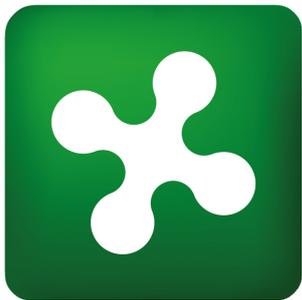


Carta dei Servizi

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ASST Rhodense

Sommario

CHI SIAMO	3
LA MISSION E I VALORI DI RIFERIMENTO	4
VISION	4
ASSISTENZA OSPEDALIERA	5
ASSISTENZA TERRITORIALE	5
QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO	6
ASCOLTO, ACCOGLIENZA E TUTELA DEI CITTADINI	6
PRENOTAZIONI PRESTAZIONI AMBULATORIALI E RITIRO REFERTI	7
PRONTO SOCCORSO	9
RICOVERO	9
INFORMAZIONI UTILI E RACCOMANDAZIONI	10
ORARI INGRESSO PER VISITE	10
ASSISTENZA SPIRITUALE	11
ACCOGLIENZA IN REPARTO	11
CERTIFICATI DI RICOVERO	11
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA	12
LA DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI	13
ORARI INGRESSO CAMERE MORTUARIE	14
REGOLE DI PREVENZIONE IN CASO DI INCENDIO	15
ISCRIZIONE, TICKET ED ESENZIONI	15
SCELTA IN DEROGA E ISCRIZIONE TEMPORANEA	15
TICKET ED ESENZIONI	16
ASSISTENZA ALL'ESTERO	16
ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI	17
VACCINAZIONI	18
SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	18
CONSULTORI FAMILIARI INTEGRATI	18
PRESCRIZIONE, FORNITURA E RITIRO PRESIDI E PROTESI	19
MEDICINA LEGALE, PATENTI E COMMISSIONI INVALIDI	19
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	19
DAMA (“Disabled Advanced Medical Assistance”)	20
DISABILITÀ INTELLETTIVA ADULTI	20
PERSONE CON GRAVISSIMA DISABILITÀ E IN CONDIZIONE DI NON AUTOSUFFICIENZA E GRAVE DISABILITÀ DI CUI AL FONDO PER LE NON AUTOSUFFICIENZE	20

PRIVACY	21
ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	21
BOLLINI ROSA E ARGENTO	21
SERVIZI UTILI	22

La Carta dei Servizi dell'ASST Rhodense raccoglie le principali informazioni sulle attività e sui servizi erogati in ASST Rhodense. I dettagli delle informazioni sono pubblicati nelle apposite sezioni del sito aziendale e sono presenti negli opuscoli disponibili presso i singoli servizi.
Il personale dell'ASST è sempre disponibile per fornire ulteriori informazioni.

CHI SIAMO

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) Rhodense, afferente all'ATS della Città Metropolitana di Milano ha un bacino complessivo di popolazione residente di oltre 483.000 abitanti.

L'azienda si articola in due settori definiti:

- Rete territoriale, dedicata all'erogazione delle prestazioni socio sanitarie distrettuali e prestazioni residenziali sanitarie e sociosanitarie a media e bassa intensità;
- Polo ospedaliero, prevalentemente dedicato al trattamento del paziente in fase acuta e sede di offerta sanitaria specialistica.



- Popolazione: 486.000 abitanti
- Comuni: 23
- MMG/PLS: 343
- 3 Distretti
- 2 Presidi Ospedalieri (Garbagnate – Rho)
- 1 Presidio Riabilitativo (Passirana)
- 1 Presidio con Sub acute (Bollate)
- 5 Case di Comunità (previste 9)
- 1 Ospedale di Comunità (previsti 2)
- 5 COT
- 16 Strutture psichiatriche territoriali
- 7 Strutture territoriali di NPI
- 7 Consultori Familiari
- 17 Punti prelievo territoriali
- 1 RSA
- 1 CDI (1 in apertura)
- 3 CDD

LA MISSION E I VALORI DI RIFERIMENTO

La mission dell'ASST Rhodense è quella di prendersi cura della persona in risposta ai suoi bisogni di salute, assumendo sempre più un ruolo proattivo nel processo di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione della popolazione e assicurando la disponibilità e l'accesso all'assistenza ospedaliera, ai servizi sanitari e sociosanitari del territorio contemplati dai livelli essenziali di assistenza, mediante l'erogazione di prestazioni sanitarie e sociosanitarie appropriate.

I valori di riferimento per il perseguimento della mission sono:

- il rispetto e la centralità del paziente nel percorso assistenziale;
- la sicurezza e la tutela della salute;
- la valorizzazione delle risorse umane come patrimonio culturale e professionale;
- l'innovazione e lo sviluppo tecnologico, professionale e formativo;
- l'attenzione alla cronicità e alla fragilità, all'interessa della persona e della famiglia nell'ambito dell'utilizzo appropriato ed equilibrato delle risorse.

L'organizzazione dei servizi aziendali è strutturata per garantire la centralità del cittadino nel sistema aziendale ed assicurare l'informazione completa, accurata e tempestiva.

VISION

La vision è intesa come realizzazione di un sistema diffusamente orientato al miglioramento continuo della qualità della cura e dell'assistenza in un'ottica di integrazione ospedale-territorio, continuità delle cure e prossimità per soddisfare bisogni sempre più complessi dei cittadini, avvalendosi dell'evoluzione delle conoscenze scientifiche, organizzative e tecnologiche.

L'Azienda si pone, quale obiettivo sul lungo periodo, di raggiungere elevati livelli di qualità utilizzando al meglio le risorse assegnate, di perseguire la soddisfazione dei reali bisogni delle comunità e dei singoli e di creare un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.

L'assistenza sanitaria e sociosanitaria con le proprie articolazioni rappresenta la competenza fondamentale dell'Azienda che viene offerta nel contesto più appropriato e prestata con criteri di integrazione organizzativa, multidisciplinare e multiprofessionale.

La comprensione ed il rispetto delle persone assistite e delle loro famiglie rappresenta il principio ispiratore dell'assistenza, in ogni momento.

La pratica professionale e clinica è guidata dalle più aggiornate tecniche e procedure per le quali si dispone di provata evidenza per assicurare gli standard più elevati.

L'attenzione ai diritti del cittadino comprende la valutazione di tutti i bisogni fisici, psicologici, intellettuali e spirituali.

La strategia dell'Azienda è orientata a:

- qualificare l'offerta di interventi clinico assistenziali, sviluppando la capacità di identificare i bisogni di salute e di valutare gli esiti dell'azione svolta;
- potenziare l'offerta clinico assistenziale, secondo le priorità di salute della popolazione e compatibilmente con le risorse disponibili;
- innovare e differenziare l'offerta clinico assistenziale, attivando livelli di specializzazione crescenti dello stesso servizio e allargando la gamma delle tipologie di servizio;
- perseguire gli orientamenti e le metodologie del governo clinico, quale strumento per tradurre nella pratica clinica i temi dell'EBM, dell'appropriatezza e dell'efficacia;
- incrementare l'integrazione delle articolazioni organizzative, adottando soluzioni organizzativo gestionali di processo tra diversi servizi, unità di offerta e livelli di erogazione, al fine di garantire la continuità di cure;

In coerenza con la legge n. 22/2021 e il PNRR si aggiungono alle finalità dell'ASST:

- l'approccio one health, finalizzato ad assicurare globalmente la protezione e la promozione della salute;
- il rafforzamento delle prestazioni erogate sul territorio grazie al potenziamento e alla creazione di strutture e presidi territoriali (come le Case di Comunità e gli Ospedali di Comunità), il rafforzamento dell'assistenza domiciliare, lo sviluppo della telemedicina e una più efficace integrazione tra i servizi

del sistema sociosanitario ed i servizi del sistema socio assistenziale afferenti agli Enti Locali con tutti i servizi socio sanitari;

- il rinnovamento e l'ammmodernamento delle strutture tecnologiche e digitali esistenti, il completamento e la diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), una migliore capacità di erogazione e monitoraggio dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) attraverso più efficaci sistemi informativi;
- la promozione della medicina di genere.

ASSISTENZA OSPEDALIERA

I Presidi Ospedalieri che costituiscono l'Azienda sono tre: due ad alta intensità di cura, Garbagnate Milanese e Rho, ai quali si aggiunge quello di Passirana, con finalità riabilitativa e di attivazione del percorso di presa in carico del paziente nella fase post acuta, con un regime di ricovero adeguato. La logica sottesa al mantenimento dei tre suddetti presidi è quella di integrazione, di differenziazione del profilo di offerta, con l'obiettivo di garantire un livello di assistenza ospedaliera e prevalentemente rivolta alla popolazione residente, unitamente ad alcuni profili d'offerta altamente specialistici ed innovativi.

ASSISTENZA TERRITORIALE

Il settore aziendale polo territoriale delle ASST, a cui è attribuito il coordinamento dell'attività erogativa delle prestazioni territoriali, eroga, per il tramite dell'organizzazione distrettuale, prestazioni specialistiche, di prevenzione sanitaria, di diagnosi, cura e riabilitazione a media e bassa complessità, nonché le cure intermedie e garantisce le funzioni e le prestazioni medico legali.

Eroga, inoltre, le prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali territoriali e domiciliari in base a livelli di intensità di cura in una logica di sistema e di integrazione delle funzioni e delle risorse, con modalità di presa in carico, in particolare per persone in condizione di cronicità e di fragilità.

Le attività di prevenzione sanitaria sono svolte dal Dipartimento Funzionale di Prevenzione, in coerenza con gli indirizzi di programmazione del Dipartimento di Igiene e Prevenzione sanitaria delle ATS e con il PRP che assicura la funzione di governance e l'identificazione dei soggetti erogatori delle prestazioni.

Al settore polo territoriale afferiscono:

- gli Ospedali di Comunità (OdC) previsti dal piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR);
- le Case di Comunità (CdC) previste dal PNRR;
- le Centrali Operative Territoriali (COT) previste dal PNRR.

QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO

L'ASST Rhodense è costantemente impegnata ad assicurare elevati standard clinici e di assistenza, effettuando un continuo monitoraggio della qualità dei servizi offerti, al fine di permettere l'individuazione delle aree di miglioramento e assicurare l'attuazione di interventi volti alla riduzione dei rischi.

Le attività per la cura e l'assistenza dei pazienti sono basate su protocolli tecnici che vengono continuamente aggiornati sulla base di linee guida e protocolli nazionali e internazionali.

L'Azienda misura e valuta la qualità dei servizi erogati attraverso il Piano delle Performance, la Customer Satisfaction e altri strumenti di monitoraggio previsti dal Sistema Qualità applicato in ASST.

ASCOLTO, ACCOGLIENZA E TUTELA DEI CITTADINI

L'ASST Rhodense rivolge particolare attenzione alla relazione, all'ascolto e alla partecipazione degli utenti e coinvolge gli assistiti nel processo di miglioramento continuo, attraverso la raccolta di segnalazioni (reclami, encomi, richieste di assistenza e suggerimenti) e di questionari di customer satisfaction.

La sezione "Amministrazione Trasparente" del sito internet aziendale consente ai cittadini di acquisire maggior conoscenza dei servizi erogati e dell'organizzazione dell'ASST. Si riportano di seguito i diritti e doveri dell'assistito, elementi centrali della relazione di ascolto reciproco e partecipazione al percorso di cura:

Diritti dell'assistito:

- disporre dell'esperienza e della competenza dei professionisti, per essere assistito e curato con interesse e attenzione, con riferimento al bisogno di salute individuale;
- essere protetto, in modo particolare in una condizione momentanea o permanente di fragilità;
- disporre dei servizi necessari per i bisogni assistenziali, secondo criteri di trasparenza;
- essere informato in modo completo e comprensibile sul proprio stato di salute;
- essere accolto in spazi adeguati alle necessità umane e terapeutiche, sicuri, confortevoli e dignitosi;
- per i bambini e i pazienti con età superiore ai 65 anni, avere la presenza di un familiare durante il ricovero;
- trasparenza nella gestione delle liste di attesa;
- integrità della documentazione clinica, tempestiva disponibilità e l'accessibilità ai soli soggetti aventi diritto;
- possibilità di esprimere suggerimenti e reclami e di ricevere puntuale riscontro;
- assistenza religiosa per qualsiasi tipo di culto;
- diritto all'educazione scolastica, anche durante il periodo di ricovero.

Doveri dell'assistito

- adottare un comportamento rispettoso nei confronti degli altri pazienti e degli operatori;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- rispettare gli orari, la quiete e il riposo degli altri pazienti;
- informare correttamente i medici e gli infermieri sul proprio stato di salute e collaborare con loro;
- comunicare qualsiasi necessità e bisogno per un soggiorno sereno e utile alle cure;
- comunicare l'eventuale disdetta per un esame, una visita o la rinuncia alle cure nel rispetto dei bisogni di tutti;
- rispettare le indicazioni fornite dal personale.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di assicurare gli strumenti più opportuni per realizzare una comunicazione efficace nei confronti dei cittadini ed in particolare:

- ascolta le opinioni ed i suggerimenti espressi dal cittadino;
- accoglie ed indirizza gli utenti
- fornisce le informazioni sulle prestazioni sanitarie e sociosanitarie e relative modalità di accesso ed erogazione dei servizi

- raccoglie le segnalazioni dei cittadini
- attiva canali di ascolto dei cittadini, sia attraverso la gestione delle segnalazioni sia attraverso gli strumenti di customer satisfaction.

L'Ufficio è contattabile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:00. Un operatore può scendere su chiamata, rivolgendosi al Punto Informazioni dell'ospedale, dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00 alle ore 15:00; il mercoledì e giovedì anche dalle 9:30 alle 12:00.

L'URP ha sede presso l'Ospedale di Garbagnate Milanese, Viale Forlanini, 95 - Piano terra – ingresso principale. Di seguito i contatti

- Telefono: 02 994301814
- Fax: 02 994302078
- E-mail: urp@asst-rhodense.it

UFFICIO PUBBLICA TUTELA (UPT)

L'UPT (**Ufficio di Pubblica Tutela**) è un ufficio autonomo e indipendente, istituito allo scopo di fornire un supporto nella tutela dei diritti dei soggetti che accedono ai servizi e alle prestazioni sociali, sanitarie e socio-sanitarie dell'ASST Rhodense. Le principali competenze dell'UPT sono:

- effettuare controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate;
- intervenire affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- accedere alle informazioni e ai dati in possesso dell'Azienda relativamente alle istruttorie in corso;
- fornire indirizzi in ordine alla possibilità di ottenere assistenza legale;
- accogliere reclami per segnalazioni di disservizi e aree di disagio o di insoddisfazione;
- attivare un'ulteriore istruttoria qualora l'utente con sia soddisfatto delle risposte ricevute dall'URP.

L'Ufficio riceve su appuntamento. Di seguito i contatti:

- mail: upt@asst-rhodense.it
- telefono: 02/994303820

PRENOTAZIONI PRESTAZIONI AMBULATORIALI E RITIRO REFERTI

PRENOTAZIONE VISITE ED ESAMI CON IL SISTEMA SANITARIO

Per prenotare telefonicamente, i cittadini, muniti di impegnativa, possono contattare il numero verde regionale **800.638.638** (da fisso) oppure il numero **02.99.95.99** (da cellulare, al costo previsto dal proprio piano tariffario). Entrambi i numeri sono attivi tutti i giorni non festivi dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Nel caso in cui il cittadino debba disdire o spostare una prenotazione, è necessario, con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo, telefonare ai numeri sopra indicati oppure inviare una mail all'indirizzo **annullamentoprenotazioni@asst-rhodense.it**.

L'utente che non dovesse presentarsi all'appuntamento prenotato, senza aver preannunciato l'impossibilità di presentarsi, sarà comunque tenuto al pagamento del ticket dovuto. Si informa che, presso Aziende Sanitarie della Regione Lombardia, non è consentito prenotare più appuntamenti con la stessa ricetta. Il sistema di prenotazione regionale effettua dei controlli e può cancellare in via automatica l'appuntamento prenotato precedentemente, senza darne comunicazione all'utenza.

SPOSTARE O DISDIRE UN APPUNTAMENTO

Per spostare o disdire un appuntamento è necessario, con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo:

- contattare il Numero Verde Regionale ai numeri 800638638 (da fisso) o 02.999599 (da cellulare, al costo previsto dal proprio piano tariffario);
- recarsi di persona presso gli sportelli di prenotazione dell'ASST Rhodense;
- scrivere all'indirizzo mail annullamentoprenotazioni@asst-rhodense.it.

L'utente che non dovesse presentarsi alla visita prenotata e non disdetta, sarà comunque tenuto a pagare il ticket dovuto.

Per il rimborso del ticket di una prestazione disdetta è sempre necessario presentarsi agli sportelli. Il rimborso può essere rilasciato anche a una persona diversa dall'interessato, se munita di delega e di documento di identità del delegante.

PRENOTARE CON UN CLICK

Collegandosi al Portale dei Servizi Socio Sanitari, muniti di tessera sanitaria/CNS/CRS e di prescrizione medica è possibile effettuare prenotazioni da PC, smartphone e tablet, presso le strutture pubbliche regionali e le strutture private che hanno dato la propria adesione. È possibile accedere al Portale dei Servizi Socio Sanitari:

- con Spid
- con CIE – Carta di Identità Elettronica
- con user id, password e codice "usa e getta";
- con tessera sanitaria/CNS/CRS, codice pin e lettore di smart card.

Inoltre è possibile effettuare prenotazioni tramite l'app "Salutile", scaricabile gratuitamente dal portale regionale al link <https://prenotasalute.regione.lombardia.it/prenotaonline/> limitatamente per le impegnative dematerializzate (DEM).

RITIRO REFERTI

Dopo la visita o la prestazione ambulatoriale, il medico consegna la relazione clinica. Questo documento riporta quanto emerso nel corso della visita, gli eventuali esami eseguiti, la terapia da effettuare al domicilio e i controlli programmati. Dopo l'esecuzione di una prestazione diagnostica viene prodotto un referto che riporta quanto emerso nel corso dell'indagine.

Per gli esami che richiedono una tempistica di refertazione più lunga, verrà consegnato il modulo "ritiro referti". Per il ritiro è possibile:

- consultare il referto online al link <https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/> per gli esami che lo prevedono, oppure tramite App Salutile;
- recarsi, alla data indicata sul modulo "ritiro referti", presso gli sportelli della struttura che ha effettuato la prestazione ambulatoriale. Per alcuni tipi di esami il referto è consegnato direttamente dalla struttura che ha eseguito la prestazione: si invita a controllare sempre le indicazioni presenti sul modulo.
- Per gli esami di Laboratorio in diverse strutture dell'ASST Rhodense è possibile stampare in autonomia il referto ai totem dedicati, così come per gli Screening Mammografici.

I giorni e orari di apertura degli uffici che gestiscono l'attività di consegna dei referti sono disponibili sul sito internet dell'ASST Rhodense. Si invita a prenderne visione prima di recarsi in struttura.

Se il referto non viene ritirato o visualizzato online entro 30 giorni dalla data indicata, sarà addebitato l'intero importo della prestazione (l. 29/12/1990 n. 407, l.30/12/1991 n. 412 e D.G.R. del 01/08/2006 n. VIII/3111).

PAGAMENTO DEL TICKET

Il pagamento del ticket può essere effettuato in contanti agli sportelli aziendali o utilizzando le emittitrici automatiche, oppure tramite Carte di debito/credito.

È consigliato tenere copia dell'avvenuto pagamento ai fini dell'eventuale dichiarazione dei redditi.

In alcuni casi l'indagine diagnostica può prevedere una richiesta di integrazione del ticket già pagato.

Se si ha diritto all'esenzione dal pagamento del ticket per patologia, invalidità, reddito, gravidanza etc., il Medico che effettua la prescrizione deve specificarlo indicando il codice di esenzione nell'apposito spazio sulla ricetta. I certificati di esenzione devono essere portati con sé ed esibiti, se richiesto dal personale dell'ASST.

PRONTO SOCCORSO

In ASST Rhodense sono presenti due Pronto Soccorso:

- OSPEDALE DI GARBAGNATE MILANESE, Viale Forlanini, 95
Telefono triage: 02994302244 Fax: 02994302802
- OSPEDALE DI RHO, Via Cadorna, 4
Telefono triage: 02994303200 Fax: 02994303244

Il Pronto Soccorso garantisce le prime cure necessarie in caso di emergenza ed è attivo tutti i giorni 24 ore su 24. La priorità di accesso alle cure è definita dal codice di Triage, non dall'ordine o modalità di arrivo. All'arrivo in Pronto Soccorso viene attribuito un codice triage, che viene definito in base ad un processo codificato che stima la situazione e la condizione del paziente, attribuendone un codice di priorità per l'accesso alle cure, come di seguito dettagliato:

- **ROSSO - EMERGENZA:** presa in carico immediata per grave compromissione delle funzioni vitali. Accesso immediato a cure e trattamento.
- **ARANCIONE - URGENZA:** presa in carico in tempi brevissimi per rischio elevato di compromissione delle funzioni vitali. Accesso rapido a cure e trattamento.
- **AZZURRO - URGENZA DIFFERIBILE:** condizione stabile senza rischio evolutivo, con sofferenza. Accesso in tempi brevi.
- **VERDE - URGENZA MINORE:** condizione stabile, senza rischio evolutivo, percorso diagnostico terapeutico solitamente semplice/monospecialistico.
- **BIANCO - NON URGENZA:** condizione stabile di minima rilevanza clinica, risolvibile dal medico di medicina generale, o dallo specialista, in ambulatorio.

Al termine del percorso di cura in Pronto Soccorso, il medico identifica il livello di gravità del caso, assegnando un "codice d'uscita". Sono soggette a pagamento di ticket tutte le persone che vengono dimesse al domicilio con codice d'uscita "NON URGENTE".

Ogni accesso non urgente al Pronto Soccorso ostacola il soccorso di chi ha reale necessità di cure immediate. È quindi opportuno accedere al servizio solo in caso di "effettiva urgenza". In caso di non urgenza è opportuno rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale.

Se il paziente desidera essere accompagnato da una persona di fiducia in sala visita, per informazioni sulla diagnosi e i trattamenti ricevuti, è necessario che lo comunichi al momento dell'accesso in Pronto Soccorso, per la valutazione da parte del personale.

Si ricorda che, per ragioni di sicurezza, è vietato l'ingresso in ospedale con il volto coperto.

RICOVERO

L'inserimento in lista d'attesa per un ricovero programmato è effettuato dallo specialista in occasione dell'accesso ambulatoriale. L'utente viene contattato dall'ASST Rhodense per comunicare la data prevista del ricovero e per informare in merito al pre-ricovero.

In caso di urgenza, il ricovero può avvenire dopo accesso in Pronto Soccorso.

COSA PORTARE IN OSPEDALE IN CASO DI RICOVERO

DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

- documento di riconoscimento;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- per gli stranieri: passaporto.

DOCUMENTI SANITARI

Eventuale documentazione di esami, radiografie, relazioni di precedenti visite e/o ricoveri, relazioni del medico curante, elenco dei farmaci e ogni altra documentazione utile.

ACCESSORI PER LA CURA PERSONALE

- sapone liquido;
- dentifricio;

- spazzolino da denti;
- asciugamani preferibilmente piccoli;
- pettine;
- materiale per la rasatura;
- biancheria intima;
- pigliami e/o tute;
- pantofole;
- calzini ed eventualmente altri prodotti utilizzati abitualmente.

E' possibile portare in ospedale libri, riviste e oggetti personali di piccole dimensioni.

Si consiglia di non portare in ospedale oggetti di valore (es. gioielli, grosse somme di denaro).

L'ASST Rhodense non può essere ritenuta responsabile di eventuali smarrimenti di beni personali.

INFORMAZIONI UTILI E RACCOMANDAZIONI

- Si raccomanda l'igiene delle mani;
- è necessario evitare l'affollamento delle stanze di degenza causato da un eccessivo numero di visitatori e comunque sempre nel rispetto delle regole aziendali;
- non è possibile introdurre alimenti non confezionati. Le diete particolari vanno concordate col personale medico;
- il pasto può essere consumato nella camera di degenza o nel salone ristoro all'interno del reparto;
- l'azienda attua la raccolta differenziata, pertanto si invita al corretto smaltimento dei rifiuti (carta, vetro, plastica...) negli appositi contenitori;
- è vietato fumare in tutte le aree;
- si chiede di rispettare la quiete dell'ambiente e il riposo degli altri degenti;
- prima di allontanarsi dal Reparto è necessario avvisare il personale infermieristico;
- non introdurre apparecchi televisivi; possono essere utilizzati apparecchi radio purché muniti di cuffie o di auricolari;
- non lasciare oggetti di valore incustoditi: l'ASST declina ogni responsabilità in caso di smarrimento;
- abbassare la suoneria del cellulare e adeguare il tono di voce per non arrecare disturbo alle altre persone. Dopo le ore 21.00 si invita ad utilizzare il telefono cellulare in modalità silenziosa.

ORARI INGRESSO PER VISITE

In ottemperanza alla normativa vigente, l'accesso dei visitatori avviene senza green pass e con dispositivi di protezione delle vie aeree (preferibilmente mascherina FFP2). È previsto un visitatore per ogni paziente; i visitatori dello stesso paziente possono ruotare nella fascia oraria indicata.

Gli orari di visita per ogni reparto sono costantemente aggiornati sul sito internet dell'ASST.

È necessario osservare scrupolosamente gli orari, non affollare la stanza, non disturbare gli altri pazienti e non sedersi o appoggiare oggetti personali sui letti.

Si raccomanda di non fare visita ai pazienti se non si è in buono stato di salute.

Si sconsiglia l'accesso al reparto ai minori di dodici anni; l'accesso dei bambini è da concordare con il coordinatore di reparto.

Per le persone con più di 65 anni, e per i minori, è consentita la presenza di un familiare anche fuori dagli orari di visita.

Speciali permessi possono essere rilasciati dal reparto, per situazioni particolari.

Si invita a rispettare scrupolosamente le norme di isolamento.

Per i pazienti stranieri, in caso di necessità, il coordinatore infermieristico si attiverà per richiedere l'intervento di un interprete.

Ai pazienti in età scolare è garantita la continuità dell'insegnamento. Per l'attività della "Scuola in Ospedale" è possibile rivolgersi al coordinatore di reparto.

Nel caso in cui sia necessaria la presenza di un familiare o di una persona di fiducia è possibile ottenere, dal coordinatore di reparto, un permesso scritto (pass) di ingresso al reparto.

ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza spirituale è garantita da sacerdoti cattolici che fanno visita ai malati. Nel caso il culto fosse diverso, è possibile richiedere l'assistenza specifica rivolgendosi al personale di reparto.

ACCOGLIENZA IN REPARTO

PASTI

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

I pasti sono serviti solitamente nei seguenti orari:

- ore 7.15 colazione;
- ore 12.30 pranzo;
- ore 18.15 cena.

TERAPIE

Le terapie vengono somministrate secondo indicazioni specifiche del reparto. È necessario fornire al Medico e/o Coordinatore l'elenco delle eventuali terapie seguite a domicilio e, nel caso in cui vengono assunti farmaci particolari, si invita a portare la confezione in uso, per ottenerne la fornitura dalla Farmacia Ospedaliera, entro la giornata successiva al ricovero, al fine di permettere la continuità della terapia.

VISITA MEDICA

Le visite mediche si svolgono, di norma, al mattino e al pomeriggio, secondo le indicazioni che sono fornite in reparto e seguendo gli orari consultabili sul sito internet aziendale. Durante l'orario di visita il degente è pregato di rimanere nella sua stanza e di non utilizzare il telefono cellulare. Gli eventuali visitatori presenti nella stanza devono allontanarsi dalle camere di degenza, al fine di consentire lo svolgimento della visita.

PERMANENZA DEI VISITATORI AL DI FUORI DELL'ORARIO DI VISITA

Nel caso in cui sia gradita la presenza di un familiare o di una persona di fiducia, è possibile ottenere un permesso scritto (pass) di ingresso al reparto, rivolgendosi al Coordinatore di reparto.

Un familiare dei pazienti di età superiore ai 65 anni è autorizzato a trattenerci anche al di fuori degli orari di visita.

COLLOQUI CON I MEDICI

Al momento del ricovero al paziente viene chiesto di indicare quali persone possono ricevere informazioni sul suo stato di salute, nel rispetto della normativa sulla privacy. Firmando un apposito documento di consenso, il paziente autorizza i medici a dare informazioni riguardanti il proprio stato di salute alle persone da lui scelte.

In ogni reparto i medici sono disponibili, in una fascia oraria prestabilita e comunicata attraverso il sito internet aziendale, a incontrare i familiari per dare informazioni riguardanti lo stato di salute del paziente. In caso di esigenze particolari è possibile fare riferimento al coordinatore infermieristico per fissare appuntamenti con i medici in orari diversi da quelli indicati.

DIMISSIONI

Il giorno delle dimissioni viene rilasciata una lettera di dimissione, indirizzata al Medico di Medicina Generale, che contiene una descrizione dello stato di salute con le indicazioni per le cure da effettuare a domicilio e per i controlli successivi. La dimissione può avvenire con l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) o, se necessario, proseguire con le cure in altri contesti residenziali.

RINUNCIA AL RICOVERO

Nel caso di rinuncia ad un ricovero programmato, si prega di avvisare prima possibile il personale del reparto. Qualora sia stato eseguito il pericovero, il paziente dovrà provvedere al pagamento delle prestazioni ricevute in conformità alle disposizioni legislative.

CERTIFICATI DI RICOVERO

Nel caso di un assistito lavoratore, l'apertura della pratica all'INPS deve essere fatta agli sportelli di accettazione dall'interessato o da un suo delegato. Alla dimissione la pratica viene chiusa dal medico.

Il certificato di ricovero senza diagnosi, se riferito all'anno in corso, può essere richiesto allo sportello triage amministrativo del Pronto Soccorso anche durante la degenza.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

La richiesta della copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria può essere effettuata compilando l'apposito modulo. Il modulo, corredato dal documento d'identità e della ricevuta del pagamento, deve essere compilato, firmato, scansionato ed inviato all'indirizzo di posta elettronica dell'Ufficio Cartelle Cliniche del Presidio Ospedaliero di riferimento:

- **Ufficio Cartelle Cliniche - Presidio di Garbagnate**
 - Email: cartellecliniche@asst-rhodense.it
 - Tel.: 02.99430.2332/2211 (contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00)
- **Ufficio Cartelle Cliniche - Presidio di Rho e Passirana**
 - Email: archir@asst-rhodense.it
 - Tel. Rho: 02.99430.3315 (contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 15:30)
 - Tel. Passirana: 02.99430.4424 (contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00)
- **Ufficio Cartelle Cliniche - Presidio di Bollate e strutture territoriali ad esso afferenti**
 - Email: cartelleclinichebollate@asst-rhodense.it
 - Tel.: 02.99430.5362 (contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30)

CHI PUÒ FARE RICHIESTA

- L'interessato o la persona delegata;
- Per il paziente deceduto: La richiesta ed il ritiro devono essere effettuati dai legittimi richiedenti che dovranno autocertificare tale qualità;
- Per il paziente minorenni: Il richiedente dovrà dichiarare l'esercizio attuale della potestà genitoriale sul minore;
- Per le persone dichiarate incapaci di intendere e volere: Il richiedente dovrà allegare il provvedimento di nomina come tutore dell'interessato.

MODALITÀ DI RILASCIO

- Via Web, in caso di cartella clinica in formato digitale;
- Al domicilio tramite posta, in caso di cartelle cliniche cartacee/fascicolo ambulatoriale, certificati di Pronto Soccorso e referti (con aggiunta delle spese di spedizione di € 10 - pagamento tramite PagoPA).

Le copie delle Radiografie potranno essere ritirate dall'interessato (munito di un documento d'identità valido) o da altra persona munita di regolare delega e in possesso del proprio documento d'identità e del documento d'identità dell'interessato (in originale o in copia), presso i seguenti uffici:

- **Garbagnate Milanese**
 - Sede: CUP - Piano Terra
 - Orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 17:30; sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00
- **Rho**
 - Sede: CUP - Via Legnano, 22
 - Orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00
- **Passirana**
 - Sede: Ufficio CASSA - Piano Terra, Atrio Centrale
 - Orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 16.00
- **Bollate e strutture territoriali**
 - Sede: CUP - Padiglione 70, Piano Rialzato

- Orari: lunedì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00; martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18:30; sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

COSTI

I costi per il rilascio della documentazione sanitaria variano in base alla tipologia di documentazione richiesta e alle modalità di rilascio:

- Copia di cartella clinica conforme all'originale, in formato digitale, via WEB = € 20,00;
- Copia di referti di Pronto Soccorso, referti ambulatoriali e riscontri autoptici = € 10,00;
- Copia di esami radiografici = € 10,00;
- Copia cartacea di cartella clinica / fascicolo ambulatoriale = € 50,00;
- Spese di spedizione (in caso di invio al domicilio) = € 10,00;
- Copie screening mammografico = € 0;

MODALITÀ DI PAGAMENTO

I costi per il rilascio di copia della documentazione clinica e le eventuali spese di spedizione, a favore di ASST RHODENSE, andranno corrisposti tramite PagoPA, collegandosi al Portale dei Pagamenti a favore delle Pubbliche Amministrazioni di Regione Lombardia "MyPay – Cittadino", al seguente link: <https://pagamentinlombardia.servizirl.it/mypay4/cittadino/spontaneo?enteToChange=ASSTR>

- Selezionare "Copia Cartella Clinica";
- Compilare i campi richiesti, compresa la causale (esempio: copia cartella clinica, copia referti, copia rx o spese di spedizione);
- Aggiungere al carrello il versamento dell'importo dovuto;
- Pagare l'avviso di pagamento creato, tramite i canali disponibili.

Una volta effettuato il pagamento, la ricevuta andrà inviata contestualmente alla richiesta.

La modulistica è disponibile sul sito internet dell'ASST Rhodense.

LA DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI

La donazione di organi e tessuti è un gesto di grande valore civico grazie al quale ogni anno migliaia di persone possono essere curate con il trapianto.

Ognuno di noi può salvare delle vite, esprimendo il proprio "sì" alla donazione. Non esistono limiti di età per la donazione di organi e tessuti.

I principi della donazione sono la gratuità, la libertà di scelta, la consapevolezza del proprio gesto e l'anonimato. La legge sui trapianti vieta il commercio di organi, tessuti o cellule.

La donazione è sempre un atto volontario che non implica alcun compenso finanziario. L'identità del donatore e del ricevente non vengono comunicate.

È vietato sia informare i familiari del donatore sull'identità dei trapiantati, sia informare i trapiantati sull'identità del proprio donatore.

Gli organi sono assegnati in base alle condizioni di urgenza degli ammalati in lista di attesa ed alla compatibilità clinica, immunologica e biometrica del donatore con le persone in attesa di trapianto. In Italia a tutti i cittadini maggiorenni è offerta la possibilità di dichiarare la propria volontà in merito alla donazione di organi e tessuti. Ci sono tanti modi per diventare donatore e lo si può essere sia in vita che dopo la morte.

DONAZIONE DA VIVENTE

Per effettuare la donazione da vivente, il potenziale donatore è sottoposto ad un'attenta valutazione per accertare il suo ottimale stato di salute psico-fisico, nonché la reale disponibilità di un consenso libero ed informato.

DONAZIONE POST MORTEM

Per effettuare la donazione post-mortem è necessario esplorare se il paziente ha espresso una volontà in vita. Se un cittadino non esprime la propria volontà in vita, la legge prevede la possibilità per i familiari (coniuge non separato, convivente more uxorio, figli maggiorenni e genitori) di opporsi al prelievo durante il periodo di accertamento di morte.

Per i minori sono sempre i genitori a decidere: se anche solo uno dei due è contrario, il prelievo non può essere eseguito.

COME SI ESPRIME LA VOLONTÀ DI DONARE?

Il cittadino può esprimere la volontà di donare attraverso:

- la registrazione della volontà nel Sistema Informativo Trapianti (SIT), che può essere effettuata:
 - presso la ASST di riferimento;
 - presso gli uffici anagrafe dei Comuni al momento del rilascio o rinnovo della carta d'identità.
- la compilazione del "tesserino blu" del Ministero della Salute che deve essere conservato insieme ai documenti personali. È possibile anche accedere on line alla sezione trapianti del sito del **Ministero della Salute - CNT** e stampare il proprio tesserino;
- una dichiarazione scritta, da portare sempre con sé insieme ai propri documenti, che contenga nome, cognome, data di nascita, dichiarazione di volontà, data e firma. Tale dichiarazione è considerata valida dal Decreto ministeriale 8 aprile 2000;
- la compilazione dell'atto olografo dell'**Associazione Italiana Donatori di Organi (AIDO)**

Il cittadino può modificare la dichiarazione di volontà in qualsiasi momento rivolgendosi agli sportelli dell'ASST Rhodense. Sarà comunque ritenuta valida, sempre, l'ultima dichiarazione resa in ordine di tempo secondo le modalità previste.

INFORMAZIONI E CONTATTI

Si riportano di seguito le informazioni relative alle sedi dell'ASST Rhodense presso cui è possibile esprimere/modificare la volontà di donare:

- **DISTRETTO RHODENSE**
Ufficio Servizi alla Persona Territorio - via Settembrini 1 Passirana di Rho - piano rialzato palazzina gialla
 - accesso diretto
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
 - Tel.: 02/99430 4235 / 4237
 - Email: servizi.persona.territorio@asst-rhodense.it
- **DISTRETTO GARBAGNATESE**
Direzione di Distretto - via per Cesate, 62
 - accesso diretto
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
 - Tel.: 02/99430 8145 / 8154
 - Email: direzione.distretto.garbagnate@asst-rhodense.it
- **DISTRETTO CORSICHESE**
Direzione di Distretto - via Marzabotto, 12
 - accesso diretto
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
 - Tel.: 02/99430 8968
 - Email: direzione.distretto.corsico@asst-rhodense.it

ORARI INGRESSO CAMERE MORTUARIE

PRESIDIO OSPEDALIERO DI GARBAGNATE MILANESE

Telefono: 02 99430.2925

Orari di apertura: tutti i giorni (domenica e festivi compresi) dalle ore 8.30 alle ore 17.00

Inoltre è attiva la reperibilità notturna dalle ore 17.00 alle ore 8.00, quando la camera mortuaria è chiusa.

PRESIDIO OSPEDALIERO DI PASSIRANA

In caso di decesso vengono allertati gli operatori della camera mortuaria di Rho.

PRESIDIO OSPEDALIERO DI RHO

Telefono: 02 99430.3290

Orari di apertura: tutti i giorni (domenica e festivi compresi) dalle ore 8.30 alle ore 17.00
Inoltre è attiva la reperibilità notturna dalle ore 17.00 alle ore 8.00, quando la camera mortuaria è chiusa.

REGOLE DI PREVENZIONE IN CASO DI INCENDIO

Se si avvista un incendio all'interno delle strutture della ASST Rhodense è necessario avvertire immediatamente il personale, che è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e per tutelare la sicurezza dei degenti.

Se viene impartito l'ordine di evacuazione:

- mantenere la calma e seguire le indicazioni del personale;
- abbandonare i locali in modo ordinato, senza correre, seguendo la segnaletica di emergenza e le istruzioni del personale;
- non usare gli ascensori;
- non sostare sulle scale e non ostruire le vie di esodo e le uscite di emergenza.
- in presenza di fumo o fiamme coprirsi la bocca e il naso con un panno umido e respirare con il viso rivolto verso il suolo, avendo cura di camminare abbassati;
- giunti all'esterno dello stabile raggiungere il punto di raccolta e attendere istruzioni da parte del personale. Prima di poter nuovamente entrare all'interno della struttura è necessario ottenere l'autorizzazione del personale;
- i degenti non autosufficienti dovranno attendere i soccorsi organizzati dal personale;
- gli accompagnatori degli assistiti dovranno attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal personale al fine di agevolare le operazioni di soccorso;

In caso di situazioni di pericolo, si invita a non intraprendere iniziative di tipo personale e si raccomanda di non intralciare le operazioni di soccorso del personale interno o delle autorità pubbliche competenti.

ISCRIZIONE, TICKET ED ESENZIONI

L'assistenza sanitaria è garantita a tutti i cittadini mediante l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale.

L'iscrizione è obbligatoria e comporta la scelta del medico curante.

Occorre recarsi presso gli sportelli "Scelta e Revoca" con:

- codice fiscale;
- autocertificazione di residenza;
- eventuale tessera sanitaria dell'Azienda Sanitaria di competenza;
- documento di identità dell'interessato (anche nel caso di persona delegata);
- delega (in caso di persona delegata all'iscrizione).

All'atto dell'iscrizione viene rilasciata una tessera cartacea provvisoria e successivamente, in genere entro un mese, all'indirizzo di residenza, viene recapitata la Carta Regionale dei Servizi (una smart card elettronica) dall'Agenzia delle Entrate. Se l'iscrizione è di una durata inferiore ai sei mesi non viene rilasciata la carta elettronica.

Per i nuovi nati un genitore deve esibire il codice fiscale del neonato e compilare un'autocertificazione attestante la nascita del figlio e la composizione della famiglia.

Il cittadino può interrompere il rapporto con il proprio medico e scegliere un altro curante per diversi motivi (es. trasferimento in altro comune, interruzione del rapporto di fiducia, ecc...). Anche al medico è data la possibilità, per giustificati motivi, di chiedere la revoca (ricusare) della scelta operata in suo favore.

SCelta IN DEROGA E ISCRIZIONE TEMPORANEA

Per garantire la continuità di cura e del rapporto di fiducia, il cittadino che trasferisce la propria residenza in un altro comune può mantenere l'iscrizione al proprio medico di famiglia (scelta in deroga). In questo caso l'assistito deve recarsi presso gli sportelli "Scelta e Revoca" presentando anche la dichiarazione di accettazione sottoscritta dal medico curante.

Nel caso in cui un cittadino soggiorni temporaneamente, per un periodo non inferiore ai 3 mesi, nel territorio di un'Azienda Sanitaria diversa da quella di residenza, può chiedere l'iscrizione all'ASST di temporanea dimora, con scelta del medico curante, quando:

- ha un'esenzione per patologia cronica o invalidità;
- è uno studente o svolge un'attività lavorativa;
- ha superato i 75 anni;
- è ospite di una comunità protetta;
- è minore in affido o in attesa di adozione,
- è familiare a carico di lavoratore.

L'iscrizione temporanea ha validità di 12 mesi ed è rinnovabile, per un massimo di 5 anni, a cura dell'interessato e in presenza di revoca del Medico per l'anno in corso.

Per ottenere l'iscrizione temporanea occorre recarsi presso gli sportelli "Scelta e Revoca" con documento d'identità, Carta Regionale dei Servizi/codice fiscale o tessera sanitaria nazionale, autocertificazione di domicilio, attestazione di revoca del precedente medico per l'anno in corso e idonea documentazione che attesti una delle condizioni previste. La richiesta può essere inoltrata anche dal portale dedicato collegandosi al seguente link: <https://sioc.asst-rhodense.it/SIOC-ASSTRHODENSE/>

TICKET ED ESENZIONI

Il ticket è la quota di partecipazione alla spesa sanitaria dovuta dal cittadino per le varie forme di assistenza: assistenza farmaceutica, visite e prestazioni specialistiche, assistenza termale e prestazioni di Pronto Soccorso non urgenti. L'esenzione dal ticket esonera parzialmente o totalmente dal pagamento di tali quote.

Le tipologie di esenzioni sono:

- per età;
- per status e reddito;
- per patologia cronica e/o malattia rara;
- per invalidità;

Le esenzioni per reddito, età e/o status non oggetto di rinnovi automatici effettuati dal MEF possono essere autocertificate:

- tramite il sito FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico) nella sezione specifica delle Esenzioni;
- presso lo sportello "Scelta e Revoca" di competenza;
- collegandosi al link: <https://sioc.asst-rhodense.it/SIOC-ASSTRHODENSE/>;
- in qualunque farmacia (solo per E02, E12, E13, E30, E40).

Il cittadino deve comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di reddito.

L'esenzione per patologia cronica, e/o malattia rara, viene certificata da un medico specialista o di base (a seconda della patologia). Tale certificazione deve essere poi consegnata dal cittadino al servizio di "Scelta e Revoca" direttamente allo sportello oppure tramite accesso all'applicativo dedicato (<https://sioc.asst-rhodense.it/SIOC-ASSTRHODENSE/>).

Verificare che le ricette mediche riportino i codici di esenzione, in caso contrario l'assistito è tenuto al pagamento delle quote dovute, di cui non è previsto rimborso.

Per informazioni relative agli orari degli sportelli consultare la pagina web: <http://www.asst-rhodense.it/inew/nuovo-sito/home/ambito-territoriale/scelta-revoca.html>

ASSISTENZA ALL'ESTERO

I cittadini italiani che si trovano all'estero per motivi di turismo hanno diritto ad una copertura sanitaria che varia a seconda del paese in cui soggiornano. Di seguito si dettagliano le casistiche possibili:

1. Paesi dell'Unione Europea:

- l'assistenza è gratuita, salvo il pagamento del ticket previsto nel Paese estero;
- le cure sanitarie necessarie sono garantite dalla Carta Regionale dei Servizi – TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia);

- la Carta è valida nei paesi comunitari, nei paesi che aderiscono allo Spazio Economico Europea e nella Confederazione Svizzera;
 - nel caso in cui il cittadino non sia ancora in possesso della Carta, è necessario chiedere il rilascio del certificato sostitutivo provvisorio agli sportelli “Scelta e Revoca” dell’ASST di residenza;
 - qualora il cittadino abbia sostenuto direttamente tutte le spese sanitarie, perché sprovvisto della Carta Regionale dei Servizi o per altri problemi verificatisi con la struttura sanitaria estera, al rientro in Italia potrà richiedere il rimborso delle spese sostenute all’ufficio Rimborsi dell’ASST, che verranno liquidate secondo la tariffazione dello Stato estero, ad eccezione della quota ticket dovuta.
- 2. Paesi extra Unione Europea con cui vigono accordi bilaterali:**
le cure sanitarie sono assicurate secondo gli specifici accordi in vigore. Il cittadino deve rivolgersi presso l’ASST per tutte le informazioni e per acquisire la modulistica prevista dalle convenzioni.
- 3. Paesi extra Unione Europea con cui non vi sono accordi:**
In caso di soggiorno in stati esteri in cui non vigono accordi con l’Italia, per usufruire dell’assistenza sanitaria è consigliabile stipulare un’assicurazione personale, generalmente proposta dalle agenzie di viaggio.

ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

STRANIERI COMUNITARI

Per i cittadini in Italia per turismo provenienti da un Paese dell’Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo o dalla Svizzera, l’assistenza sanitaria è garantita mediante la Tessera Europea Assicurazione Malattia (TEAM) che dà diritto di accedere alle cure necessarie, anche non urgenti.

In situazioni diverse dal soggiorno per turismo, i cittadini comunitari possono iscriversi al Servizio Sanitario Regionale se in possesso di appositi moduli comunitari rilasciati dal paese di provenienza, oppure se lavoratori subordinati con contratto di lavoro italiano o lavoratori autonomi assoggettati alla imposizione fiscale italiana.

STRANIERI NON COMUNITARI – ISCRIZIONE OBBLIGATORIA

I cittadini provenienti da Paesi extra Unione Europea in possesso di particolari permessi di soggiorno possono essere iscritti al Sistema Sanitario Nazionale. Per la tipologia di permesso di soggiorno idonea all’iscrizione obbligatoria consultare l’ufficio Scelta e Revoca dell’ASST di residenza.

I familiari a carico (figli e coniuge) del cittadino straniero hanno diritto all’iscrizione al Servizio sanitario regionale come per il capo famiglia, in attesa che la loro posizione venga regolarizzata.

L’iscrizione coincide con il periodo del permesso di soggiorno e, alla scadenza dello stesso, il cittadino straniero deve provvedere al rinnovo.

STRANIERI COMUNITARI O EXTRACOMUNITARI – ISCRIZIONE VOLONTARIA A PAGAMENTO

Possono fruire dell’iscrizione volontaria al Servizio Sanitario Regionale:

- alcune categorie di stranieri in possesso di permesso di soggiorno con validità superiore a tre mesi;
- i cittadini comunitari che non hanno diritto all’iscrizione obbligatoria o non godono di idonea copertura sanitaria a carico dello Stato UE di provenienza.

Per tutte le informazioni specifiche sulle categorie aventi diritto consultare l’ufficio “Scelta e Revoca” dell’ASST di residenza.

La quota annua dovuta per le diverse categorie di cittadini è calcolata sul reddito complessivo conseguito nell’anno precedente in Italia e/o estero.

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

STRANIERI TEMPORANEAMENTE PRESENTI (STP)

I cittadini extra comunitari e non in regola con le norme relative all’ingresso e al soggiorno hanno diritto, qualora indigenti, a:

- cure urgenti ed essenziali;
- tutela della gravidanza, della maternità, del minore;

- vaccinazioni, profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive;
- assistenza farmaceutica;
- assistenza protesica;

MINORI

La DGR XI 7758 /28-12-2022 prevede l'iscrizione al SSR, con la contestuale assegnazione del Pediatra, per tutti i minori stranieri regolari, irregolari e minori non accompagnati fino al compimento del 18° anno di età.

VACCINAZIONI

Le vaccinazioni rappresentano uno strumento riconosciuto in grado di prevenire le malattie infettive. Nei centri vaccinali si eseguono le vaccinazioni obbligatorie e raccomandate previste dai Piani di Prevenzione Vaccinali.

L'accesso ai Centri vaccinali è su appuntamento. Le informazioni relative a sedi e contatti dei centri vaccinali sono disponibili sul sito dell'ASST Rhodense.

Il vaccinato minore di 18 anni deve essere accompagnato da un solo genitore o delegato. La persona delegata deve necessariamente portare con sé il modulo di delega a cui devono essere allegate le copie del documento d'identità del genitore delegante e della persona delegata. Il modulo di consenso inviato alla famiglia del vaccinando, se presente nella convocazione, deve essere sempre compilato con cura dal genitore e non può essere firmato dal soggetto delegato.

In caso di necessità di registrazione di dati vaccinali eseguiti extra regione, è necessario inviare una e-mail al centro vaccinale di riferimento, per sede territoriale.

Nelle richieste di informazioni via e-mail (es. cambio appuntamenti) si devono sempre specificare: nome, cognome, data di nascita, codice fiscale e recapito telefonico.

Ad ogni appuntamento portare la documentazione sanitaria relativa ad eventuali patologie e l'ultimo certificato vaccinale rilasciato dal CV.

Per i nuovi nati è necessario portare al primo appuntamento lettera di dimissione ospedaliera.

Per gli stranieri è necessario che la documentazione sia tradotta in italiano.

In caso di febbre e/o sintomatologia riconducibile ad infezione da Covid 19 l'utente deve comunicare immediatamente (preferibilmente tramite e-mail) la disdetta dell'appuntamento e attendere la chiamata dell'operatore.

SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Per contattare telefonicamente un Medico di Continuità Assistenziale chiamare il numero 116117.

Il Servizio è disponibile:

- nei giorni festivi, sabato e domenica dalle ore 8.00 alle ore 20.00
- dal lunedì alla domenica dalle ore 20.00 alle ore 8.00

CONSULTORI FAMILIARI INTEGRATI

Il Consultorio Familiare promuove e tutela la salute della coppia, della famiglia e della persona nelle varie fasi del ciclo di vita.

Vi operano équipe multidisciplinari (sanitario psicologico e sociale) che si occupano delle seguenti attività:

- visite e consulenze ginecologiche (salute della donna, consulenze su contraccezione, menopausa, interruzione di gravidanza, sterilità infertilità);
- sostegno alla gravidanza (consulenza preconcezionale, visite ostetriche, corsi di accompagnamento alla nascita, percorso nascita e allattamento)
- percorso integrato ospedale territorio con visite a domicilio post dimissione, prevenzione della depressione post partum
- attività di sostegno mamma bambino
- sostegno alla genitorialità e adozione nazionale e internazionale;
- diagnosi precoce dei tumori femminili;
- consulenza e sostegno psicologico alla persona, alla coppia e alla famiglia

- spazio adolescenti con libero accesso in età compresa tra 14 e 21 anni
- diritto di famiglia, problemi sociali e mediazione familiare;
- tutela dei minori.
- Contrasto alla violenza di genere con accoglienza e sostegno nel percorso di consapevolezza e rischio di recidiva con rete integrata

Il Consultorio Familiare garantisce, inoltre, interventi per la promozione ed educazione alla salute all'affettività e alla sessualità sia in ambito ambulatoriale sia scolastico.

In ASST Rhodense sono presenti i seguenti Consultori:

- Consultorio Familiare di Bollate con Centro Adozioni «Il Cerchio»
- Consultorio Familiare di Garbagnate Milanese (temporaneamente trasferito presso il Consultorio di Bollate)
- Consultorio Familiare di Paderno Dugnano
- Consultorio Familiare di Rho
- Consultorio Familiare di Settimo Milanese
- Consultorio Familiare di Cesano Boscone
- Consultorio Familiare di Corsico (temporaneamente trasferito presso il consultorio di Cesano Boscone)

Le informazioni di dettaglio e i contatti sono pubblicati sul sito internet dell'ASST Rhodense.

PRESCRIZIONE, FORNITURA E RITIRO PRESIDI E PROTESI

Quando gli assistiti sono affetti da particolari patologie, da menomazioni o disabilità invalidanti, viene garantita la fornitura di alcuni presidi o protesi.

La prescrizione viene effettuata dallo specialista prescrittore che rilascia all'assistito il modulo con le indicazioni delle modalità di fornitura/ritiro dei presidi.

Hanno diritto alle protesi:

- invalidi civili, di guerra e per servizio, privi della vista ed i sordomuti;
- minori di anni 18 che necessitano di un intervento di prevenzione, cura e riabilitazione di una invalidità grave e permanente;
- gli assistiti in attesa di accertamento di invalidità civile per i quali lo specialista attesti necessità ed urgenza di una protesi, o che abbiano una riduzione di capacità lavorativa superiore a 1/3;
- le persone amputate e i soggetti che hanno subito intervento di mastectomia e intervento demolitore dell'occhio;
- i ricoverati presso struttura sanitaria accreditata, pubblica o convenzionata, per i quali il medico responsabile certifichi la contestuale necessità ed urgenza dell'applicazione di una protesi, di un'ortesi o di un ausilio prima della dimissione;
- le persone affette da malattie rare.

MEDICINA LEGALE, PATENTI E COMMISSIONI INVALIDI

Il servizio di Medicina Legale svolge attività di certificazioni e di accertamento medico-legale quali invalidità civile, patenti, detenzione porto d'armi e pass auto invalidi.

Le informazioni di dettaglio e i contatti sono disponibili sul sito internet dell'ASST Rhodense.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'assistenza domiciliare integrata è un servizio erogato al domicilio per paziente ed è rivolto a persone in situazioni di fragilità.

I cittadini possono rivolgersi ai PUA (Punto Unici di Accesso) dell'ASST Rhodense per tutte le informazioni di contatto.

DAMA (“Disabled Advanced Medical Assistance”)

Il DAMA è la regia che permette di adattare la risposta sanitaria alle esigenze peculiari delle persone disabili attraverso un nuovo approccio sociosanitario plasmato sul benessere delle persone con disabilità che tenga in considerazione di:

- Ridurre le difficoltà di accesso alle cure attraverso percorsi privilegiati per le prestazioni specialistiche ambulatoriali
- Assicurare una nuova cultura nella cura del disabile che necessita di interventi sanitari attraverso un’organizzazione precisa dei percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali
- Monitorare lo stato di salute dei pazienti fragili presi in carico attraverso l’erogazione di visite e prestazioni ambulatoriali periodiche
- Accompagnare le famiglie nell’accesso ai percorsi diagnostici – terapeutici
- Supportare e semplificare il lavoro degli specialisti ospedalieri al momento delle visite con i pazienti disabili
- Generare una rete tra Unità di Offerta, MMG, famiglie dei pazienti, associazioni del territorio.

Il progetto promuove ed adatta percorsi per la gestione dei pazienti con disabilità intellettiva e motoria all’interno dei presidi ospedalieri di Garbagnate Milanese, Rho, nella Cdc di Bollate e nei poliambulatori aziendali e al fine di generare una rete.

Il Percorso è rivolto a pazienti con disabilità intellettiva e motoria a genesi organica multi fattoriale.

Le richieste possono essere effettuate tramite mail: dama@asst-rhodense.it, oppure telefonando al numero 02/994308154 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.0 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

DISABILITÀ INTELLETTIVA ADULTI

Il Servizio si propone di rispondere alle esigenze delle persone disabili favorendone la presa in carico globale, con un approccio multi professionale ed interdisciplinare. Questo percorso si realizza attraverso l’integrazione degli interventi sanitari, sociosanitari, sociali ed educativi tra servizi pubblici, privati e del privato sociale.

Possono accedere al servizio adulti con disabilità intellettiva a genesi organica multifattoriale, autismo e disturbi spettro autistico tra i 18 ed i 65 anni. In particolare, giovani con disabilità che al compimento del 18 anni vengono dimessi dalla UONPIA, adulti già conosciuti ai servizi sanitari o sociosanitari (CDD, SFA, CPS) o che non dispongono di riferimenti sanitari specialistici specifici.

Le richieste possono essere effettuate tramite mail: Disabilita.Intellettiva.Adulto@asst-rhodense.it , oppure telefonando al numero 02/994308154 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.0 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

PERSONE CON GRAVISSIMA DISABILITÀ E IN CONDIZIONE DI NON AUTOSUFFICIENZA E GRAVE DISABILITÀ DI CUI AL FONDO PER LE NON AUTOSUFFICIENZE

Il Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze (FNA) è costituito da risorse ministeriali destinate alla cura e all’assistenza delle persone con disabilità gravissima, non autosufficienti, assistite a domicilio dai loro familiari oppure da personale di assistenza assunto. Regione Lombardia prevede l’erogazione di diverse misure di sostegno alle persone fragili, di tipo economico o tramite la fornitura di servizi assistenziali da parte di Enti Gestori accreditati (es. Misura B1).

Per le informazioni dettaglio è possibile contattare la Direzione di Distretto di Garbagnate all’indirizzo mail direzione.distretto.garbagnate@asst-rhodense.it

RESIDENZIALITÀ ASSISTITA

La Misura Residenzialità assistita si rivolge ai cittadini di età uguale o superiore a 65 anni che si trovano in situazione di fragilità e/o autosufficienza parziale. La misura prevede l’erogazione, in un ambiente controllato

e protetto, di servizi di natura socio sanitaria ed assistenziale utili a supportare il mantenimento delle capacità residue della persona, con l'obiettivo di ritardarne il declino delle condizioni psicofisiche e di socialità.

RESIDENZIALITÀ RELIGIOSI

Residenzialità riferita a persone che, in relazione a differenti livelli di non autosufficienza e intensità di bisogno anche in ragione della loro specifica e particolare storia di vita comunitaria rende difficoltosa una adeguata collocazione presso le RSA, pertanto vengono assistiti presso la loro dimora abituale, convento o comunità religiosa.

Per accedere alla misura dovrà essere effettuata una valutazione di primo livello e una valutazione multidimensionale del bisogno specifico di assistenza.

Per entrambe le residenzialità le richieste vanno inviate alla seguente mail:
direzione.distretto.garbagnate@asst-rhodense.it

PRESA IN CARICO PAZIENTI CRONICI

Il nuovo modello di cura è stato disegnato per garantire alle persone in condizione di cronicità cure meglio rispondenti ai bisogni individuali di salute, al fine di semplificare al paziente la gestione della patologia, oltre che in ottica di sostenibilità generale del sistema.

Il cittadino sceglie il Gestore che prenderà in carico i suoi bisogni di salute e che con lui sottoscriverà un "Patto di Cura" di validità annuale.

Successivamente, in base alle specifiche necessità cliniche, per ogni cittadino viene redatto il "Piano di Assistenza Individuale" (PAI), anch'esso di validità annuale, che contiene tutte le prescrizioni necessarie alla gestione delle patologie croniche da cui è affetto.

Da quel momento il Gestore accompagna il paziente nel percorso di cura, programmando visite, esami ed altre necessità di cura, affiancandolo nell'attuazione dell'intero piano terapeutico.

Accesso su appuntamento contattando il numero: 02/994305431 o inviando una email a:
AmbInfCDCBollate@asst-rhodense

PRIVACY

L'ASST Rhodense adotta una serie di misure per garantire la privacy e la protezione dei dati personali dei pazienti, per assicurare il massimo livello di tutela delle persone e della loro dignità.

Titolare del trattamento è l'ASST Rhodense, con sede legale in Viale Forlanini, 95 20024 – Garbagnate Milanese. Esercente le funzioni di Titolare del trattamento è il Direttore Generale dell'ASST.

Per maggiori informazioni è possibile consultare l'informativa privacy, pubblicata sul sito dell'ASST Rhodense al seguente link: <http://www.asst-rhodense.it/inew/nuovo-sito/home/PRIVACY/privacy.html>

Il Responsabile della Protezione Dati (Data Protection Officer o DPO) è contattabile all'indirizzo mail responsabileprotezionedati@asst-rhodense.it

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

L'ASST Rhodense riconosce il valore e il ruolo sociale svolti dagli Enti del Terzo Settore e promuove le attività di volontariato, da intendersi complementari e non sostitutive dei servizi dell'ASST Rhodense e caratterizzate dall'assenza di fini di lucro anche indiretto e da potenziali conflitti di interesse.

In particolare vengono promosse le attività di volontariato relative ad ambiti quali la tutela dei diritti dei malati, la promozione della salute, l'orientamento, l'ascolto e l'accoglienza degli utenti e la ricerca.

Per conoscere l'elenco delle associazioni è possibile consultare il sito internet dell'ASST Rhodense.

BOLLINI ROSA E ARGENTO

L'ASST Rhodense è inserita nel network dei Bollini Rosa e Bollini Rosa Argento.

I Bollini Rosa sono un'iniziativa di Onda, l'Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna e di Genere, che dal 2007 attribuisce i Bollini Rosa agli ospedali italiani "vicini alle donne" che offrono percorsi diagnostico

terapeutici e servizi dedicati alle patologie femminili di maggior livello clinico ed epidemiologico, riservando particolare cura alla centralità della paziente.

Con i Bollini Rosa Onda conferma l'impegno nel promuovere, anche all'interno degli ospedali, un approccio "di genere" nella definizione e nella programmazione strategica dei servizi socio sanitari, che è indispensabile per garantire il diritto alla salute non solo delle donne ma anche degli uomini.

I Bollini Rosa Argento sono, invece, un riconoscimento che l'Osservatorio attribuisce alle Residenze Sanitarie Assistenziali pubbliche o private accreditate in possesso di requisiti indispensabili per garantire una gestione personalizzata, efficace e sicura degli ospiti costituiti per la maggioranza da donne anziane.

SERVIZI UTILI

PRESTITO CARROZZINE

Per favorire gli spostamenti delle persone a mobilità ridotta è possibile richiedere una carrozzina presso i punti accoglienza, lasciando in deposito un documento di identità. Presso il Presidio Ospedaliero di Rho per il prestito carrozzine è possibile rivolgersi alla portineria.

BAR E DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Presso le strutture aziendali sono presenti bar e distributori automatici di snack e bevande.

PROMOZIONE DELLA COMUNICAZIONE E DELL'INFORMAZIONE A FAVORE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ SENSORIALI

Regione Lombardia ha avviato, a partire dal 2016, un percorso di accoglienza medica ed integrazione in favore delle persone con disabilità uditiva. Il progetto, che vede ATS nel ruolo di capofila, ha coinvolto tutte le ASST e gli IRCCS pubblici del territorio che hanno messo in campo una serie di azioni con lo scopo di abbattere le barriere comunicative. Presso le strutture dell'ASST Rhodense è possibile attivare il servizio di interpretariato LIS (Lingua dei Segni Italiana) nell'ambito del progetto di accoglienza dei disabili uditivi.

Per maggiori informazioni è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.