

# *Carta dei Servizi*

Sistema Socio Sanitario



**Regione  
Lombardia**

**ASST Rhodense**

## Sommario

<b>CHI SIAMO</b> .....	3
<b>LA MISSION E I VALORI DI RIFERIMENTO</b> .....	4
<b>VISION</b> .....	4
<b>ASSISTENZA OSPEDALIERA</b> .....	5
<b>ASSISTENZA TERRITORIALE</b> .....	5
<b>QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO</b> .....	6
<b>ASCOLTO, ACCOGLIENZA E TUTELA DEI CITTADINI</b> .....	6
<b>PRENOTAZIONI PRESTAZIONI AMBULATORIALI E RITIRO REFERTI</b> .....	7
<b>PRONTO SOCCORSO</b> .....	9
<b>RICOVERO</b> .....	9
<b>INFORMAZIONI UTILI E RACCOMANDAZIONI</b> .....	10
<b>ORARI INGRESSO PER VISITE</b> .....	10
<b>ASSISTENZA SPIRITUALE</b> .....	11
<b>ACCOGLIENZA IN REPARTO</b> .....	11
<b>CERTIFICATI DI RICOVERO</b> .....	11
<b>RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA</b> .....	12
<b>LA DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI</b> .....	13
<b>ORARI INGRESSO CAMERE MORTUARIE</b> .....	14
<b>REGOLE DI PREVENZIONE IN CASO DI INCENDIO</b> .....	15
<b>ISCRIZIONE, TICKET ED ESENZIONI</b> .....	15
<b>SCELTA IN DEROGA E ISCRIZIONE TEMPORANEA</b> .....	16
<b>TICKET ED ESENZIONI</b> .....	16
<b>ASSISTENZA ALL'ESTERO</b> .....	16
<b>ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI</b> .....	17
<b>VACCINAZIONI</b> .....	18
<b>SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE</b> .....	19
<b>AMBULATORIO MEDICO TEMPORANEO</b> .....	19
<b>CONSULTORI FAMILIARI INTEGRATI</b> .....	19
<b>PRESCRIZIONE, FORNITURA E RITIRO PRESIDI E PROTESI</b> .....	20
<b>MEDICINA LEGALE</b> .....	20
<b>MATERNITA' ANTICIPATA PER GRAVIDANZA A RISCHIO</b> .....	21
<b>CURE DOMICILIARI (EX ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA – ADI)</b> .....	21
<b>DAMA</b> .....	22
<b>DISABILITÀ INTELLETTIVA ADULTI</b> .....	22

<b>PERSONE CON NECESSITA' DI SOSTEGNO ELEVATO O MOLTO ELEVATO E IN CONDIZIONE DI NON AUTOSUFFICIENZA, DI CUI AL FONDO PER LE NON AUTOSUFFICIENZE.....</b>	<b>22</b>
<b>PRIVACY.....</b>	<b>24</b>
<b>ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO.....</b>	<b>24</b>
<b>BOLLINI ROSA E ARGENTO.....</b>	<b>24</b>
<b>WHP - LUOGHI CHE PROMUOVONO SALUTE.....</b>	<b>24</b>
<b>SERVIZI UTILI.....</b>	<b>24</b>

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 da tecniche aggiornate e da 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, elogi, 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 alcuni 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 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](mailto: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 sociosanitarie 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](mailto: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 2 giorni lavorativi di anticipo, telefonare ai numeri sopra indicati oppure inviare una mail all'indirizzo [annullamentoprenotazioni@asst-rhodense.it](mailto:annullamentoprenotazioni@asst-rhodense.it).

L'assistito, anche se esente, che non si presenti nel giorno previsto senza giustificata disdetta, ovvero non preannunci l'impossibilità di fruire della prestazione prenotata con almeno due giorni lavorativi di anticipo, salvi i casi di forza maggiore e impossibilità sopravvenuta, è tenuto al pagamento della quota ordinaria di partecipazione al costo della prestazione.

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.

### **PRESA IN CARICO**

Al fine di migliorare l'accesso alle cure ed erogare un'assistenza sanitaria continuativa ai pazienti che effettuano prestazioni all'interno della ASST, si è predisposto un percorso interno di Presa In Carico (PIC) per la prenotazione delle prestazioni prescritte dagli specialisti interni all'ASST.

Pertanto, al termine della visita o dell'esame diagnostico, i pazienti ai quali sono state prescritte prestazioni (visite, esami strumentali ecc.) di approfondimento o di controllo dagli specialisti interni dell'ASST RHODENSE verranno indirizzati agli sportelli dedicati alla PIC, al fine di garantirne la prenotazione secondo le consuete modalità.

## **SPOSTARE O DISDIRE UN APPUNTAMENTO**

Per spostare o disdire un appuntamento è necessario, con almeno 2 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.

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 oppure tramite Carte di debito/credito utilizzando anche i totem presenti nelle varie sedi.

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
- OSPEDALE DI RHO, Via Cadorna, 4.

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 (MMG).

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;
- ciabatte o pantofole antiscivolo;
- calzini ed eventualmente altri prodotti utilizzati abitualmente (es. ausili per la vista, per la masticazione, per l'ascolto e per la deambulazione, identificati con nome e cognome).

È 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 e del respiro;
- 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 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, previa comunicazione con il coordinatore di reparto.

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 e 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, previa comunicazione con il Coordinatore di reparto.

### 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 (MMG), 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 prericovero, 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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. 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, anonimo e gratuito.
- avviene in completa garanzia del rispetto della privacy sia del donatore, sia del ricevente.
- 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. Il rene, parte del fegato ed il tessuto osseo possono essere donati da vivente. I tessuti, invece, come il midollo osseo ed il sangue del cordone ombelicale possono essere donati solo da vivente.

### **DONAZIONE POST MORTEM**

Per effettuare la donazione post-mortem è necessario sapere 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, genitori e rappresentante legale) 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.

Gli organi, che possono essere donati dopo la morte sono il cuore, i polmoni, il fegato, i reni, il pancreas e l'intestino. Tra i tessuti è possibile donare la cute, il tessuto muscolo-scheletrico, le cornee, le valvole cardiache ed i vasi sanguigni.

### **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 elettronica
  - la compilazione del “tesserino blu” del Ministero della Salute che deve essere conservato insieme ai documenti personali. È possibile anche accedere online 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;
- l'iscrizione all'Associazione Italiana Donatori di Organi (AIDO) tramite l'App Digital AIDO, se si è in possesso di SPID o recandosi presso una delle sedi dell'Associazione.

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
  - 02/994304235/4237
  - 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
  - 02/994308145/8154
  - 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
  - 02/994308968
  - 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.

La richiesta può essere inoltrata anche dal portale dedicato collegandosi al seguente link: <https://sioc.asst-rhodense.it/SIOC-ASSTRHODENSE/>

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 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 i Centri Unici di Prenotazione e gli sportelli "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.

Qualora il cittadino abbia sostenuto direttamente tutte le spese sanitarie, perché sprovvisto della Carta Regionale dei Servizi o per altri problemi che si sono verificati con la struttura sanitaria estera, al rientro in Italia potrà richiedere il rimborso delle spese sostenute all'ufficio Rimborsi dell'ASST, c/o l'ufficio Rimborsi Estero – Via Settembrini, 1, Passirana di Rho – primo piano palazzina gialla

- tel. 02 994304235-4237
- e-mail: servizi.persona.territorio@asst-rhodense.it

## **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.

Per informazioni e prenotazioni sulle vaccinazioni è possibile contattare il CALL CENTER al numero verde gratuito 800.671.671, attivo dalle ore 9.00 alle ore 15.00, dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi). Si riportano di seguito i contatti dei Centri Vaccinali dell'ASST Rhodense:

### **DISTRETTO RHODENSE:**

- CENTRO VACCINAZIONI PASSIRANA c/o OSPEDALE CASATI Via Settembrini, 1 3° Piano ala Est Passirana di Rho mail: vaccinazioni.rho@asst-rhodense.it
- CENTRO VACCINAZIONI SETTIMO MILANESE in Via Libertà, 33 1° piano Settimo Milanese mail: vaccinazioni.rho@asst-rhodense.it

#### **DISTRETTO GARBAGNATESE:**

- CENTRO VACCINAZIONI BOLLATE c/o POT BOLLATE Via Piave, 20 PAD. 63 - 3° Piano Bollate, mail: vaccinazioni.bollate@asst-rhodense.it
- CENTRO VACCINAZIONI PADERNO DUGNANO in Viale della Repubblica, 13, Paderno Dugnano mail: vaccinazioni.paderno@asst-rhodense.it

#### **DISTRETTO CORSCHESI:**

- CENTRO VACCINAZIONI CORSICO c/o Poliambulatorio Via Marzabotto, 12 - 1° Piano Corsico mail: vaccinazioni.corsico@asst-rhodense.it

### **SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

La Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) è un servizio attivo nelle fasce orarie non coperte dal Medico di Medico Generale (MMG). Per contattare telefonicamente il servizio di Continuità Assistenziale chiamare il numero 116117.

- Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 20:00 alle ore 24:00 (ultimo accesso alle ore 23:30)
- Sabato, domenica, festivi e prefestivi dalle ore 08:00 alle ore 20:00 (ultimo accesso alle ore 19:30)

### **AMBULATORIO MEDICO TEMPORANEO**

L'Ambulatorio Medico Temporaneo (AMT) si configura come un servizio di Continuità Assistenziale Diurna per i cittadini il cui Medico di Medicina Generale (MMG) ha cessato l'attività e non è stato sostituito.

L'accesso all'Ambulatorio del Medico Temporaneo (AMT) avviene esclusivamente tramite prenotazione telefonica, chiamando il numero verde regionale 800.638.638 (da telefono fisso) oppure 02.999599 (da telefono cellulare), attivi dal lunedì al sabato, escluso i festivi, dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

I cittadini che necessitano esclusivamente di prescrizioni di farmaci ad uso continuativo/cronico non devono recarsi presso l'AMT, ma possono farne richiesta inviando una mail all'indirizzo amt.bollate@asst-rhodense.it o amt.passirana@asst-rhodense.it, a seconda del Comune di residenza. Nella mail dovranno essere indicati nome, cognome, Codice Fiscale, il nome del farmaco, il dosaggio, la posologia assunta, le ultime 5 cifre della tessera sanitaria e un numero di telefono di riferimento. Si raccomanda di riportare nella mail di richiesta tutte le informazioni necessarie al rilascio della prescrizione e di inviare una richiesta per singolo paziente. Le richieste vengono evase entro 3 giorni lavorativi. Le ricette dematerializzate, oltre che sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), verranno inviate all'indirizzo mail da cui è pervenuta la richiesta.

SEDI:

- AMT di PASSIRANA Casa di Comunità di Passirana, via Settembrini n. 1
- AMT di BOLLATE Casa di Comunità di Bollate, via Piave n. 20
- AMT di NOVATE Casa di Comunità di Bollate, via Piave n. 20

### **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 sono persone con 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**

### **COMMISSIONI INVALIDI**

Il servizio svolge attività di accertamento medico-legale quali invalidità civile.

### **CERTIFICAZIONI MONOCRATICHE**

Rilascio di certificazioni per patenti, porto d'armi e contrassegno viabilistico.

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

## MATERNITA' ANTICIPATA PER GRAVIDANZA A RISCHIO

Per le pratiche relative all'astensione anticipata per gravidanza a rischio è possibile rivolgersi a:

- Distretto Rhodense, Via Settembrini, 1, Passirana di Rho.  
Per informazioni è possibile chiamare il numero 02.994304980/4981, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00.

La documentazione può essere inviata all'indirizzo mail [direzione.distretto.rho@asst-rhodense.it](mailto:direzione.distretto.rho@asst-rhodense.it), allegando i documenti scaricabili dal sito internet dell'ASST Rhodense (sezione certificazioni monocratiche – Passirana di Rho – documentazione da inviare).

- Distretto Garbagnatese, Via Per Cesate n. 62 – Garbagnate Milanese

Per appuntamento telefonare il lunedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e il mercoledì dalle 14:00 alle 15.30 al n. 02.994308141.

La documentazione può essere inviata all'indirizzo mail [certificazioni@asst-rhodense.it](mailto:certificazioni@asst-rhodense.it), allegando i documenti scaricabili dal sito internet dell'ASST Rhodense (sezione certificazioni monocratiche – Garbagnate Milanese – astensione anticipata dal lavoro per gravidanza a rischio).

## CURE DOMICILIARI (EX ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA – ADI)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio erogato al domicilio del 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.

Le Cure Domiciliari (C-DOM) garantiscono alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e socio sanitari necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita. Il servizio non è vincolato a limiti di età o reddito.

Le cure domiciliari sono rivolte a persone fragili che:

- non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente;
- hanno bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- hanno difficoltà/impossibilità a camminare e non possono essere accompagnate presso ambulatori sanitari, strutture ospedaliere e centri riabilitativi con i comuni mezzi di trasporto
- hanno una rete di aiuti familiari, parentali, di supporto
- hanno un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere
- sono residenti, oppure temporaneamente domiciliate in Regione Lombardia e necessitano di essere assistite al proprio domicilio.

Tali cure si articolano in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione di bisogni di salute rilevati. L'attivazione del percorso di Cure Domiciliari può essere effettuata dal medico curante, da parte di specialisti dei reparti di degenza dei presidi ospedalieri in dimissione del paziente. L'équipe valutativa multidimensionale (EVM) di ASST Rhodense presente in ogni distretto sociosanitario, a seguito della valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni della persona, elabora il Progetto Individuale (PI) definendo gli obiettivi di cura, la tipologia degli interventi, la relativa durata e le figure professionali coinvolte.

Le prestazioni erogate vengono declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto dall'Ente gestore (EG) scelto dall'utente - ASST Rhodense o altro Ente Gestore privato accreditato- e sono fornite da personale qualificato dell'Ente Gestore individuato per la presa in carico domiciliare.

## **DAMA**

Il DAMA è la regia che permette di adattare la risposta sanitaria alle esigenze peculiari delle persone con disabilità attraverso un nuovo approccio sociosanitario plasmato sul benessere, 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 della persona con disabilità 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 persone con disabilità
- generare una rete tra Unità di Offerta, MMG, famiglie dei pazienti, associazioni del territorio.

Il progetto promuove ed adatta percorsi per la gestione delle persone con disabilità intellettiva e motoria all'interno dei Presidi Ospedalieri di Garbagnate Milanese, Rho, nella Casa di Comunità di Bollate e nei poliambulatori aziendali e al fine di generare una rete.

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

Le richieste possono essere effettuate tramite mail a [dama@asst-rhodense.it](mailto: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 con disabilità 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 persone adulte 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](mailto: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 NECESSITA' DI SOSTEGNO ELEVATO O MOLTO ELEVATO E IN CONDIZIONE DI NON AUTOSUFFICIENZA, 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 necessità di sostegno elevato o molto elevato, 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 [MisuraB1@asst-rhodense.it](mailto:MisuraB1@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

Con la Delibera XII/2755 del 15/07/2024 avente come oggetto “Evoluzione del percorso di presa in carico del paziente cronico e/o fragile in attuazione della DGR N.XII/1827 del 31 gennaio 2024” Regione Lombardia ha definito un nuovo percorso di presa in carico dei cittadini affetti da patologie croniche e/o in condizioni di fragilità.

Il nuovo percorso pone come soggetto centrale della presa in carico dei pazienti cronici il Medico di Medicina Generale (MMG), al quale compete l'arruolamento proattivo dei pazienti cronici e/o fragili, sulla base del rapporto di fiducia tra medico e paziente assistiti.

I MMG (Medici di Medicina Generale) aderenti alle cooperative possono redigere per i propri pazienti cronici un “Piano di Assistenza Individuale” (PAI), di validità annuale, che contiene tutti gli esami strumentali e le visite specialistiche periodiche inerenti la patologia cronica, alleggerendo così il paziente dalla responsabilità di prenotare visite ed esami. Il paziente viene inoltre seguito dal MMG per verificare che le terapie prescritte vengano correttamente seguite. La parte organizzativa viene svolta dal Centro Servizi della Cooperativa di cui il Medico è socio. Il Centro Servizi supporta quindi il cittadino programmando le prestazioni previste nel PAI scegliendo tra le strutture sanitarie e sociosanitarie comprese all'interno della sua “filiera erogativa”, partendo dalle prescrizioni emesse dal MMG.

Per i pazienti cronici attualmente in carico ad ASST Rhodense verrà garantita la continuità del percorso da parte della stessa ASST fino a quando non sarà avviata la presa in carico nei confronti dell'assistito da parte del MMG di riferimento.

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

## RIMBORSI

Per pratiche relative a

- Rimborsi dializzati per utilizzo auto propria
- Rimborsi per soggiorni climatici da parte di invalidi di guerra o di servizio
- Rimborsi per visite occasionali effettuate in Italia fuori regione

è possibile rivolgersi al Distretto Rhodense, ufficio Rimborsi Estero – Via Settembrini, 1 Passirana di Rho – primo piano palazzina gialla.

L'accesso diretto al servizio è possibile dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30.

Il servizio è raggiungibile ai seguenti contatti:

- tel. 02 994304235-4237
- e-mail: servizi.persona.territorio@asst-rhodense.it

## **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](mailto: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 che collaborano con l'ASST Rhodense è possibile consultare il sito internet aziendale.

## **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.

## **WHP - LUOGHI CHE PROMUOVONO SALUTE**

L'ASST Rhodense dall'anno 2014 aderisce al programma WHP per il benessere nei luoghi di lavoro ed offre ai propri lavoratori opportunità per migliorare la propria salute, riducendo i fattori di rischio generali e in particolare quelli maggiormente implicati nella genesi delle malattie croniche (MCNT), impegnandosi a costruire, attraverso un processo partecipativo e in un'ottica di responsabilità sociale, un contesto favorevole all'adozione di comportamenti e scelte positive per la salute. In tale ottica, l'ASST RHODENSE, state la specifica mission di "prevenzione, cura e riabilitazione", rappresenta un ambiente che esercita un'influenza culturale importantissima su pazienti, utenti e visitatori.

## **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 delle persone con disabilità uditive. Per maggiori informazioni è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.