO vengono prestate le cure immediate o comunque urgenti e non rinviabili a pazienti che ne abbiano necessità. Qualora la prestazione non sia necessaria ed urgente, il paziente è tenuto al pagamento del ticket per gli accertamenti effettuati. L'accesso alla visita in Pronto Soccorso avviene dopo il triage, secondo un codice colore che determina la priorità: questo codice viene assegnato dal triage secondo quanto stabilito dalla Regione Lombardia (DGR n° IX/3379 del 09 maggio 2012). Il servizio è attivo 24 ore su 24. Il Pronto Soccorso è inserito nella rete di emergenza urgenza regionale (AREU).

Il Pronto Soccorso garantisce, oltre agli interventi diagnostici-terapeutici d'urgenza, il primo accertamento diagnostico clinico, strumentale e di laboratorio e gli interventi necessari alla stabilizzazione delle funzioni vitali. L'eventuale ricovero è disposto dal medico di Pronto Soccorso o dal medico specialista consulente. In alcuni casi selezionati il paziente può essere rimandato al domicilio e rivalutato in Pronto Soccorso nelle successive 72 ore, per eventuali integrazioni specialistiche.

### Prestazioni

In Pronto Soccorso sono attivi 24 ore su 24 un ambulatorio internistico e uno chirurgico. Dalle ore 8.00 alle ore 20.00 è aperto un ambulatorio di ortopedia e traumatologia.
È inoltre disponibile un ambulatorio per i codici bianchi e per i codici a bassa priorità nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

### Eccellenza del servizio

Il Pronto Soccorso dell'Istituto Clinico Città Studi è inserito nelle reti specialistiche dell'AREU come:
- Centro di III livello della Rete STEMI
- Centro SPOKE
- Centro di II livello per la Rete Emorragie Digestive
- Centro di Riferimento di I livello nella Rete del Trauma complesso della mano e dell'arto superiore.

### Responsabile

Dott. Andrea Ronsivalle

### Coordinatore Infermieristico

Sig. Anthony Petralia

### Contatti

Tel. 02 2393 3030 - Fax 02 2393 4098
pronto.soccorso@ic-cittastudi.it

L'ANESTESIA-RIANIMAZIONE E MEDICINA DEL DOLORE è un'unità che comprende 3 settori distinti ma connessi tra di loro nel corso del percorso terapeutico-assistenziale del paziente.

Anestesia: gestisce un blocco di otto sale operatorie, la sala piccoli interventi, le attività anestesiologiche (sedazione) presso il Centro di Procreazione Medicalmente Assistita, le sale di Emodinamica ed Elettrofisiologia e il Servizio di Endoscopia Digestiva.

Rianimazione e Terapia intensiva: gestisce le urgenze interne all'ospedale, i casi critici ricoverati dal Pronto Soccorso, assiste il periodo post-operatorio dei pazienti critici e nei grandi interventi.

| | |
|---|---|
| | - Pazienti con grave insufficienza respiratoria<br>- Pazienti con insufficienza renale<br>- Traumatismi a più livelli<br>- Assistenza post-operatoria nei pazienti critici e nei grossi interventi |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite pre-operatorie |

## Eccellenza del servizio

Anestesia. Anestesie complesse nel grande anziano, anestesia nella chirurgia dell'obesità, anestesie loco-regionali con utilizzo di ecografo, anestesia in chirurgia vascolare e neurochirurgia, anestesia nella chirurgia del piede diabetico.

Rianimazione. Trattamento insufficienze respiratorie.

## Responsabile

Dott. Orazio Difrancesco

## Coordinatori Infermieristici

Sala operatoria: Sig. Giovambattista Brignone
Terapia Intensiva: Sig.ra Alessandra Defilippis

## Contatti

Tel. 02 2393 3059 - Fax 02 2393 2269
terapia.intensiva@ic-cittastudi.it
terapia.dolore@ic-cittastudi.it

L'area cardiologica include l'Unità Operativa di CARDIOLOGIA con un reparto di degenza dotato di 37 letti con telemetria, 2 letti di Terapia Intensiva Coronarica, 2 sale di emodinamica interventistica (coronarica e vascolare periferica) e attività di diagnostica ambulatoriale complessa.

| | |
|---|---|
| | - Trattamento dell'infarto miocardico acuto e della patologia coronarica<br>- Gestione dello scompenso cardiaco<br>- Trattamento delle principali aritmie |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite cardiologiche specialistiche<br>- Ecocardiogrammi trans-toracici e trans-esofagei<br>- Stress-test fisici e farmacologici |

### Eccellenza del servizio

Trattamento medico e interventistico delle sindromi coronariche acute e dello scompenso cardiocircolatorio.

### Responsabile

Dott. Michele Bianchi

### Coordinatori Infermieristici

Sig.ra Francesca Fiato (UO Cardiologia)
Sig.ra Alessandra Defilippis (UTIC)
Sig. Giovanni Spirandelli (Servizio di Emodinamica)

### Contatti

Tel. 02 2393 5212 - Fax 02 2393 3050 (degenza)
Tel. 02 2393 3087 - Fax 02 2393 4449 (emodinamica)
reparto5@ic-cittastudi.it
segreteria.emodinamica@ic-cittastudi.it

La sezione di ARITMOLOGIA E ELETTROFISIOLOGIA è parte dell'Unità Operativa di Cardiologia e si dedica alla diagnosi e cura di tutte le principali aritmie cardiache. Si avvale di cardiologi-aritmologi altamente specializzati nel campo con una vasta esperienza nel settore e dispone di un moderno laboratorio di elettrofisiologia.

| | |
|---|---|
| | - Studio elettrofisiologico endocavitario<br>- Ablazione trans-catetere (a caldo e a freddo) delle aritmie cardiache inclusa la fibrillazione atriale<br>- Impianto di pacemaker e defibrillatori di tutte le tipologie, inclusi i dispositivi compatibili con la RMN<br>- Impianto dei nuovi loop-recorder automatici, iniettabili<br>- Occlusione percutanea dell'auricola sinistra<br>- Impianto di pacemaker totalmente endocardiaci "leadless" |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visita aritmologica<br>- Controllo telemetrico dei dispositivi cardiaci - Holter ECG 24 ore<br>- Tilting Test |

### Eccellenza del servizio

Il Centro eccelle nel trattamento della fibrillazione atriale in particolare e dell'aritmia sopra-ventricolare in generale. È un polo di attrazione aritmologico per pazienti provenienti da tutte le regioni Italiane. Si avvale delle più moderne e aggiornate tecnologie inclusi i pacemaker e i defibrillatori compatibili con la RMN, le nuove cardiospie miniaturizzate e le metodiche di ablazione 3D e a "freddo". Il Centro esegue inoltre la procedura di occlusione auricolare sinistra per la prevenzione dell'ictus, ed è uno dei pochissimi centri italiani di elevata esperienza abilitati all'impianto dei nuovi pacemaker senza fili totalmente endo-cardiaci.

Il centro impiega la telemedicina, seguendo a distanza più di 800 pazienti portatori di device cardiaci.

### Responsabile

Dott. Giuseppe Augello

### Coordinatori Infermieristici

Sig.ra Francesca Fiato (UO Cardiologia)
Sig. Giovanni Spirandelli (Servizio di Emodinamica)

### Contatti

Tel. 02 2393 5212 (UO Cardiologia)
Tel. 02 2393 3087 (Servizio di Emodinamica)
segreteria.emodinamica@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di CHIRURGIA GENERALE opera (24/7) in chirurgia d'urgenza pazienti provenienti dal DEA/Pronto Soccorso e in elezione pazienti affetti da patologie chirurgiche generali.

| | |
|---|---|
| | - Chirurgia dell'apparato digerente (stomaco, piccolo intestino, colon)<br>- Chirurgia oncologica dell'apparato digerente<br>- Chirurgia epatobiliare (colecistectomie, ERCP)<br>- Chirurgia della parete addominale (ernie e laparoceli)<br>- Proctologia (malattie del pavimento pelvico, emorroidi, sindrome da ostruita defecazione, ragadi e fistole)<br>- Chirurgia d'urgenza |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite specialistiche di chirurgia generale, proctologia<br>- Piccola chirurgia ambulatoriale (cisti sebacee, nevi, epiteliomi etc.) |

### Eccellenza del servizio

Chirurgia oncologica dell'apparato digerente
Colonproctologia

### Responsabile

Dott. Pietro Francesco Bagnoli

### Équipe Chirurgia Endoscopica

Dott. Paolo Beretta

### Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Basta Benedetta

### Contatti

Tel. 02 2393 3041 - Fax 02 2393 5210
reparto3.jommelli@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di CHIRURGIA PLASTICA esegue trattamenti chirurgici di tipo ricostruttivo ed estetico, offre inoltre un servizio di collaborazione con altre Unità Operative della struttura per il trattamento delle lesioni complesse.

| | |
|---|---|
| | - Chirurgia post-bariatrica del rimodellamento corporeo<br>- Chirurgia oncologica cutanea<br>- Chirurgia ricostruttiva mammaria<br>- Chirurgia ricostruttiva di esiti traumatici<br>- Chirurgia estetica |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite specialistiche di chirurgia plastica<br>- Chirurgia oncologica cutanea |

## Eccellenza del servizio

Il centro eccelle nel trattamento chirurgico degli esiti di obesità e nella chirurgia estetica, con particolare rilevanza nella chirurgia estetico-funzionale del naso, con pazienti provenienti da tutta Italia.


## Responsabile

Dott. Edoardo Garassino

## Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Alessandra Seregni

## Contatti

Tel. 02 2393 2201 - Fax 02 2393 6079
reparto2.jommelli@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di MEDICINA GENERALE è una struttura dedicata alla diagnosi ed alla cura della malattie internistiche. L'ambito dell'assistenza riguarda inoltre la cura delle principali malattie croniche e la prevenzione secondaria. L'accesso avviene prevalentemente dal Pronto Soccorso oppure per trasferimento da altre Unità Operative e/o dagli ambulatori dell'Istituto Clinico.

| | |
|---|---|
| | Patologie internistiche acute:<br>- Cardiovascolari (scompenso cardiaco, cardiopatia ischemica, aritmie cardiache, arteriopatie periferiche, etc.)<br>- Pneumologiche (BPCO, polmoniti, interstiziopatie polmonari, etc.)<br>- Neurologiche (ischemia cerebrale, epilessia, etc. in grandi anziani)<br>- Metaboliche (diabete mellito di tipo 1 o 2 di prima diagnosi e/o scompensati, comi metabolici di tipo iperosmolare, chetoacidosi diabetica, endocrinopatie, etc.)<br>- Pluripatologie complesse<br>- Gastroenterologiche<br>- Ematologiche (anemia, linfomi, etc.) |
| Prestazioni ambulatoriali | Visite specialistiche di:<br>- Medicina interna<br>- Diabetologia<br>- Endocrinologia<br>- Pneumologia<br>- Ambulatorio controlli post-degenza ad indirizzo ematologico e monitoraggio terapia anticoagulante orale con TAO/NAO |

## Eccellenza del servizio

L'UO di Medicina Generale dell'Istituto Clinico Città Studi si identifica per specifiche competenze in ambito endocrino-metabolico e pneumologico.

## Responsabile

Dott. Matteo Carlo Maria Ferrari

## Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Rosa Mendola (reparto degenza 4° Catalani)

## Contatti

Tel. 02 2393 3013 (2° Cat.)/5201 (4° Cat.) - Fax 02 2393 6076
reparto2.catalani@ic-cittastudi.it
reparto4.catalani@ic-cittastudi.it

L'unità Operativa di Neurologia è dedicata alla diagnosi e cura delle malattie neurologiche sia in regime di ricovero che in modalità ambulatoriale.

Fra le patologie trattate in ambito di ricovero vi sono tutte le condizioni neurologiche che richiedono un trattamento in fase acuta, provenienti dal Pronto Soccorso del nostro Istituto, fra cui le più frequenti sono le malattie cerebrovascolari, l'epilessia, le cefalee, le sindromi vertiginose e le alterazioni acute dello stato di coscienza. In casi specifici, è utile e possibile indagare e trattare in ambito di ricovero elettivo alcune condizioni subacute o croniche (es disturbi cognitivi, disturbi del movimento, alterazioni focali o di coscienza recidivanti, patologie neurologiche rare) che richiedano indagini invasive o un follow-up intraospedaliero.

L'attività ambulatoriale comprende gli ambulatori di neurologia generale e l'ambulatorio dedicato alle malattie cerebrovascolari, l'attività neurofisiologica (EMG, EEG, polisonnografia) e l'ambulatorio di neuropsicologia.

La UO di Neurologia è affiancata da una Stroke Unit, reparto di terapia semi-intensiva che fa parte della Rete Stroke della Regione Lombardia, con possibilità di effettuare l'inquadramento diagnostico dell'ictus ischemico ed emorragico in acuto (TC encefalo, angio-TC, TC perfusionale e doppler-TSA, RM in casi selezionati) e di trattare i pazienti con trombolisi endovenosa in PS e con trombectomia meccanica in collaborazione con la rete Stroke. I pazienti vengono successivamente ricoverati in degenza subintensiva con monitoraggio in continuo fino a stabilizzazione clinica, assistiti in team multidisciplinare con il personale infermieristico, fisioterapico e logopedico, e in collaborazione con le UO di Neurochirurgia, Chirurgia Vascolare, Cardiologia e Riabilitazione.

| | |
|---|---|
| | - Trattamento delle malattie cerebrovascolari<br>- Trattamento delle urgenze neurologiche |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite specialistiche neurologiche<br>- Ambulatorio malattie cerebrovascolari<br>- Elettromiografia, elettroneurografia, elettroencefalografia<br>- Polisonnografia<br>- Valutazione neuropsicologica |

## Eccellenza del servizio

Esperienza decennale multidisciplinare nel trattamento delle malattie cerebrovascolari e di tutta la patologia neurologica acuta.

## Responsabile

Dott. Manuel Corato

## Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Francesca Fiato - Neurologia
Sig.ra Susanna Boscarollo - Stroke Unit

## Contatti

Tel. 02 2393 5454 - Fax: 02 2393 5453
reparto6@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA si prende cura sia dei casi traumatologici provenienti dal DEA/Pronto Soccorso con interventi eseguiti in urgenza (24 ore su 24), sia dei pazienti affetti da patologie ortopediche e traumatiche di tutto l'apparato locomotore gestite in elezione.

| | |
|---|---|
| | - Chirurgia protesica e ricostruttiva dell'anca, del ginocchio, del gomito, della spalla, della mano<br>- Riduzione ed osteosintesi interna delle fratture di tutto il sistema scheletrico<br>- Chirurgia dell'avampiede, del mesopiede e retropiede, chirurgia della caviglia<br>- Trattamento delle deformità assiali degli arti inferiori |
| Prestazioni ambulatoriali | - Chirurgia artroscopica di spalla e di ginocchio<br>- Chirurgia della mano e del polso (tunnel carpale)<br>- Visite specialistiche di chirurgia del ginocchio, dell'anca, della spalla, della mano<br>- Visite specialistiche di ortopedia pediatrica<br>- Traumatologia dello sport<br>- Controlli post-operatori, medicazioni, confezionamento e rimozione di apparecchi gessati, infiltrazioni |

### Eccellenza del servizio

Chirurgia protesica delle grandi articolazioni a risparmio tissutale e mini-invasiva (via anteriore, via anterolaterale, via laterale diretta).

Protesizzazione della caviglia.

### Responsabile UO

Dott. Nicolò L. F. Castelnuovo

#### Chirurgia riparativa protesica anca e ginocchio
Dott. Filippo Rodolfo-Masera

#### Chirurgia protesica mininvasiva
Dott. Andrea Pagani

#### Chirurgia Articolare e Traumatologia dello Sport
Dott. Corrado Bait

#### Chirurgia del piede
Dott. Alessandro Giovanni Farnetti

#### Chirurgia della mano
Dott. Marco Calamita

### Coordinatore Infermieristico

Sig. Roberto Cursi

### Contatti

Tel. 02 2393 3054 - Fax 02 2393 6074
reparto3.catalani@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di CHIRURGIA VASCOLARE tratta le patologie vascolari arteriose e venose degenerative, aneurismatiche, malformative e traumatiche, che richiedano un provvedimento chirurgico o conservativo sia in elezione che in urgenza (24 ore su 24). Vengono impiegate le più moderne tecniche endovascolari, mini-invasive e chirurgiche tradizionali con strumentari ed attrezzature all'avanguardia.

| | |
|---|---|
| | - Chirurgia aperta ed endovascolare dell'aorta addominale, delle arterie renali e viscerali<br>- Chirurgia aperta ed endovascolare dei tronchi sovraortici (carotidi, vertebrali, succlavie)<br>- Chirurgia di rivascolarizzazione aperta ed endovascolare degli arti inferiori e per salvataggio di arto<br>- Chirurgia dell'insufficienza venosa con chirurgia tradizionale ed ablazione mediante laser |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite angiologiche, chirurgiche vascolari, flebologiche e linfologiche<br>- EcocolorDoppler arterioso e venoso di tutti i distretti<br>- Scleroterapia tradizionale e con venolight<br>- Trattamento delle lesioni tissutali vascolari (ulcere da stasi, lesioni ischemiche) con medicazioni avanzate |

## Eccellenza del servizio

Rivascolarizzazione aperta e endovascolare estrema per salvataggio di arto.

Trattamento delle varici mediante ablazione laser.

Trattamento linfedemi congeniti ed acquisiti.

## Coordinatrici Infermieristiche

Sig.ra Susanna Boscarollo (reparto degenza 6° piano)
Sig.ra Alessandra Seregni (reparto degenza 2° Jommelli)

## Contatti

Tel. 02 2393 5454 - Fax. 02 2393 5453 (6° piano)
reparto6@ic-cittastudi.it
Tel. 02 2393 2201 – Fax 02 2393 6079 (Chirurgia Polispecialistica)
reparto2.jommelli@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di NEUROCHIRUGIA si avvale di specialisti con provata esperienza nei settori della chirurgia cranica e spinale. La sua attività si rivolge sia alla chirurgia in elezione che all'attività d'urgenza per pazienti provenienti dal DEA/Pronto Soccorso (24 ore su 24).

Medicina del Dolore: attività ambulatoriale e chirurgica sul dolore cronico.

| | |
|---|---|
| | - Chirurgia dei tumori cerebrali e delle meningi con approcci di minima invasività con utilizzo di neuronavigatore e microscopio con fluorescenza che consentono la maggior radicalità<br>- Monitoraggio neurofisiologico intraoperatorio<br>- Biopsia stereotassica per patologia intracranica<br>- Trattamento della patologia dei ventricoli cerebrali e del basicranio mediante neuroendoscopia<br>- Chirurgia spinale di tutti i segmenti della colonna con tecniche microchirurgiche per patologie discali, degenerative e neoplastiche<br>- Stabilizzazioni della colonna mediante tecniche percutanee e non<br>- Trattamento della patologia emorragica traumatica e della patologia vascolare cerebrale - Chirurgia funzionale per sindromi dolorose neuropatiche<br>- Ricoveri per interventi mini-invasivi di Terapia del Dolore |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite specialistiche neurochirurgiche<br>- Chirurgia dei nervi periferici (sindrome tunnel carpale, canale cubitale, etc.)<br>- Visite di Medicina del Dolore e trattamenti infiltrativi |

## Eccellenza del servizio

Chirurgia mini-invasiva per tutte le patologie della colonna.
Chirurgia mini-invasiva della patologia dei nervi cranici.
Neuroendoscopia.

Terapia del Dolore. Periduroscopie e lisi aderenziali per dolori cronici al rachide lombare. Impianto di Neurostimolatori midollari. Trattamento ernie e protrusioni discali con radiofrequenza. Trattamento di dolori discogeni, alle faccette articolari, alle articolazioni, peri-nervose e peri-gangliari mediante radiofrequenza e radiofrequenza pulsata, infiltrazioni peridurali selettive.

## Responsabile

Dott. Flavio Tancioni

## Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Susanna Boscarollo (reparto degenza 6° piano)
Sig.ra Teresa Viscotti (Medicina del Dolore – Poliambulatorio)

## Contatti

Tel. 02 2393 6077 - Fax 02 2393 5453
reparto6@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di OCULISTICA si prende cura dei pazienti di tutte le età affetti da ogni tipo di patologia oftalmologica, sia dal punto di vista diagnostico che terapeutico. Dal lunedi al venerdi è presente un servizio di Pronto Soccorso Oculistico diurno.

L'équipe medica si occupa di tutte le patologie dell'occhio (cataratta, patologie della retina e maculopatie, glaucoma, patologie della cornea e della superficie oculare, patologie delle vie lacrimali e della palpebra, strabismo) e può intervenire in urgenza in caso, ad esempio, di distacchi di retina o di lesioni traumatiche.

E' un centro di eccellenza per il trattamento delle patologie della retina e del corpo vitreo, avvalendosi delle più moderne tecniche mini-invasive e delle più aggiornate conoscenze medico-scientifiche nel settore.

Nell'ambito della chirurgia della cataratta offre anche la possibilità di impiantare lenti intraoculari che consentono la correzione definitiva dei difetti visivi (miopia, ipermetropia e astigmatismo) e della presbiopia, eliminando, nella maggior parte dei casi, la necessità di ricorrere agli occhiali da lettura.

| | |
|---|---|
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite oculistiche generali, di oftalmologia pediatrica e ortottiche<br>- Visite specialistiche per patologie retiniche e corneali e per il glaucoma<br>- Esami strumentali (topografia e pachimetria corneali, fluorangiografia retinica, OCT, campo visivo)<br>- Trattamenti laser (Yag e argon)<br>- Chirurgia della cataratta<br>- Chirurgia palpebrale<br>- Iniezioni intra-vitreali di farmaci per maculopatie |
| | - Chirurgia retinica<br>- Chirurgia del glaucoma<br>- Chirurgia delle vie lacrimali<br>- Chirurgia della cornea e della superficie oculare<br>- Chirurgia dello strabismo<br>- Traumatologia oculare |

### Eccellenza del servizio

Chirurgia della retina, della cataratta (con impianto di IOL premium), del glaucoma, delle vie lacrimali, della cornea e superficie oculare e dello strabismo. Servizio ambulatoriale diagnostico di primo e di secondo livello.

### Responsabile

Dott. Paolo Chelazzi

### Coordinatrici infermieristiche

Sig.ra Alessandra Seregni (area degenza)
Sig.ra Teresa Viscotti (Poliambulatorio)

### Contatti

Tel. 02 2393 5900 oppure 02 2393 4339 – Fax 02 2393 3107
oculistica@ic-cittastudi.it

Nell'Unità Operativa di GINECOLOGIA opera una équipe ginecologica che è in grado di offrire alle pazienti i trattamenti più avanzati per tutte le patologie benigne e maligne dell'apparato genitale. Tra queste tecniche in particolare l'isteroscopia permette di diagnosticare e trattare in maniera mirata e conservativa tutte le patologie endometriali e della cavità uterina ricorrendo all'ablazione endometriale resettoscopica o termica. Qualora invece si dovesse procedere all'isterectomia, il ricorso alla via vaginale, alla laparoscopia o alla mini laparotomia, permette di effettuare l'intervento evitando la laparotomia tradizionale. La laparotomia viene evitata in tutti i casi di patologia annessiale, che vengono sempre trattati con tecnica laparoscopica. Anche il trattamento del prolasso e dell'incontinenza urinaria si giovano di tecniche moderne (utilizzo di benderelle sottouretrali o di mesh), che garantiscono un risultato più durevole nel tempo e possono permettere la conservazione dell'utero, se desiderata dalla paziente. I tumori ginecologici vengono prevenuti e diagnosticati precocemente, grazie al Pap Test, alla colposcopia e alll'ecografia transvaginale, e trattati chirurgicamente secondo le tecniche più avanzate.

| | |
|---|---|
| | - Sanguinamenti uterini anomali, patologie endocavitarie uterine, infertilità, miomi, endometriosi, prolasso utero vaginale, incontinenza urinaria da sforzo, algie pelviche |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite specialistiche ginecologiche<br>- Diagnosi e terapia dei flussi mestruali abbondanti e della patologia uterina<br>- Ambulatoria menopausa<br>- Uro-ginecologia per i problemi di incontinenza urinaria e prolasso genitale (comuni nella popolazione femminile in età climaterica e nel post-partum)<br>- Pianificazione familiare ormonale e non ormonale<br>- Ecografia pelvica trans-addominale e trans- vaginale<br>- Diagnosi precoce e prevenzione dei tumori ginecologici - colposcopia e vulvoscopia<br>- Isteroscopia |

## Eccellenza del servizio

La maggior parte degli interventi è effettuata con tecniche mini-invasive, che possono anche essere utilizzate in Day Surgery e in alcuni casi ambulatorialmente, garantendo un migliore risultato estetico, un migliore controllo del dolore post-operatorio, una riduzione della durata della degenza e del recupero post-operatorio.

## Responsabile

Dott.ssa Elisabetta Garavaglia

## Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Alessandra Seregni

## Contatti

Tel. 02 2393 2201 - Fax 02 2393 6079
reparto2.jommelli@ic-cittastudi.it

Il CENTRO DI PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA è attivo dal 2004 ed ha effettuato più di 8000 cicli di procreazione medicalmente assistita. Nel 2023 si sono aggiunte le prestazioni di donazione dei gameti maschili e femminili (PMA eterologa).

Alcuni numeri (dati comulativi aggiornati al 2023):

1976 gravidanze,
1450 nati,
551 crioconservazioni di spermatozoi,
449 crioconservazioni di ovociti.

| | |
|---|---|
| | - Procreazione Medicalmente Assistita di 2° livello: FIVET/ICSI<br>- Procreazione Medicalmente Assistita di 3° livello: ICSI dopo prelievo chirurgico dei gameti maschili<br>- Prelievo chirurgico di gameti maschili e femminili per crioconservazione |
| Prestazioni ambulatoriali | - Consulenze per infertilità<br>- Assistenza psicologica<br>- Consulenza genetica<br>- Visite andrologiche<br>- Ecografie 1° e 2° livello ginecologiche e andrologiche<br>- Agopuntura<br>- Induzione dell'ovulazione per rapporti mirati<br>- PMA 1° livello (IUI)<br>- PMA 2° livello<br>- PMA 3° livello (con utilizzo di gameti maschili recuperati chirurgicamente)<br>- Consulenza per autoconservazione dei gameti |

### Eccellenza del servizio

Attenzione ai bisogni dei pazienti con personalizzazione dei trattamenti, utilizzo di protocolli terapeutici a bassa invasività, impiego di terapie complementari (Agopuntura) e ridotti tempi di attesa. Una coppia su tre raggiunge il Centro da altre regioni d'Italia.

Attenzione terapeutica al riequilibrio dei pazienti (alimentazione, stili di vita) prima di percorsi di PMA.

### Responsabile

Dott.ssa Luciana De Lauretis

### Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Milena Frigatti

### Contatti

Sig.ra Angela Sarrugerio
Tel. 02 2393 5353 - Fax 02 2393 2292
fertility@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di OTORINOLARINGOIATRIA e chirurgia cervico-facciale studia e tratta tutte le patologie del distretto testa e collo, sia dal punto di vista medico che chirurgico, avvalendosi delle più moderne strumentazioni. Gli approcci diagnostici e terapeutici seguono i criteri espressi dalla più recenti linee guida.

| | |
|---|---|
| | - Microchirurgia dell'orecchio: trattamento delle otiti croniche semplici e colesteatomatose, dell'otosclerosi, delle stenosi del condotto uditivo esterno, labirintectomia chimica per la sindrome di Ménière<br>- Chirurgia del naso e dei seni paranasali: chirurgia mininvasiva dei turbinati inferiori (radiofrequenza e coblator), settoplastica e chirurgia funzionale endoscopica dei seni paranasali con anche utilizzo di presidi mininvasivi quali il baloon<br>- Tonsillectomia<br>- Trattamento chirurgico open delle patologie neoplastiche del cavo orale, della faringe, della laringe e delle ghiandole salivari<br>- Chirurgia endoscopica della laringe che viene effettuata anche con l'ausilio di laser a diodi<br>- Trattamento della roncopatia semplice e delle apnee notturne dell'adulto<br>- Chirurgia ambulatoriale e in Day Surgery |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite specialistiche otorinolaringoiatriche<br>- Prestazioni specialistiche di diagnostica tradizionale ed endoscopica del naso e della laringe<br>- Valutazioni specialistiche in ambito audiovestibologico<br>- Valutazioni dei pazienti affetti da roncopatia semplice ed apnee del sonno<br>- Otomicroscopie |

### Eccellenza del servizio

Chirurgia nasosinusale, chirurgia dell'orecchio medio e della sordità, chirurgia oncologica e funzionale delle corde vocali, chirurgia miniinvasiva.

### Responsabile

Dott. Vittorio Saginario

### Coordinatrici Infermieristiche

Sig.ra Alessandra Seregni (reparto degenza)
Sig.ra Teresa Viscotti (ambulatorio ORL)

### Contatti

Tel. 02 2393 2201
reparto2.jommelli@ic-cittastudi.it
poliambulatorio@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di UROLOGIA diagnostica tratta chirurgicamente le malattie del tratto urinario comprendenti i reni, gli ureteri, la vescica, la prostata e gli organi genitali.

| | |
|---|---|
| | - Ipertrofia e neoplasia prostatica<br>- Neoplasia vescicale<br>- Neoplasie renali e uroteliali dell'alto apparato escretore<br>- Neoplasie testicolari<br>- Calcolosi urinaria<br>- Stenosi uretrali<br>- Malattia del giunto pielo-ureterale<br>- Incontinenza urinaria maschile e femminile<br>- Infertilità maschile<br>- Idrocele e varicocele<br>- Recurvatum penieno |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite urologiche, visite andrologiche<br>- Esame urodinamico invasivo<br>- Uroflussometria con o senza valutazione del residuo vescicale<br>- Ecografia urologica<br>- Cistoscopia flessibile, biopsia prostatica<br>- Instillazioni vescicali (chemioterapia ed immunoterapia topica)<br>- Iniezioni intradetrusoriali di tossina botulinica<br>- Cateterismo vescicale<br>- Circoncisioni e piccoli interventi chirurgici in anestesia locale<br>- Onde d'urto a bassa intensità per il trattamento della disfunzione erettile<br>- Riabilitazione del piano perineale |

## Eccellenza del servizio

Trattamento mini-invasivo con laser al Tullio delle patologie prostatiche (THUVAP). Litotrissia ureterale endoscopica con laser all'Olmio. RIRS (Retrograde Intra-Renal Surgery – chirurgia intra-renale retrograda) per il trattamento endoscopico dei calcoli renali con laser all'Olmio. Videolaparoscopia per la chirurgia renale (patologie neoplastiche e non). Trattamento con onde d'urto a bassa intensità per la cura delle patologie andrologiche (disfunzione erettile, recurvatum penieno).

## Responsabile

Dott. Mauro Seveso

## Coordinatrici Infermieristiche

Sig.ra Benedetta Basta (reparto degenza 3° Jom.)

## Contatti

Tel. 02 2393 3041 (3°Jom) - Fax 02 2393 5210
reparto3.jommelli@ic-cittastudi.it

L'Unità Operativa di RIABILITAZIONE E RECUPERO FUNZIONALE si occupa di pazienti di pertinenza ortopedica, traumatologica, neurologica, cardiologica, cardiochirurgica, internistica e vascolare.

| | |
|---|---|
| | - Postumi di protesi d'anca e di ginocchio<br>- Postumi di fratture, prevalentemente di femore<br>- Postumi di ictus cerebrali e cerebellari<br>- Postumi di emorragie cerebrali e di interventi sul rachide<br>- Postumi di interventi sull'encefalo<br>- Postumi di infarto miocardico, sostituzioni valvolari, by-pass coronarici, angioplastiche<br>- Fisiochinesiterapia in acuto |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite specialistiche fisiatriche<br>- Terapia con onde d'urto<br>- Trattamento complesso (linfodrenaggio) del linfedema |

## Eccellenza del servizio

Percorso riabilitativo eseguito da un'équipe multiprofessionale formata da fisiatri internisti, cardiologi e fisioterapisti esperti e motivati nella loro professione, associato ad una presa in carico medica e fisiatrica dei problemi di comorbilità, che spesso vengono complicati dall'evento traumatico nei pazienti con frattura, dall'evento cerebro-vascolare nei pazienti neurologici e neurochirurgici. Il trattamento rieducativo si attua anche in acuto, ossia nei pazienti degenti in altri reparti che necessitano di riabilitazione funzionale. Trattamento riabilitativo e logopedico dei disturbi della deglutizione; valutazione clinico-funzionale della disfagia, mediante strumenti all'avanguardia e di ultima generazione, a letto dell'ammalato nei ricoverati in Riabilitazione e nei vari reparti dell'Istituto, con approcci rieducativi tradizionali e innovativi mediante elettrosimolatori specifici di recente acquisizione.

Trattamento in Day Hospital dei linfedemi medio-gravi, sia primitivi che secondari, con metodiche all'avanguardia di misurazione e valutazione volumetrica e centimetrica, con conseguente calibrazione delle tecniche di bendaggio.

## Responsabile

Dott. Serena Sabbadini

## Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Stefania Riganti

## Coordinatrice Fisioterapisti

Sig.ra Milena Mileti Nardo

## Contatti

Tel. 02 2393 5359 - Fax 02 2393 5999
fisioterapia@ic-cittastudi.it
reparto4.jommelli@ic-cittastudi.it

Il Servizio di ENDOSCOPIA tratta sia pazienti ricoverati che ambulatoriali. Garantisce il servizio di reperibilità sulle 24 ore di personale medico ed infermieristico dedicato per lo svolgimento di prestazioni endoscopiche urgenti, sia a favore di pazienti provenienti da Pronto Soccorso che ricoverati.

| | |
|---|---|
| | - Trattamento endoscopico delle neoplasie in fase precoce del tratto digestivo (principalmente stomaco ed intestino)<br>- Trattamento delle fistole digestive<br>- Trattamento (anche con protesi) delle stenosi benigne e maligne del tratto digestivo e biliare<br>- Trattamento del diverticolo di Zenker<br>- Trattamento della patologia benigna e maligna delle vie biliari |
| Prestazioni ambulatoriali | - Visite specialistiche gastroenterologiche e di secondo livello (malattie infiammatorie croniche dell'intestino, patologia biliare e pancreatica)<br>- Esofagogastroduodenoscopia con biopsie e/o polipectomie<br>- Rettosigmoidoscopia<br>- Colonscopia con biopsie e/o polipectomie<br>- Emostasi di lesioni sanguinanti<br>- Mucosectomie di esofago, stomaco e colon |

### Eccellenza del servizio

Asportazione endoscopica delle neoplasie colorettali e gastriche in fase precoce con dissezione sottomucosa.

Trattamento endoscopico del diverticolo di Zenker.

Endoscopia operativa sulla patologia biliare.

### Responsabile

Dott. Paolo Beretta

### Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Milena Frigatti

### Contatti

Tel. 02 2393 3055/2252 - Fax: 02 2393 4240
endoscopia@ic-cittastudi.it

Il Servizio di MEDICINA DI LABORATORIO (Laboratorio clinico generale Microbiologia e Virologia clinica) esegue analisi chimico-cliniche e microbiologiche per i pazienti provenienti dal DEA, ricoverati ed esterni. Comprende una sezione specializzata in Microbiologia e Virologia. Il Laboratorio garantisce la propria attività anche in urgenza 24 ore su 24. Per le indagini specialistiche che non sono eseguite in sede esistono convenzioni con Laboratori Service accreditati e qualificati per la qualità.

PUNTO PRELIEVI – MILANO, VIA JOMMELLI

Il punto prelievi (Via Jommelli 2) è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.15 alle ore 10.00, il sabato dalle ore 07.15 alle ore 09.00. Il sabato non si eseguono esami culturali.

PUNTO PRELIEVI – MILANO, VIALE MOLISE

Il punto prelievi esterno (Viale Molise 49, presso Polispecialistico Molise – Trust Medical) è aperto nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30. alle ore 10.30 ed il sabato dalle 7.30 alle 9.00.É attivo il ritiro referti on-line e il servizio di ritiro referti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17.00 alle ore 19.30.

Il materiale per la raccolta dei campioni dei pazienti è disponibile gratuitamente presso il punto prelievi dal lunedì al venerdì.

PUNTO PRELIEVI – MILANO, VIALE MONZA

Il punto prelievi esterno (Viale Monza 133, presso Polispecialistico Nolo – Trust Medical) è aperto nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.30. É attivo il ritiro referti on-line e il servizio di ritiro referti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17.00 alle ore 19.30.

Il materiale per la raccolta dei campioni dei pazienti è disponibile gratuitamente presso il punto prelievi dal lunedì al venerdì.

| | |
|---|---|
| | - Biochimica Clinica<br>- Ematologia<br>- Coagulazione<br>- Immunologia<br>- Microbiologia<br>- Istologia e citologia |
| Prestazioni ambulatoriali | - Biochimica Clinica<br>- Ematologia<br>- Coagulazione<br>- Immunologia<br>- Microbiologia<br>- Istologia e Citologia<br>- Citogenetica |

### Eccellenza del servizio

Il Laboratorio Analisi è dotato di moderne tecnologie, si avvale di personale specializzato ed è totalmente integrato nella rete informatica della struttura. Il 90% dei risultati dei pazienti ricoverati è disponibile entro poche ore dal prelievo. I pazienti esterni accedono al Servizio tramite gli ambulatori prelievi. I referti sono disponibili in tempi brevi.

### Responsabile

Dott.ssa Annalisa Modenese

### Coordinatore Tecnico

Sig.ra Francesca Ciocca

### Contatti

Tel. 02 2393 3091 - Fax 02 2393 2232
laboratorio.analisi@ic-cittastudi.it
annalisa.modenese@ic-cittastudi.it

Il Servizio di DIAGNOSTICA PER IMMAGINI dispone di tutte le metodiche diagnostiche radiologiche ed ecografiche.

À Prestazioni

- Diagnostica radiologica
- Mammografia
- Mineralometria ossea (MOC)
- Diagnostica ecografica
- Tomografia computerizzata (TC)
- Risonanza magnetica nucleare (RMN)
- Angiografia

## Eccellenza del servizio

Tomografia computerizzata cardiaca.

Colonscopia virtuale (colon-TC).

RMN multiparametrica della prostata.

## Responsabile

Dott.ssa Federica Galli

## Coordinatore Tecnico di Radiologia

Sig. Giuseppe Chiariello

## Contatti

Tel. 02 2393 3029
radiologia@ic-cittastudi.it

## Centro di Sorveglianza della Terapia Anticoagulante Orale (TAO)

L'ambulatorio Sorveglianza TAO (Terapia Anticoaugulante Orale) offre assistenza ambulatoriale a pazienti in terapia con anticoagulanti orali (Coumadin, Sintrom). I prelievi si effettuano presso il Centro Prelievi di via Jommelli 2 dalle ore 7.15 alle ore 10.00 nei giorni di lunedì e venerdì. Nello stesso giorno il consulto con consegna del referto avrà luogo presso gli ambulatori del Centro TAO di via Jommelli 17 dalle ore 14.00 alle ore 15.00. Il paziente dovrà presentare all'Accettazione di via Jommelli 2, un'impegnativa del proprio Medico con l'indicazione "PT/PTT" e una seconda impegnativa con l'indicazione "visita sorveglianza TAO". Non occorre prenotarsi.

## Servizi disponibili

Esami del sangue (determinazione dell'INR) con disponibilità del referto entro 4 ore.

Visita sorveglianza TAO.

### Referente clinico Centro TAO

Dott.ssa Sillia Frigerio

### Contatti

Tel. 02 2393 1 (Centro Prelievi)
centro.tao@ic-cittastudi.it

## Servizio di Psicologia e Psicoterapia

La psicologia è un importante strumento di integrazione, di umanizzazione e di personalizzazione nell'assistenza durante la degenza ospedaliera, oltre ad essere un intervento specifico nell'ambito della sofferenza psichica.

Il Servizio di Psicologia e Psicoterapia si rivolge sia ai pazienti degenti che, a causa di una patologia acuta o cronica, afferiscono per un trattamento medico o chirurgico, sia alle persone esterne all'Istituto.

Nell'ambito intraospedaliero, il Servizio (gratuito) si declina in due attività principali:

- attività psicodiagnostica (con eventuale somministrazione di test), per integrare le valutazioni mediche agli aspetti psicologici, offrendo al medico inviante una visione più completa delle condizioni di salute del paziente, mettendolo nelle condizioni di impostare un trattamento più mirato (ad esempio, prima di un intervento di chirurgia bariatrica o di un trattamento riabilitativo al paziente infartuato);
- attività di consulenza e supporto psicologico, come appoggio e presa in carico degli aspetti emotivi e di sofferenza del paziente, e dei famigliari, durante la degenza (ad esempio, i pazienti della procreazione medicalmente assistita, della riabilitazione polispecialistica, e delle altre Unità Operative per cui si renda necessario l'intervento).

Nell'ambito ambulatoriale, l'accesso può avvenire su invio di un professionista sanitario (medico, psicologo) oppure con accesso spontaneo; il Servizio (a pagamento) offre le seguenti prestazioni:

- esame psicodiagnostico (comprende i colloqui clinici, la somministrazione di test, l'eventuale raccolta di informazioni da fonti esterne e prevede la stesura di una relazione finale);
- primi colloqui psicologici (per inquadrare e chiarire meglio la natura del disagio psichico e ricevere un'eventuale accurata indicazione di trattamento);
- sedute di sostegno psicologico (per ricevere un accompagnamento emotivo in momenti di vita vissuti come particolarmente stressanti o difficili dal punto di vista personale e/o relazionale);
- percorso di psicoterapia individuale o di coppia ad orientamento psicoanalitico.

### Responsabile

Dott. Edoardo Maria Realini
Psicologo, Psicoterapeuta

## Ricovero

In merito alle informazioni specifiche riguardanti le strutture di degenza, l'accoglienza in reparto, la permanenza, le dimissioni si rimanda all'Opuscolo dell'Istituto Clinico "Guida al Ricovero"; consegnato all'atto del pre-ricovero. Il documento è anche richiedibile all'ufficio URP ed è disponibile nei dispenser presenti in struttura.

## Colloqui con i medici curanti

Gli orari di colloquio con i medici sono esposti in ogni reparto. I parenti dei pazienti sono pregati di rispettare gli orari. Qualunque ulteriore informazione può essere richiesta al coordinatore infermieristico di reparto.

## I pasti

Vengono serviti ai seguenti orari:

- prima colazione, entro le ore 8.30
- pranzo: 12:00-13:00
- cena: 18:00-19:00

## Orari di visita ai Degenti

I pazienti possono ricevere visite con accesso da via Jommelli 17 secondo le modalità e gli orari indicati dalla Direzione, visibili e consultabili:

sul sito dell'Istituto Clinico Città Studi (ic-cittastudi.it)

sugli avvisi esposti presso il punto informazione di via Jommelli, 17 e nei reparti.

## Dimissione

Il Paziente e/o i familiari vengono avvisati in tempo utile per permettere l'organizzazione della dimissione. Alla dimissione dal ricovero, il Paziente riceverà la lettera di dimissione, con relazione del ricovero al Medico Curante, da conservare anche per successivi controlli. Nel caso vi sia un esame istologico ancora in corso al momento della dimissione, verrà rilasciata una relazione di dimissione provvisoria che verrà integrata dalla diagnosi istologica appena disponibile.

La lettera di dimissione è inoltre consultabile sul Fascicolo Sanitario Elettronico personale accedendo con l'identità digitale SPID, con la carta d'identità elettronica CIE, oppure con la tessera sanitaria CNS ai sensi dell'art. 64 del D. Lgs. N. 82 del 07 marzo 2005, "Codice dell'amministrazione digitale".

## Richiesta di copia della documentazione clinica

La richiesta di copia della Cartella Clinica e/o di altra documentazione sanitaria, è un servizio a pagamento e può essere presentata:

dal diretto interessato

da un delegato (allegare delega)

dal tutore/curatore/amministratore di sostegno del paziente (allegare Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di Atto di notorietà (artt. 46 e 47 DPR 28/12/2000, n. 445)

da un erede del paziente (allegare Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di Atto di notorietà (artt. 46 e 47 DPR 28/12/2000, n. 445)

dalla persona che intende esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria ovvero consistente in

un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile (ex art. 92 del D.Lgs. 196/03 integrato dal D.Lgs. 101/18), giustificato dalla documentata necessità (allegare documentazione).

Il richiedente della copia della documentazione sanitaria può:

recarsi di persona, presso il Punto Informazioni in via Jommelli 2, dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 19.00, sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00, compilando il modulo di richiesta e allegando i documenti necessari;

può inoltrare tramite e- mail, il modulo di richiesta (scaricabile dal sito ic-cittastudi.it nella sezione Modulistica) e la documentazione necessaria all'indirizzo ufficio.cartellecliniche@ic-cittastudi.it.

La copia di documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata di persona presso il Punto Informazioni di via Jommelli2 o richiesta con spedizione a domicilio o inviata in formato digitale.

I documenti digitali potranno essere scaricati online in modo sicuro con le credenziali che verranno fornite.

## Prenotazioni e accettazioni ambulatoriali

### Prenotazione di prestazioni ambulatoriali

La prenotazione delle visite specialistiche ambulatoriali e delle prestazioni diagnostiche radiologiche e strumentali può essere effettuata di persona presso il Servizio di Accettazione in via Jommelli 2, dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle 18.30, sabato dalle ore 9:00 alle ore 12.00.

É possibile accedere al servizio di prenotazione telefonica con operatore dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì (sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00) utilizzando i seguenti numeri:

02 2393 3011 per prenotazioni con il SSN
02 2393 2041 per le prestazioni a pagamento

Gli orari possono subire variazioni nei periodi festivi.

Le richieste di prenotazione possono inoltre essere trasmesse:

- online cliccando qui
- con e-mail a prenotazioni@ic-cittastudi.it

Da Gennaio 2024 a seguito dell'integrazione del Sistema Regionale di prenotazione le agende dell'Istituto Clinico Città Studi sono prenotabili anche dal call center regionale contattando i seguenti numeri: dal telefono fisso 800 638 638 e dal cellulare 02/99 95 99.

### Prenotazione di prestazioni presso il Centro di Procreazione Medicalmente Assistita

- al telefono 02 2393 5353
- via mail scrivendo a: fertility@ic-cittastudi.it

### Spostamento/Annullamento prenotazione

In caso di impossibilità a rispettare la prenotazione è necessario avvisare al più presto il centro di prenotazione utilizzando l'apposita linea dotata di segreteria telefonica per annullare (tel. 02 2393 2211) o spostare l'appuntamento (tel. 02 2393 3011 SSN – 2041 prestazioni a pagamento). Si rammenta che il

costo della prestazione prenotata, se non disdetta, potrà essere comunque addebitato.

Si ricorda che per prestazioni da eseguirsi in convenzione SSN è necessario essere in possesso dell'impegnativa (ricetta medica) e della tessera sanitaria. In mancanza di tale documentazione, la prestazione non potrà essere eseguita.

### Progetto ambulatori aperti

L'Istituto Clinico Città Studi partecipa al "Progetto Ambulatori Aperti" promosso dalla Regione Lombardia, secondo quanto disposto dal DGR n. X/2989 del 23/12/2014.

L'iniziativa è finalizzata ad ampliare l'offerta di visite specialistiche e di prestazioni di radiodiagnostica anche in orari e giornate più vantaggiosi al cittadino.

Sarà possibile prenotare prestazioni che saranno erogate nei giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 8.00, dalle ore 17.00 alle ore 20.00 e il sabato mattina.

Nel dettaglio si tratta di:

- Risonanza Magnetica Nucleare (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00 e sabato mattina)
- TAC (sabato mattina)
- Radiografie (sabato mattina)
- Visita dermatologica (martedì fino alle 17.30)
- Visita urologica (martedì e mercoledì fino alle 18.00)

Si ricorda che anche per queste prestazioni aggiuntive, erogate al mattino presto o in fascia serale e il sabato mattina, le modalità di prenotazione rimangono invariate.

### Tempi di attesa

L'Istituto Clinico si impegna a fornire le prestazioni erogate in regime di accreditamento entro i tempi massimi di attesa definiti dalla Regione ed tra ipropri obiettivi il miglioramento dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali. Le rilevazioni dei tempi di attesa vengono aggiornate mensilmente sul sito web aziendale.

## Accettazione delle prestazioni erogate in regime SSN

Prima di usufruire della prestazione prenotata, è necessario procedere alla conferma e all'accettazione amministrativa, nonché al pagamento del ticket, se dovuto. L'accettazione avviene presso gli sportelli amministrativi situati in via Jommelli 2 (l'accettazione per esami richiesti presso il punto prelievi esterno di viale Molise 49, viale Monza, 133 avviene presso la reception dello stesso). Gli sportelli di accettazione sono situati in Via Jommelli, 2 al piano terreno e sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 7.15 alle 19.00 e il sabato dalle 7.15 alle 12.00. Si consiglia di presentarsi con 40 minuti di anticipo sull'appuntamento prenotato. È possibile effettuare l'accettazione esclusivamente il giorno di esecuzione della prestazione e solo se l'utente è in possesso dei documenti precedentemente descritti. Un display luminoso indicherà all'utente quando è arrivato il suo turno e a che cassa si dovrà recare.

### Pagamento del ticket della prestazione

I pazienti sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione alla spesa sanitaria denominata ticket. Il nomenclatore tariffario regionale riporta le quote ticket per ogni singola prestazione. Nel caso vengano richieste più prestazioni, il paziente è tenuto a concorrere alla spesa per un massimo di € 36,00 (per impegnativa, per ogni branca specialistica). Sono esenti dal ticket i soggetti appartenenti alle tipologie di esenzione secondo normative vigenti.

Si ricorda ai pazienti e ai medici prescrittori che ogni impegnativa può contenere la richiesta di non più di 8 prestazioni appartenenti alla stessa branca diagnostica. Prestazioni esenti da ticket non possono essere

prescritte sulla stessa impegnativa con prestazioni non esenti. In limitati casi potrà dunque essere chiesto al paziente di presentare una nuova impegnativa se quella presentata è irregolare o non elenca le prestazioni richieste in modo interpretabile e congruo con il nomenclatore tariffario.

Si segnala che in alcuni casi particolari non è possibile completare in questa fase la procedura di accettazione in quanto non è ancora noto se e quali prestazioni aggiuntive verranno eseguite. In questi casi, che riguardano prevalentemente l'endoscopia e la ginecologia (per eventuali biopsie eseguite in corso di esami endoscopici) verrà chiesto al paziente di tornare allo sportello per integrare l'accettazione ed il ticket.

Per il pagamento sono accettati contanti, assegni, bancomat e le principali carte di credito.

### Prestazioni senza oneri

Sono previste campagne nazionali o regionali di prevenzione per le quali le aziende sanitarie sono invitate a corrispondere le prestazioni senza alcun onere a carico degli utenti.

Sono inoltre escluse dal ticket le seguenti prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori di cui all'art. 85 della Legge 388/2000:

- mammografia ogni 2 anni per le donne tra 45 e 74 anni, e tutte le prestazioni di secondo livello qualora l'esame mammografico lo richieda;
- Pap test ogni 3 anni per le donne tra 25 e 64 anni;
- colonscopia ogni 3 anni tra 50 e 74 anni di età e per i gruppi a rischio;
- accertamenti specifici per neoplasie in età giovanile, secondo criteri determinati dal Ministero della Sanità.

### Dopo la prestazione

Al termine della visita o dell'esame diagnostico viene consegnato al paziente il referto o la scheda sanitaria ambulatoriale per il medico curante con l'indicazione di diagnosi, proposte di terapia e, se necessario, dell'utilità di successivi controlli specialistici.

Gli approfondimenti diagnostici saranno prescritti, di norma, dallo specialista dell'Istituto Clinico. Le prestazioni non possono essere prenotate senza la prescrizione medica. Se i referti non sono consegnabili immediatamente verrà comunicata al paziente, tramite apposito modulo, la data a partire dalla quale potrà ritirarlo.

Per il ritiro è necessario presentarsi di persona con il foglio di ritiro referti. Nel rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati i referti possono essere consegnati solo al diretto interessato o a persona da lui delegata (che dovrà essere in possesso di copia del documento d'identità e della delega del paziente).

Il ritiro è previsto dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 19.00, il sabato dalle 08.00 alle 12.00. É possibile contattare il punto ritiro referti dalle ore 13.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì al numero 02 2393 2501.

I referti delle prestazioni di laboratorio effettuate presso il punto prelievi esterno di Viale Molise 49 possono essere ritirati presso la reception dello stesso dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 19.30.

I referti delle prestazioni di laboratorio effettuate presso il punto prelievi esterno di Viale Monza 133 possono essere ritirati dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 19.30.

I referti di Laboratorio Analisi e Radiologia con le relative immagini sono anche disponibili online all'indirizzo referti.ic-cittastudi.it.

Le credenziali per accedere al servizio 'Referti on line', fornite in fase di accettazione e riportate sul foglio ritiro referti, sono valide esclusivamente per il referto delle prestazioni relative all'accettazione effettuata. La responsabilità della corretta conservazione delle credenziali di accesso è del paziente/utente.

Non sono disponibili online, i referti delle prestazioni di Anatomia Patologica quali ad esempio (esame citologico, esame istologico, etc.) possono essere ritirati esclusivamente presso il punto ritiro referti.

È comunque possibile in fase di accettazione richiedere una prima copia gratuita su DVD del referto e delle immagini di radiologia.

I referti e le immagini saranno disponibili per 45 giorni dalla data prevista del ritiro referto. Decorso tale termine, sarà comunque possibile richiedere una copia cartacea del referto o una copia su DVD delle immagini pagando la relativa tariffa tramite apposita modulistica scaricabile dal sito dell'Istituto Clinico Città Studi.

Per gli esami di Laboratorio è possibile richiedere, dietro pagamento, l'invio al proprio domicilio del referto.

I referti delle prestazioni ambulatoriali sono anche disponibili nel Fascicolo Sanitario.

## Accettazione delle prestazioni erogate in regime di solvenza

Le stesse prestazioni disponibili attraverso il SSN sono accessibili anche privatamente o attraverso convenzioni stipulate dall'Istituto Clinico con Enti, Mutue private ed Assicurazioni. I tariffari relativi sono disponibili chiedendo informazioni agli addetti dell'Ufficio Cassa e Accettazione.

I tempi di attesa per tali prestazioni sono in alcuni casi inferiori a quelli richiesti per le prestazioni erogate in accreditamento ed è possibile indicare lo specialista di fiducia.

Prima di usufruire della prestazione prenotata, è necessario procedere all'accettazione amministrativa e al pagamento della stessa recandosi presso le casse dedicate in Via Catalani, 2 piano terra, aperte dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 19.00, il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00. Per il pagamento sono accettati contanti, assegni, Bancomat e le principali carte di credito. Dopo aver effettuato l'accettazione verrà consegnata al paziente la ricevuta e gli verrà indicato dove recarsi per la visita o l'esame.

### Dopo la prestazione

Vedere "Dopo la prestazione" delle prestazioni erogate in regime di SSN.

## Prestazioni sanitarie per i cittadini stranieri

L'Istituto Clinico Città Studi eroga prestazioni sanitarie anche ai cittadini non italiani che ne abbiano necessità. I cittadini dell'Unione Europea hanno diritto alle prestazioni gratuite di Pronto Soccorso e di ricovero se in possesso della tessera o certificazione rilasciata dall'istituto di assistenza del loro paese di residenza. Per tutte le altre prestazioni debbono essere in possesso del carnet per l'assistenza sanitaria agli assicurati di istituzioni estere in temporaneo soggiorno in Italia, rilasciato dalla ATS di temporaneo domicilio o residenza.

I cittadini dei paesi non appartenenti all'Unione Europea devono avere la tessera sanitaria rilasciata dalla ATS di attuale domicilio o residenza. Per ulteriori informazioni i cittadini stranieri che soggiornano temporaneamente in Italia possono rivolgersi alla ATS di appartenenza. A tutti sono comunque erogate le prestazioni urgenti e quelle di interesse per la tutela della salute collettiva come previsto dal DPR 31 agosto 1999 n° 394 e successiva Circolare del Ministero dell'Interno del 24/04/2001.

## Servizi di supporto

Questi servizi affiancano le attività di diagnosi e cura per i pazienti ricoverati e sono finalizzati ad una assistenza integrata che, tenendo conto di tutti i bisogni del pazienteaiutino ad ottenere il miglior risultato dalle cure praticate e il comfort e si integrino, quando necessario, con i servizi di assistenza pubblici, privati o volontari presenti sul territorio.

### Servizio di Assistenza Sociale

Per affrontare situazioni di disagio o problematiche socio - sanitarie durante il ricovero o relative alla dimissione, l'utente ed i suoi familiari possono richiedere l'intervento di un'Assistente Sociale che opera con le seguenti funzioni:

- tenere contatti diretti con medici e coordinatori dei reparti di degenza che segnalano pazienti con problemi sociali;
- svolgere attività di segretariato sociale nei confronti dei pazienti e delle loro famiglie;
- tenere contatti con le strutture pubbliche per aiutare i pazienti a conoscere ed utilizzare la rete di servizi disponibili sul territorio, in particolare nel settore socio-sanitario (Comune e ATS Città Metropolitana di Milano).

### Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata da sacerdoti che, nel rispetto di ogni idea, fede e convinzione, sono disponibili alle richieste di aiuto spirituale o religioso, al colloquio, all'ascolto e alla somministrazione dei Sacramenti. La loro presenza può essere richiesta in ogni momento. E' presente in struttura una Cappella aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 18:00; si trova a fianco dell'atrio centrale di Via Jommelli, 17.

La Direzione dell'Istituto Clinico si attiverà per richiedere la presenza di ministri di altri culti e ne garantirà l'accesso su richiesta dei pazienti o di loro congiunti.

### Servizio Tanatologico

L'Istituto Clinico dispone di camere ardenti, accessibili direttamente dall'ingresso di via Jommelli, 17 organizzate ed attrezzate in modo da garantire ai congiunti dei defunti tranquillità e privacy in un ambiente confortevole.

Il servizio tanatologico è gestito per conto dell'Istituto Clinico dalla società S.O.I. S.r.l.s.. Tale società non svolge servizi funerari ed i famigliari dei defunti sono liberi di scegliere l'impresa di loro fiducia.

L'accesso alle camere ardenti è possibile dalle 7.30 alle 11.45 e dalle 13.15 alle 16.30 domenica e festivi dalle 8.00 alle 12.00.

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'ICCS ha come impegno prioritario lo sviluppo degli standard di qualità richiesti da Regione Lombardia ed è orientato al miglioramento continuo dei servizi aziendali, al fine di garantire:

- la soddisfazione dell'utente/cliente
- la qualità ed efficacia del servizio erogato
- la prevenzione e gestione del rischio
- la qualificazione e la soddisfazione del personale

Al fine di rispondere al meglio al bisogno e alle esigenze degli utenti, l'ICCS ha stabilito degli standard di qualità attinenti ad ambiti diversi.

| | AMBITI | STANDARD |
|---|---|---|
| Accessibilità | Tempi di attesa per prestazioni sanitarie | I tempi di attesa per il ricovero e ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili sul sito aziendale dell'ICCS, www.ic-cittastudi.it o sul sito della Agenzia di Tutela della Salute - ATS della Città Metropolitana di Milano |
| | Soggetti diversamente abili | L'ICCS nel rispetto del diritto alla mobilità e la fruizione degli spazi dell'utente ha abbattuto le proprie barriere architettoniche. |
| | Segnaletica interna | Nell'ambito ospedaliero la segnaletica acquisisce un'importanza fondamentale. Svolgono un ruolo decisamente prioritario gli artefatti comunicativi, utili per orientare, ma anche per saper accogliere le persone. Per soddisfare tale richiesta l'ICCS si è dotato di una segnaletica predisposta per favorire un autonomo orientamento all'interno della struttura da parte dell'utente. Quale ulteriore supporto è disponibile del personale volontario. |
| | Punti Informazione | Nei vari punti di accesso (via Jommelli, 2 – 17 e via Catalani, 4) sono presenti sportelli di assistenza al paziente dove vengono fornite all'utente tutte le informazioni utili necessarie al temporaneo soggiorno in struttura. |
| Disponibilità documentazione clinica | Referti | All'atto dell'accettazione viene consegnato all'utente un foglio di ritiro esame ove è riportata la data di consegna del referto. |
| | Cartelle cliniche | É possibile richiedere copia della cartella clinica presso l'ufficio ritiri in Via Jommelli, 2.<br>É possibile ritirare copie di referti o cartelle cliniche presso il punto ritiro (previo contributo spese amministrative) o chiederne la spedizione a domicilio (oltre le spese amministrative dovranno essere sostenute le spese postali).<br>Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta anche in formato digitale.<br>Sia per i referti che per le cartelle cliniche i tempi di ritiro rispettano quanto previsto dalla normativa vigente. |

| | | |
|---|---|---|
| Comunicazione | Barriere linguistiche e culturali | Per agevolare una ottimale comunicazione con l'utente la struttura è dotata di personale multilingue professionalmente attento a esporre in modo semplice e comprensibile le informazioni riguardo la cura e la salute del paziente.<br>Per superare le barriere culturali ha adottato processi volti al rispetto delle varie culture, a titolo di esempio:<br>- in ambito nutrizionale l'ICCS è sensibile all'esigenza del paziente di evitare prodotti alimentari non concessi dal proprio culto;<br>- assistenza religiosa: nel rispetto di ogni idea, fede e convinzione, l'ICCS è disponibile alle richieste di aiuto spirituale o religioso, assicurando la presenza in struttura di sacerdoti; può inoltre essere richiesta, dai pazienti o dai loro congiunti, la presenza di ministri di altri culti. |
| Reclami | Segnalazioni | L'ICCS è attento alle esigenze del cittadino e si impegna a rispondere alle richieste e alle segnalazioni al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.<br>L'URP nel rispetto della riservatezza degli utenti, per risolvere disservizi facilmente risolvibili garantisce una risposta in tempo reale o al massimo una risposta scritta in tempi brevi. In casi più complessi viene data risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. |

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Via Jommelli, 17
Tel. 02 2393 6072 - Fax: 02 2393 6067
urp@ic-cittastudi.it

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09:15 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:30.

#### Funzioni e compiti

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ICCS è attento alle esigenze del cittadino e si impegna a rispondere alle richieste e alle segnalazioni al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Svolge attività di accoglienza all'utenza:

- accogliendo segnalazioni, suggerimenti e reclami e seguendone l'iter
- curando le indagini relative alla valutazione della qualità percepita (Customer Satisfaction).

#### Modalità di presentazione dei reclami

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica tempestivamente ai servizi interessati la segnalazione ricevuta affinché questi adottino le misure necessarie per rimuovere il disservizio segnalato.

I reclami sono presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dal soggetto interessato, da parenti, da organismi di volontariato e di tutela con le seguenti modalità:

- colloquio diretto
- colloquio telefonico
- lettera, fax (02 2393 6067) o e-mail (urp@ic-cittastudi.it)
- apposito modulo.

#### Tempi di presentazione delle segnalazioni

Le segnalazioni devono essere presentate in tempi brevi dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

#### Istruttoria e termini per le risposte

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico registra tutte le segnalazioni pervenute, nel pieno rispetto della riservatezza degli utenti. Per i disservizi facilmente risolvibili, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce una risposta in tempo reale o al massimo una risposta scritta in tempi brevi.

Per i casi più complessi che necessitano di un'istruttoria, viene solitamente data risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

## Mediazione Culturale

L'Ospedale si impegna alla comunicazione ed all'informazione superando ove possibile le barriere linguistiche attraverso l'intervento di propri operatori con conoscenze linguistiche o di madrelingua non italiana.

In mancanza di questi permetterà l'accesso a mediatori indicati dal paziente o si attiverà attraverso i canali consolari per ottenere l'assistenza necessaria.

Gli operatori dell'ICCS, si adoperano al fine di consentire all'utente straniero la corretta comprensione:

- del problema sanitario
- delle necessità urgenti
- del modo in cui vengono eseguiti e a cosa servono gli esami clinici e le procedure diagnostiche
- della diagnosi
- delle indicazioni terapeutiche da seguire alla dimissione.

## COME CONTATTARCI

Centralino 02 2393 1 - info@ic-cittastudi.it

| | TELEFONO | GIORNI E ORARI | FAX | E-MAIL |
|---|---|---|---|---|
| PRENOTAZIONI TELEFONICHE – CUP (Centro Unico Prenotazione) | | | | |
| Prenotazioni Ambulatoriali SSN | 02 2393 3011 | Lunedì-Venerdì 8.00-18.00 Sabato 8.00-12.00 | | prenotazioni@ic-cittastudi.it |
| Prenotazioni a pagamento | 02 2393 2041 | Lunedì-Venerdì 8.00-18.00 Sabato 8.00-12.00 | | prenotazioni@ic-cittastudi.it |
| Disdetta prenotazioni ambulatoriali SSN/a pagamento | 02 2393 2211 | | | |
| | | | | |
| PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLO / ACCETTAZIONI | | | | Via Jommelli, 2 |
| Prenotazione Ambulatoriali SSN | | Lunedì-Venerdì 12:00-18.30 Sabato 9:00-12.00 | | |
| Accettazioni Ambulatoriali SSN | | Lunedì-Venerdì 7.15--19.00 Sabato 7.15-12.00 | | |
| | | | | |
| PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLO / ACCETTAZIONI A PAGAMENTO (SOLVENTI) | | | | Via Catalani, 2 Piano Terra |
| Prenotazioni/ Accettazioni a pagamento (Solventi) | | Lunedì-Venerdì 7.30-19.00 Sabato 7.30-12.00 | | |
| RITIRO REFERTI Via Jommelli, 2 | | | | |
| | 02 2393 2501 | Lunedì-Venerdì 13.00 - 19.00 Sabato 8.00-12.00 | | centralino@ic-cittastudi.it |
| UFFICIO RICOVERI SSN | | | | Via Catalani,2 Piano Terra |
| Ufficio Ricoveri SSN | 02 2393 4003 | Lunedì-Venerdì 9.00-13.00/ 14.00-17.00 | | ricoveri@ic-cittastudi.it |
| UFFICIO RICOVERI SOLVENTI | | | | Via Jommelli, 17 (area S, 1° piano) |
| Ufficio Ricoveri a pagamento (Solventi) | 02 2393 4520/4231 | Lunedì-Venerdì 8.30-13.00/ 14:00-16:30 | | solventi@ic-cittastudi.it |
| URP Via Jommelli, 17 | | | | |
| Ufficio Relazioni con il Pubblico | 02 2393 6072 | Lunedì-Venerdì 9.15-13.00/ 14.00-17.30 | 02 2393 6067 | urp@ic-cittastudi.it |
| UFFICIO COMUNICAZIONE | | | | |
| Ufficio Comunicazione | | | | ufficio.comunicazione@ic-cittastudi.it |
| DIREZIONE | | | | |
| Direzione Sanitaria | 02 2393 2222 | | 02 2393 4210 | direzione.sanitaria@ic-cittastudi.it |
| Direzione Generale | 02 2393 4052 | | 02 2393 4124 | direzione.generale@ic-cittastudi.it |