ICCS
Istituto Clinico Città Studi

Guida al ricovero

Sistema Sanitario Regione Lombardia

66 BPM
EKG
60 %
BRAIN ACTIVITY

Istituto Clinico Città Studi S.p.A.
Via Ampère, 47 - 20131 Milano

Hanno collaborato alla stesura della presente edizione: Direzione Sanitaria, Ufficio Comunicazioni interne ed esterne, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Ufficio Qualità, Ufficio Servizi Alberghieri

Progetto Grafico
di Bee Studio

Traduzioni a cura di
Arkadia Translations S.r.l.

Prima edizione: novembre 2012
Ultima edizione: giugno 2025

Sommario

AREE DI DEGENZA 6
TIPI DI RICOVERO 7
Ricovero d'urgenza 7
Ricovero programmato 7
Ricovero programmato in Day Hospital 7
Ricovero programmato in Day Surgery 8
Ricovero a pagamento 8
ASSISTENZA SANITARIA AI CITTADINI STRANIERI 9
Medical Assistance for Foreign Citizens 10
Assistance Sanitarie aux Citoyens Étrangers 11
Asistencia Sanitaria a Ciudadanos Extranjeros 13
RICOVERO 14
Ricovero SSN 14
Ricovero a pagamento 15
Assicurazioni 15
Esami pre-ricovero SSN 16
Esami pre-ricovero a pagamento 16
Cosa portare con sé 17
Ingresso in ospedale 17
Riservatezza 17
DEGENZA 18
Diritti dei degenti 18
Regole di comportamento per i degenti 18
Colloqui con i medici curanti 19
Orari di visita degenti 19
I Pasti 19
Il servizio di pulizia 20
Dimissioni 20
COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA 21
Modalità di richiesta 21
Modalità di ritiro 21
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO 22
Customer Satisfaction 22
Reclami e segnalazioni 22
CONTATTI 23

Aree di degenza

U.O. Di Cardiologia
- Aritmologia, Elettrofisiologia e Cardiostimolazione
- Emodinamica e Interventistica cardiovascolare

U.O. di Terapia Intensiva coronarica
- Terapia semintensiva cardiologica

U.O. di Chirurgia generale
U.O. di Chirurgia plastica
U.O. di Chirurgia vascolare e angiologia
U.O. di Fisiatria e Riabilitazione specialistica
U.O. di Ginecologia
- Centro di Procreazione Medicalmente Assistita

U.O. di Medicina Generale
U.O. di Neurochirurgia
U.O. di Neurologia
- Stroke Unit

U.O. di Oculistica
U.O. di Ortopedia e Traumatologia
U.O. di Otorinolaringoiatria e Chirurgia cervico-facciale
U.O. di Urologia
U.O. di Terapia Intensiva

Servizio di Anestesia e Rianimazione
Servizio di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
Servizio di Diagnostica per Immagini
Servizio di Medicina di Laboratorio

Tipi di ricovero

L'Ospedale presenta un'offerta diversificata di ricoveri per tipologia:

- ricovero d'urgenza
- ricovero programmato
- ricovero programmato in Day Hospital
- ricovero programmato in Day Surgery
- ricovero a pagamento

Ricovero d'urgenza

L'accesso in Ospedale per un ricovero in emergenza/urgenza avviene tramite il Pronto Soccorso. L'accettazione di urgenza avviene attraverso il Pronto Soccorso/DEA in via Jommelli, 15; l'utente può essere in possesso della proposta di ricovero urgente del proprio medico oppure è il medico di Pronto Soccorso a proporre tale provvedimento a seguito degli accertamenti effettuati in Pronto Soccorso. É necessario presentarsi al Pronto Soccorso muniti di documento di identificazione e tessera sanitaria. Nel caso in cui non si disponga di tali documenti verrà richiesta la firma di una dichiarazione di impegno a fornire successivamente la documentazione mancante.

Ricovero programmato

Il ricovero programmato, previsto per le patologie non urgenti, viene proposto dai medici della specialità di competenza. Quando il ricovero è programmato per un intervento chirurgico, nei giorni che precedono il ricovero il paziente è sottoposto ad esami pre-operatori (vedi esami pre-ricovero), esenti dal pagamento del ticket.

Ricovero programmato in Day Hospital

Il Day Hospital fornisce prestazioni mediche e riabilitative multi-professionali e pluri-specialistiche che non possono essere erogate a livello ambulatoriale in quanto richiedono sorveglianza od osservazione medica e/o infermieristica protratta nell'arco della giornata.

Ricovero programmato in Day-Surgery

Il Day Surgery è un ricovero chirurgico che fornisce prestazioni multi-professionali e pluri-specialistiche che non possono essere eseguite a livello ambulatoriale in quanto richiedono sorveglianza od osservazione medica e/o infermieristica protratta nell'arco della giornata.

Ricovero a pagamento

E' un ricovero ospedaliero richiesto dal paziente che desidera scegliere liberamente il proprio medico o equipe curante, a fronte del pagamento diretto delle prestazioni secondo il tariffario privato in vigore, o attraverso convenzioni con assicurazioni o altri enti.

ASSISTENZA SANITARIA AI CITTADINI STRANIERI

Cittadini comunitari con copertura sanitaria

I cittadini degli Stati appartenenti all'Unione Europea e regolarmente residenti in Italia hanno l'obbligo/diritto di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale e hanno diritto a tutte le prestazioni. I cittadini assistiti da uno stato dell'Unione Europea, dello Spazio Economico Europeo (Norvegia, Liechtenstein e Islanda), dalla Svizzera e da San Marino e non residenti in Italia hanno diritto, esibendo la Tessera Europea di Assistenza Malattia (TEAM), ad ottenere le prestazioni urgenti (non programmate) a titolo gratuito salvo il pagamento di un ticket ove previsto.

Cittadini comunitari senza copertura sanitaria

Ai cittadini comunitari non residenti in Italia e privi di copertura sanitaria, in quanto non iscritti al sistema sanitario dello Stato di provenienza (non in possesso di TEAM) sono garantite, salvo il pagamento del ticket (ove previsto) le prestazioni essenziali e urgenti. Sono inoltre garantiti interventi di medicina preventiva e prestazioni di cura ad essi correlate a salvaguardia della salute individuale e collettiva (prestazioni per la tutela della gravidanza e della maternità, prestazioni per la tutela della salute del minore, vaccinazioni secondo normativa Regionale, interventi di profilassi internazionale e profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive).

Stranieri non appartenenti all'Unione Europea regolarmente presenti sul territorio

I cittadini extra-comunitari regolarmente residenti in Italia o con permesso di soggiorno superiore a tre mesi hanno l'obbligo/diritto di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale per accedere alle prestazioni sanitarie al pari dei cittadini italiani. In caso di mancata iscrizione al servizio sanitario le prestazioni sono interamente a carico del paziente. Per gli utenti con permesso di soggiorno di durata inferiore a tre mesi e per quelli in possesso di visto turistico le prestazioni e i servizi sanitari sono erogati con pagamento, per intero, delle relative tariffe.

Stranieri non in regola con le norme di ingresso e di soggiorno

L'assistenza ai cittadini stranieri non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno, viene garantita, per le prestazioni essenziali e urgenti, mediante il rilascio di un modulo recante il codice STP (Stranieri Temporaneamente Presenti) di durata semestrale. Chi non ha la possibilità di pagare le cure, deve compilare sotto la propria responsabilità la dichiarazione di indigenza.

MEDICAL ASSISTANCE FOR FOREIGN CITIZENS

Citizens of EU member states with medical coverage

Citizens of European Union member states and lawfully residing in Italy are required/have the right to register with the Italian National Health Service (SSN) and are entitled to all its services. Citizens assisted by a state of the European Union, the European Economic Area (Norway, Liechtenstein and Iceland), Switzerland, San Marino and not currently residing in Italy are entitled to obtain urgent (unscheduled) services free of charge, except where prescription charges are required to be paid, by showing their European Health Insurance Card (EHIC, in Italian, TEAM).

EU member state citizens without medical coverage

EU citizens who do not reside in Italy and do not have health coverage, and are therefore not in possession of an EHIC card, are guaranteed essential and urgent services, except where prescription charges are required to be paid. Essential preventive medicine, care services, and services which are considered to be protecting individual and/or collective health are also guaranteed (pregnancy and maternity care, children's health protection, vaccinations in accordance with regional legislation, preventive treatment on an international scale and standard preventive treatment, diagnosis and treatment of infectious diseases).

Foreign citizens not belonging to the European Union and legally residing in Italy

Non-EU citizens legally residing in Italy or in possession of a residence permit valid for more than three months are required/have the right to register with the Italian National Health Service (SSN) in order to gain access to health services equal to those of Italian citizens. Failure to register with the health service will result in the costs for treatment/services to be entirely at the expense of the patient. For those with a residence permit valid for less than three months, and for those in possession of a tourist visa, health services will be provided upon full payment of the respective rates.

Foreigners not meeting entry and residence requirements

Assistance to foreign citizens not meeting the entry and stay requirements is guaranteed for essential and urgent services with the issuance of a form with the STP (Stranieri Temporaneamente Permanenti, Temporarily Present Foreigners) code, that will be valid for six months. If payment for the medical assistance is not possible, a "dichiarazione di indigenza" (declaration of lack of means) must be completed under the individual's own responsibility.

ASSISTANCE SANITARIE AUX CITOYENS ÉTRANGERS

Citoyens communautaires bénéficiant d'une couverture sanitaire

Les citoyens des États appartenant à l'Union européenne et résidant régulièrement en Italie ont l'obligation/le droit de s'inscrire auprès du Service National de Santé (SSN) et de bénéficier de tous les avantages. Les citoyens bénéficiant de l'assistance d'un État de l'Union européenne, de l'Espace économique européen (Norvège, Liechtenstein et Islande), de la Suisse et de Saint-Marin qui ne résident pas en Italie ont droit, en présentant leur carte européenne d'assistance maladie (CEAM), d'obtenir les soins urgents (non programmés) gratuits, à l'exception du paiement d'un ticket modérateur, le cas échéant.

Citoyens communautaires sans couverture sanitaire

Aux citoyens de l'Union qui ne résident pas en Italie et sans assurance maladie, car ils ne sont pas inscrits auprès du système de santé de l'État d'origine (dépourvus de CEAM) les soins essentiels et urgents sont garantis, à l'exception du paiement du ticket modérateur (le cas échéant). Les interventions de médecine préventive et les soins qui en découlent sont également garantis si la santé individuelle et collective en dépend (soins liés à la grossesse et à la maternité, soins pour la santé des mineurs, vaccinations selon la législation régionale, prévention au niveau international et standard, diagnostic et traitement des maladies infectieuses).

Étrangers n'appartenant pas à l'Union européenne présents régulièrement sur le territoire

Les ressortissants extracommunautaires résidant régulièrement en Italie ou titulaires d'un permis de séjour de plus de trois mois ont l'obligation/le droit de s'inscrire auprès du Service National de Santé pour accéder aux services de santé sur un pied d'égalité avec les citoyens italiens. En cas d'échec d'enregistrement auprès du Service de santé, les soins sont entièrement à la charge du patient. Pour les personnes ayant un permis de séjour de moins de trois mois et ceux qui possèdent un visa de tourisme, les soins de santé et les services sont fournis avec le paiement intégral des tarifs.

Étrangers qui ne respectent pas les règles d'entrée et de séjour

L'assistance aux étrangers qui ne respectent pas les règles d'entrée et de séjour estgarantie, pour les soins essentiels et urgents, par la délivrance d'un formulaire semestriel contenant le code STP (Étranger temporairement présent). Ceux qui n'ont pas la possibilité de payer des soins doivent remplir la déclaration d'indigence sous leur propre responsabilité.

ASISTENCIA SANITARIA A CIUDADANOS EXTRANJEROS

Ciudadanos comunitarios con cobertura sanitaria

Los ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y residentes de forma regular en Italia tienen la obligación de/el derecho a estar afiliados al Servicio Sanitario Nacional italiano y tienen derecho a todas las prestaciones. Los ciudadanos asistidos por un Estado miembro de la Unión Europea, del Espacio Económico Europeo (Noruega, Liechtenstein e Islandia), Suiza y San Marino y no residentes en Italia tienen derecho, exhibiendo la Tarjeta Sanitaria Europea, a obtener prestaciones urgentes (no programadas) a título gratuito, excepto el pago de la contribución al coste del tratamiento (ticket) si procede.

Ciudadanos comunitarios sin cobertura sanitaria

Los ciudadanos comunitarios no residentes en Italia y que carezcan de cobertura sanitaria, al no estar afiliados al sistema sanitario de su Estado de procedencia (no están en posesión de la Tarjeta Sanitaria Europea), tienen garantizadas — excepto el pago de la contribución al coste del tratamiento (ticket, si procede) las prestaciones esenciales y urgentes. Asimismo, tienen garantizadas las intervenciones de medicina preventiva y las prestaciones terapéuticas asociadas a estas con el fin de proteger la salud individual y colectiva (prestaciones para la protección del embarazo y de la maternidad, prestaciones para la protección de la salud del menor, vacunas de acuerdo con la normativa regional, intervenciones de prevención internacional y prevención, diagnóstico y cuidado de las enfermedades infecciosas).

Extranjeros no pertenecientes a la Unión Europea y presentes de forma regular en el territorio

Los ciudadanos extracomunitarios residentes de forma regular en Italia o con permiso de residencia superior a tres meses tienen la obligación de/el derecho a afiliarse al Servicio Sanitario Nacional italiano para acceder a las prestaciones sanitarias igual que los ciudadanos italianos. En el caso de no afiliarse al servicio sanitario, el coste de las prestaciones correrá íntegramente a cargo del paciente. Para los usuarios con permiso de residencia de una duración inferior a tres meses y para aquellos en posesión de un visado turístico, las presta-ciones y los servicios sanitarios se ofrecerán a cambio del pago, por el importe completo, de las tarifas correspondientes.

Extranjeros en situación irregular respecto a las normas relativas a la entrada y la residencia

La asistencia a los ciudadanos extranjeros en situación irregular respecto a las normas relativas a la entrada y la residencia está garantizada para las prestaciones esenciales y urgentes, mediante la expedición de un módulo con el código STP (Stranieri Temporaneamente Presenti, extranjeros presentes de forma temporal) con una validez semestral. Quienes no tengan la posibilidad de pagar los tratamientos deberán compilar, bajo su propia responsabilidad, la declaración de indigencia.

Ricovero

Prenotare, spostare, disdire il ricovero

Ricovero SSN

Le prenotazioni di ricovero vanno effettuate presso l'Ufficio Ricoveri in via Catalani, 2 Piano Terra, da parte del paziente o di un suo incaricato presentando il modulo di proposta di ricovero compilato dallo specialista interno che ha effettuato la visita di accettazione. **Per la prenotazione dei ricoveri ordinari l'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 (tel. 02 2393 4003).** La gestione delle prenotazioni dei ricoveri ordinari avviene di regola secondo un criterio cronologico e di priorità, tenendo conto della gravità delle patologie.
Le prenotazioni consentono l'inserimento nelle liste di attesa per il ricovero.
I tempi di attesa per le principali prestazioni eseguite in ricovero programmato sono oggetto di periodica rilevazione da parte della Regione Lombardia.
Per spostare la data di prenotazione del ricovero o per disdirla contattare direttamente la struttura ai recapiti telefonici, fax o e-mail indicati in fase di prenotazione della prestazione.

Documenti utili da portare con sé per prenotare il ricovero:

- tessera sanitaria
- documento di identità
- richiesta su impegnativa SSN dello specialista interno o del medico di Medicina Generale
- proposta di ricovero rilasciata dal nostro specialista

Ricovero a pagamento

Un reparto di degenza è riservato ai pazienti che scelgono il ricovero a pagamento. É possibile prenotare il ricovero presso l'Ufficio Ricoveri Solventi: Via Jommelli 17, area "S" 1° piano, **tel. 02 2393 4231/4520 dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30.**

I documenti necessari per un regime di solvenza sono:

- tessera sanitaria
- documento di identità
- la Carta Sanitaria assicurativa
- proposta di ricovero rilasciata dal nostro specialista.

All'atto dell'accettazione, il paziente sarà tenuto di norma al versamento di un acconto. Presso l'Ufficio Ricoveri Solventi è disponibile per la consultazione il Tariffario integrale dell'Istituto Clinico: richiedendo il ricovero il paziente lo accetta automaticamente. È possibile chiedere preventivi dettagliati che l'ufficio provvederà a predisporre ed eventualmente ad inviare anche a mezzo mail/fax.

Assicurazioni

L'ICCS è convenzionato con molteplici primarie compagnie assicuratrici, fondi sanitari integrativi, aziende e casse mutue di assistenza attraverso accordi che prevedono diverse modalità di pagamento (diretto o indiretto) in funzione dell'accordo in essere (contratto stipulato). Qualora il paziente benefici di una copertura parziale o totale da parte di uno di questi enti e desideri usufruirne è tenuto a darne comunicazione all'atto della prenotazione o dell'ingresso in Istituto, esibendo il tesserino personale che attesti l'appartenenza alla convenzione.

Esami pre-ricovero SSN

Al momento della prenotazione, se necessario, verrà fissato l'appuntamento per gli esami pre-ricovero. Questi esami richiedono uno o due accessi ambulatoriali e sono coordinati con l'eventuale visita anestesiologica.

Gli esami pre-ricovero sono eseguiti di norma entro i 30 giorni precedenti la data di esecuzione dell'intervento e non oltre i 45 giorni. Eventuali eccezioni, che dovranno essere comunque contenute entro i 60 giorni, dovranno essere verificate e confermate caso per caso da anestesista e chirurgo sulla base delle caratteristiche del paziente e del tipo di intervento.

Gli accertamenti diagnostici strumentali e di laboratorio pre-operatori, sono prescritti dal medico che effettua la visita preliminare. Questi esami sono codificati da specifici protocolli diagnostici e possono essere integrati dal medico. La buona organizzazione degli accertamenti pre-ricovero contribuisce alla riduzione della durata dello stesso. Essi vengono di regola effettuati in regime ambulatoriale e coordinati per ridurre al minimo l'impiego di tempo da parte del paziente. Il costo degli esami pre-ricovero è già compreso nella tariffa del ricovero, pertanto nulla è dovuto dal paziente per questi esami e non è necessaria l'impegnativa del Medico di Medicina Generale. La data degli accertamenti pre-ricovero verrà programmata al momento della prenotazione, oppure il paziente verrà avvisato telefonicamente sulla data di esecuzione di questi esami.

Esami pre-ricovero per ricoveri a pagamento

Al momento della prenotazione, se necessario, verrà fissato l'appuntamento per gli esami pre-ricovero. Questi esami richiedono uno o due accessi ambulatoriali e sono coordinati con l'eventuale visita anestesiologica.
Gli accertamenti diagnostici strumentali e di laboratorio pre-operatori, sono prescritti dal medico che effettua la visita preliminare. Questi esami sono codificati da specifici protocolli diagnostici e possono essere integrati dal medico. La buona organizzazione degli accertamenti pre-ricovero contribuisce alla riduzione della durata dello stesso. Essi vengono di regola effettuati in regime ambulatoriale e coordinati per ridurre al minimo l'impiego di tempo da parte del paziente. Il costo degli esami pre-ricovero di norma è a carico del paziente (fatta eccezione di alcuni enti/assicurazioni). La data degli accertamenti pre-ricovero verrà programmata al momento della prenotazione, oppure il paziente verrà avvisato telefonicamente sulla data di esecuzione di questi esami.

Cosa portare con sé

Consigliamo di portare solo gli effetti personali strettamente necessari: biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani, spazzolino da denti, dentifricio, sapone, pettine o spazzola. I pazienti sono invitati a non portare con sé oggetti di valore e denaro, tranne quello necessario per le piccole spese. La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali furti o smarrimenti. Per facilitare la valutazione clinica, il paziente dovrà portare con sé, se disponibile, la documentazione sanitaria relativa ai ricoveri, visite mediche o esami precedenti. È importante che il paziente comunichi ai medici notizie relative ai farmaci che prende abitualmente ed eventuali allergie o intolleranze a farmaci o alimenti.

Ingresso in ospedale

Il paziente dovrà presentarsi puntualmente alla data e all'ora indicate per il ricovero all'ingresso dell'Istituto in via Jommelli 17 da dove verrà indirizzato o, se necessario, accompagnato in reparto. Il paziente che ha scelto il ricovero a pagamento accederà, invece, direttamente al reparto solventi, 1° piano area S, recandosi presso la postazione infermieristica, alla data e all'ora già comunicate dall'Ufficio Ricoveri Solventi. Su richiesta, il medico rilascia il certificato di degenza relativamente al periodo del ricovero, per motivi di lavoro o assicurativi.

Riservatezza

L'istituto adotta quanto previsto dall'ex art.13 del GDPR 679/2016, affinché i dati personali vengano trattati con riservatezza. Il paziente può chiedere che non vengano date informazioni sul suo stato di salute. Non vengono fornite informazioni telefoniche.

Degenza

Diritti dei degenti

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose.
Il paziente ha diritto di ricevere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere o rifiutare un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha diritto alla riservatezza del personale; tutti coloro che operano nell'Ospedale sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto che coinvolga i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.

Regole di comportamento per i degenti

La vita di una comunità particolare quale è un Ospedale, esige regole di comportamento bene definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire l'erogazione delle cure. Da qui l'esigenza di alcuni divieti e raccomandazioni:

- non conservare in camera alimenti deperibili;
- evitare in camera fiori e piante;
- tenere in ordine il comodino e la camera di degenza, per consentire al personale addetto una migliore pulizia;
- prima di allontanarsi dal reparto, per motivi personali, avvisare sempre il personale sanitario;
- non lasciare mai incustoditi i propri effetti personali;
- mantenere basso il volume di apparecchi radiotelevisivi;
- 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;
- favorire il riposo notturno con il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 7.00;
- la tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire in qualsiasi modo, gli altri ricoverati.
- è vietato fumare in tutto l'ospedale e in prossimità degli accessi dell'ICCS.

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.

Orari di visita degenti

I pazienti possono ricevere visite con accesso da via Jommelli 17 secondo le modalità e gli orari indicati dalla Direzione, visibili e consultabili dal sito dell'Istituto Clinico Città Studi, sugli avvisi esposti presso il punto informazione di via Jommelli, 17 e nei reparti. A tutti i visitatori si richiede cortesemente di rispettare gli orari, di rispettare i degenti mantenendo un comportamento adeguato (non fumare, non conversare a voce alta, non sedersi su letti o tavoli, non lasciare rifiuti o avanzi di cibo). L'Istituto Clinico Città Studi sconsiglia vivamente l'ingresso di visitatori di età inferiore a 12 anni. I soggetti con età inferiore ai 18 anni, con disabilità o invalidità e i pazienti che per età o gravi patologie presentano grave riduzione dell'autonomia hanno diritto ad essere assistiti da un familiare senza limitazioni di orario; è necessario rivolgersi al medico curante o al coordinatore infermieristico per ottenere l'autorizzazione all'ingresso.

I pasti

I menù in vigore, definiti sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati, vengono cambiati stagionalmente e permettono un'ampia possibilità di scelta tra primi e secondi piatti del giorno. I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

- prima colazione, entro le ore 8.30
- pranzo: 12.00 - 13.00
- cena: 18.00 - 19.00

Il Servizio di pulizia

Il piano di pulizia e sanificazione, affidato ad una società esterna, prevede sistematici interventi di pulizia sulla base di protocolli operativi validati dalla Direzione Sanitaria.

Dimissioni

Il giorno della dimissione è stabilito dal medico curante ed è comunicato preventivamente al paziente e/o ai suoi familiari. Le dimissioni vengono effettuate di regola in mattinata entro le ore 11.00 o in orario concordato con il medico curante. Concluso l'iter diagnostico terapeutico, salvo che per motivi di carattere clinico, non è possibile prolungare la degenza.

Il paziente potrà lasciare l'ICCS solo dopo aver ricevuto dal medico curante la lettera di dimissione indirizzata al proprio Medico di Medicina Generale, da conservare anche per successivi controlli. 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". Il paziente può richiedere in qualsiasi momento e sotto la propria responsabilità di essere dimesso dalla Clinica; in questo caso deve rilasciare una dichiarazione firmata, che viene conservata nella cartella clinica, dalla quale risulta che lascia l'Istituto contro il parere dei sanitari.

In alcuni casi, su richiesta del paziente, dei familiari, dei medici di reparto può venire attivato, attraverso il Servizio di Assistenza Sociale dell'Istituto Clinico (tel. 02 2393 3081) o il Medico Curante di reparto un percorso di dimissione protetta in collaborazione con i servizi territoriali ATS (C-DOM, Cure Domiciliari) e il Medico di Medicina Generale.

Copia della documentazione clinica

La copia della cartella clinica o di alcune parti di essa (esami pre-ricovero, indagini di diagnostica d'immagine, lettera di dimissione, referti istologici) può essere richiesta gratuitamente se in formato digitale da:

- diretto interessato;
- un delegato;
- 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).

Può essere richiesta, a pagamento, da altri soggetti aventi diritto:

- erede del paziente;
- 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).

Le copie richieste in formato cartaceo sono sempre a pagamento.

Modalità di richiesta

Il richiedente della copia della documentazione clinica 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 www.ic-cittastudi.it) e la documentazione necessaria all'indirizzo: ufficio.cartellecliniche@ic-cittastudi.it.

Modalità di ritiro

La copia di documentazione clinica richiesta può essere ritirata di persona presso il Punto Informazioni di via Jommelli 2, o richiesta con spedizione a domicilio oppure inviata in formato digitale.

Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Customer Satisfaction

La qualità percepita dall'utente viene monitorata attraverso l'analisi dei questionari di Customer Satisfaction, dei reclami e degli encomi. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) elabora periodicamente i questionari di gradimento consegnati ai pazienti durante la degenza.
I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono a disposizione dell'ATS Città Metropolitana Milano.

Reclami e segnalazioni

L'URP è sito in via Jommelli 17 ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: ore 9.15 - 13.00 e ore 14.00 - 17.30. I reclami possono essere presentati all'URP con le seguenti modalità:

colloquio diretto;
- colloquio telefonico (tel. 02 2393 6072);
- in forma scritta mediante apposito modulo da consegnare all'ufficio;
- via fax (02 2393 6067) o e-mail (urp@ic-cittastudi.it).

Segnalazioni e reclami possono essere presentati personalmente dal soggetto interessato, dai famigliari, da organismi di volontariato e di tutela. Le segnalazioni devono essere presentate in tempi brevi dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dei fatti o comportamenti che ritiene lesivi dei propri diritti. L'URP registra le segnalazioni pervenute, nel pieno rispetto della riservatezza degli utenti. Per le situazioni facilmente risolvibili, l'URP garantisce una risposta in tempo reale o una risposta scritta in tempi brevi. Per i casi più complessi che richiedono un'istruttoria, solitamente viene data risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Contatti

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

RITIRO REFERTI Via Jommelli, 2	02 2393 2501	Lunedì – venerdì 14.00 - 19.00	**centralino@ ic-cittastudi.it**
UFFICIO RICOVERI SSN Via Catalani, 2 (Piano Terra)	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)	02 2393 4520/ 4231	Lunedì – venerdì 8.30 - 13.00 Il martedì e il giovedì 14.30 - 16.30	**solventi@ ic-cittastudi.it**
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO Via Jommelli, 17	02 2393 6072 Fax: 02 2393 6067	Lunedì – venerdì 9.15 - 13.00 14.00 - 17.30	**urp@ ic-cittastudi.it**

ICCS
Istituto Clinico Città Studi

Istituto Clinico Città Studi S.p.A.
Via Jommelli, 17 - 20131 Milano

www.ic-cittastudi.it

MODAUR0100085T