

DOCUMENTO DE SERVICIOS

AYER

Historia...

El Ospedale Maggiore di Milano fue fundado en el año 1456 por el duque Francesco Sforza. Dos años más tarde, el Papa Pio II ratificó la decisión e instituyó una indulgencia especial, la “Festa del Perdono” (que todavía se celebra en años alternos) para confirmar el apoyo pontificio a la construcción del hospital, expresión de la colaboración entre las autoridades civiles y religiosas al servicio de los necesitados. La nueva entidad incorporó la actividad asistencial en operación desde al menos el siglo X y se convirtió en el principal punto de referencia en la asistencia para los enfermos de cualquier estrato social.

El edificio del hospital, la “Ca’ Granda”, fue diseñado por el arquitecto Antonio Averlino, el Filarete, y fue sede del Hospital Principal hasta los bombardeos de la Segunda Guerra Mundial.

Durante el siglo XX se construyeron los pabellones del Policlínico, muchos de los cuales, debidamente reformados, conforman la actual Fundación. En 1939 el Ospedale Maggiore construyó y administró el Ospedale di Niguarda y, después de la Segunda Guerra Mundial, el Hospital Città di Sesto San Giovanni (1961) y el Hospital San Carlo (1967), que más tarde se convirtió en autónomo en 1976.

Entre finales del siglo XIX y comienzos del XX, para superar los siempre presentes problemas de espacio, el Hospital comenzó la construcción de algunos pabellones más allá de la nave principal. Estos edificios se dedicaron a los benefactores de la entidad: el primero fue 1895 en honor de Alfonso Litta. En 1906 se inauguró el Instituto de Obstetricia-Ginecología Luigi Mangiagalli, a quien se encargó la gestión de la actividad de obstetricia-ginecología. Junto a ello, en 1909 se abrió “El asilo para madres pobres legítimas Regina Elena” (desde 1968 Instituto de obstetricia-ginecología y pediatría Regina Elena), el cual se basa en la “Guardia ostetrica”, creada en 1887 en la via Unione. Posteriormente, en 1915, se inauguró la Clínica Pediátrica, que lleva el nombre de Giuditta y Demetrio De Marchi, padres de Adelina, mecenas de la iniciativa. La primera piedra de la Clínica del Trabajo, en honor de Luigi Devoto, fue colocada el 11 de diciembre 1907 y el edificio se inauguró en 1910.

... y Patrimonio cultural

El Hospital posee un importante patrimonio cultural: el Archivo histórico conserva los documentos de la administración del hospital a partir del siglo XI hasta la actualidad, con un total de cerca de 15.000 historiales; la Biblioteca histórica de medicina conserva cerca de 100.000 volúmenes, entre libros antiguos editados entre los siglos XV y XX, folletos y periódicos especializados; la Fototeca custodia imágenes realizadas a partir del 1865. Los hallazgos sanitarios dan testimonio de la evolución de la medicina y farmacia entre los siglos XVII al XX. La piedra angular de las colecciones de arte es la “quadreria” de retratos de los benefactores, nacida en el siglo XVII con objetivos de reconocimiento. En la actualidad estas obras superan las 920.

El patrimonio cultural incluye, además, colecciones de arte recibidos como herencia de los benefactores. Entre ellos, destaca la colección Litta con “La preghiera del Mattino”, obra maestra del escultor Vincenzo Vela.

MAÑANA

El nuevo hospital

El proyecto del nuevo Policlínico proporcionará a los milaneses, aunque no sólo a ellos, una Ca’ Granda más amplia y un hospital, una estructura moderna de nueva concesión que armoniza la eficacia de la organización con la estética, un elevado nivel en cuanto a servicios y el máximo

cuidado de los ingresados. No se trata de un conjunto de pabellones, sino de un organismo unitario, profundamente integrado con las demás partes del Policlínico y con el tejido urbano circundante.

La actividad propiamente hospitalaria se concentra en tan sólo unas pocas estructuras, que incluyen Edificio Central que alberga los policlínicos Médico/Quirúrgico y Materno/Infantil y el nuevo pabellón de Guardia para Primeros Auxilios. Las funciones complementarias se encuentran en la Torre Sforza, un nuevo edificio situado a la entrada del área del hospital con salida a la vía Francesco Sforza. Está prevista una estructura de servicios, frente a la Piazza Umanitaria, que incluirá la totalidad del Servicio de Tanatorio, la Sala de Autopsias y funciones logísticas.

Todas estas estructuras se comunican gracias a dos caminos paralelos, un sótano (que incluye una amplia zona de aparcamiento), y otro elevado. Existen vías peatonales protegidas en la superficie, al lado del acceso a los medios de emergencia.

PRESENTACIÓN

La Fundación IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico se creó oficialmente el 24 de enero de 2005, gracias a la transformación del IRCCS Ospedale Maggiore Policlinico, y sus socios fundadores están representados por el Ministerio de Sanidad, Región de Lombardía, Comuna y Arquidiócesis de Milán.

La Ca' Granda comprende la estructura original perteneciente al Ospedale Maggiore di Milano y las Clínicas Mangiagalli y Regina Elena, la Clínica del Lavoro Luigi Devoto y la Clínica Pediátrica Giuditta y Demetrio De Marchi. En la Fundación opera además la Universidad de Estudios de Milán, gracias a un convenio especial.

Los objetivos principales de la Fundación son la asistencia sanitaria, en disciplinas múltiples y especialidad médica y quirúrgica; la investigación biomédica, de modo particular de tipo clínico y transnacional (diseñado para transferir sus resultados en cuanto a diagnóstico y terapia); la didáctica, en colaboración con la Universidad en el programa de grado y en la escuela de especializaciones de medicina y cirugía, en el programa de grado de profesiones sanitarias de enfermería, obstetricia y técnica.

Desde hace algunos años el área de la vía Francesco Sforza, vía Commenda y vía Pace ha sido objeto de profundas transformaciones: la construcción del Pabellón Monteggia, donde se encuentra el Departamento de Neurociencia, finalizada en el 2009; la profunda reestructuración de los Primeros Auxilios, iniciada a finales del 2010, y la construcción del nuevo hospital, con la apertura de un gran patio entre los pabellones Zonda, Litta y Sacco.

A pesar de las inevitables interrupciones, todo el personal garantiza elevados estándares cualitativos en el respeto de las necesidades y exigencias de los pacientes.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

La Fundación está comprometida y lleva a cabo sus actividades de conformidad con los siguientes principios:

Igualdad. Todas las personas tienen derecho a recibir la asistencia y cuidados médicos más apropiados, sin discriminación en razón de edad, sexo, raza, lengua, religión y opinión política.

Imparcialidad. El comportamiento de los profesionales para con los usuarios debe estar inspirado en criterios de objetividad, justicia e imparcialidad.

Continuidad. La Fundación tiene el deber de garantizar la continuidad y regularidad en cuanto a la atención. En caso de funcionamiento irregular o de interrupción del servicio, debe adoptar medidas para provocar a los usuarios la menor molestia posible.

Derecho de elección. En caso de que esté permitido por la normativa, el usuario tiene el derecho de elegir, entre los que prestan el servicio, lo que creen que puede responder mejor a sus necesidades.

Participación. La Fundación debe garantizar al usuario:

- la participación a las prestaciones de servicios a través de información correcta, clara y completa;
- la posibilidad de expresar la propia valoración de la calidad de las prestaciones suministradas y de reclamar o plantear sugerencias para la mejora del servicio;

- la colaboración con asociaciones de voluntariado, investigación y tutela de los derechos.

Eficiencia y eficacia: El servicio público debe ser proporcionado de forma de garantizar una óptima relación entre recursos, la actividad desarrollada y los resultados obtenidos.

CÓDIGO DE ÉTICA-COMPORTAMIENTO

En conformidad con los principios antes enunciados, a las disposiciones normativas en materia, y según lo indicado por la Región de Lombardía, en la Fundación se ha adoptado un Código de Ética-Comportamiento que representa el conjunto de los valores, principios y líneas de comportamiento a las cuales ha de atenerse la Fundación.

CALIDAD DE LOS PROCESOS

Todos los departamentos / servicios de la Fundación se rigen por la norma ISO 9001:2008 en relación con el proceso de atención a pacientes internos bajo el proceso de emergencia y la elección de la actividad ambulatoria de la investigación científica y como proveedores de formación.

COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética es un órgano técnico y multidisciplinario de trabajo independiente en el campo de la investigación biomédica y la asistencia sanitaria. Tiene un carácter consultivo y se ocupa de los siguientes objetivos:

- evaluación de protocolos de ensayos clínicos ofrecidos por las compañías farmacéuticas, fabricantes de dispositivos, investigación en el hospital y en universidades dependientes de la Fundación, de acuerdo con la legislación vigente;
- evaluación de cuestiones de conducta éticas y profesionales que resulten en la redacción de opiniones, con el fin de apoyar las decisiones del personal de salud;
- promoción de reuniones de naturaleza formativa-informativa, con especial referencia a la bioética. Las integran reconocidas figuras en el mundo de la investigación, el derecho, la vida social, incluso fuera de la Fundación.

DISTINTIVO ROSA

El Observatorio Nacional de la salud de la Mujer (O.N.Da) ha confirmado a la Fundación para el bienio 2014/2015 los tres Distintivos Rosa (máximo reconocimiento) por la atención particular a los servicios dedicados a la prevención, diagnóstico y cura de las principales patologías femeninas.

INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

La Fundación persigue, como objetivo principal, la investigación clínica destinada a consecuencias prácticas para el cuidado de los enfermos, la prestación de beneficios para la hospitalización y el tratamiento con una formación muy especializada y de alto nivel.

El carácter científico de la Fundación es reconocido por la disciplina:

- urgencia-emergencia en adultos y niños (medicina de urgencia);
- reparación y sustitución de células, órganos y tejidos (medicina regenerativa).

ASISTENCIA

El personal de la Fundación trabaja para garantizar el diagnóstico, cura y asistencia a ciudadano y en particular, a los pacientes ingresados en el centro. El hospital está organizado en áreas departamentales:

- Departamento de Medicina Interna y Especializaciones Médicas
- Departamento de Neurociencia y de Salud Mental
- Departamento de Cirugía
- Departamento de Unidades Múltiples Especialistas y Trasplantes
- Departamento de la Mujer, Niño y Neonato
- Departamento de Anestesia, Reanimación y Emergencia-Urgencia

- Departamento de Servicios
- Departamento de Medicina Preventiva

SÓLO AQUÍ

Es importante saber en la Fundación la actividad integrada de asistenta y/o investigación, que corresponde a una entidad a nivel nacional o presente en muy pocos Centros italianos además de la nuestra son:

- Screening en Neonatología
- Prevención de enfermedades del trabajo
- Anemia hemolítica hereditaria rara y de difícil diagnóstico
- Trasplante de órganos
- Mujeres con enfermedades raras y que buscan quedar embarazadas
- Asesoramiento preconcepcional
- Analgesia durante el parto
- Diagnóstico y tratamiento de patologías del tracto esofágico
- Tumores neuroendocrinos del tracto gastro-enteropancreático
- Ecografía hepática y gástrica
- Esquemas de diagnóstico-terapéuticos para patologías del tracto intestinal
- Comunicación Aumentativa y Alternativa (CAA)
- Enfermedades infecciosas e inmunoprofilaxis en pediatría
- Diagnóstico y estadificación no invasiva en tumores de pulmón
- Screening de la coagulación
- Terapia para enfermedades cutáneas: fototerapia y radioterapia dermatológica
- Programa de formación/habilitación para la gestión diaria de menores afectados de patologías neuromusculares complejas con pronóstico grave
- Patología de las vías respiratorias superiores en edad pediátrica
- Ambulatorio de Neumología Pediátrica
- Genética pediátrica y enfermedades metabólicas
- Diagnóstico y tratamiento de Fibrosis Retroperitoneal Idiopática
- Ambulatorio dedicado a la insuficiencia renal crónica y complicaciones cardiovasculares asociadas
- Dislipidemia y prevención cardiovascular
- Diagnóstico y tratamiento de linfomas primitivos de la piel e istiocitopatía
- Diagnóstico y tratamiento del sarcoma de Kaposi clásico y iatrogénico
- Centro de estudio de trastornos del equilibrio
- Epigenética Ambiental
- Modelación computacional emofluidodinámica (CFD) en imágenes TC 4D de aneurismas de la aorta abdominal pre y post tratamiento endovascular
- Patologías de la voz: diagnóstico multidimensional y tratamiento.

HOSPITAL SIN DOLOR

El Comité “Hospital sin dolor” de la Fundación, integrado por médicos, enfermeros, farmacéuticos y representantes del voluntariado, tiene los siguientes objetivos:

- difundir y aplicar las líneas maestras elaboradas por el Ministerio de Sanidad y por la Región de Lombardía en cuanto al tratamiento del dolor;
- detectar y analizar en la práctica clínica el problema y formar al personal para optimizar la respuesta a las necesidades expresadas por el paciente;
- utilizar los protocolos de tratamiento del dolor en todas las unidades operativas.

El Comité se encuentra actualmente en fase de redefinición.

UN UNIFORME PARA CADA PROFESIÓN

El personal sanitario es fácilmente reconocible por el color de su uniforme: verde para Médicos, azul para Enfermeros Genéricos, lila para Obstetricia, gris para Operadores socio-sanitario, burdeo para Técnicos sanitarios, naranja para Auxiliares, amarillo para Enfermeras pediátricas, azul para Enfermeros.

LA VIDA EN EL HOSPITAL

En esta sección se detallan las formas en las que los ciudadanos pueden contactar con el hospital: ingreso de urgencia-emergencia o ingreso con hospitalización.

URGENCIA-EMERGENCIA

En caso de situaciones de peligro de vida o necesidad urgente de asistencia médica, la solicitud de primeros auxilios sanitarios se puede realizar llamando de forma gratuita al número 118 o 112.

Las llamadas son respondidas por operadores especializados quienes realizan preguntas para entender la gravedad de la situación. La central operativa, cuando es necesario, envía una ambulancia y medidas de auxilio adecuadas desde el lugar más próximo.

PRIMEROS AUXILIOS GENERALES

Primeros Auxilios es una institución pública a la que pueden acudir los ciudadanos para problemas urgentes de salud. *Ninguna solicitud clasificada como urgente es rechazada. Si las exigencias asistenciales lo aconsejan o imponen, es posible enviar al paciente a otro hospital.*

El acceso a la sala de visitas está regulado por un sistema reconocido internacionalmente, a saber *triage*. A través de métodos codificados (breve entrevista con el paciente, información del 118, información de los padres o acompañantes) se identifica el principal problema del paciente. Por lo tanto, se establece, en los términos de urgencia, su gravedad y la prioridad de acceso a salas de examen mediante la asignación de un código de color que corresponde a los diferentes grados de urgencia:

Rojo: Emergencia. Peligro de vida inmediato. Prioridad absoluta.

Amarillo Urgencia. Lesión grave. Máxima atención para reducir el riesgo del paciente.

Verde: Urgencia menor. Sin aparente peligro para la vida. Intervención “diferible”. Atención prestada después de los casos más urgentes.

Blanco: Ninguna urgencia. Caso aparentemente no grave, posible de resolver de parte del médico de familia o por un especialista en consulta ambulatoria. Visita efectuada cuando sea posible, en compatibilidad con las demás urgencias. Acceso siguiente al Código Verde. (*)

()Estas prestaciones están sujetas al pago de un importe de € 25,00 por visita del especialista, incluye posibles otras prestaciones de diagnóstico-terapéuticas. Están exentas del pago: los menores de 14 años, las personas mayores de 65 años, las categorías exentas previstas para las prestaciones ambulatorias.*

via F. Sforza, 33 – Pabellón de Guardia-Ingreso

☎ 02 5503.6686

PRIMEROS AUXILIOS PEDIÁTRICOS

En el departamento de emergencia pediátrica se aborda en el caso de que la salud del niño puede sugerir la aparición de una enfermedad aguda, o si necesita ayuda médica urgente, o en el caso de peligro para la vida.

El menor es recibido por el personal dedicado que evalúa la urgencia de acuerdo con los cuatro códigos de prioridad (*triage*) en uso en la Dirección General de Emergencias y se describe en las páginas anteriores, y que brinda la atención necesaria.

El departamento de emergencia pediátrica está equipado con camas para observación breve e intensiva. En ellas pueden ser admitidos niños que requieren evaluaciones y tratamientos para la estabilización clínica. Una vez estabilizado, el menor, en base al cuadro clínico y a las necesidades de atención, puede ser dado de alta o admitido en una sala de emergencias normal en la Clínica Pediátrica De Marchi o en las mismas camas de la Unidad Operativa de Emergencias.

via Commenda, 9 - Clínica De Marchi

☎02 5503.2694

PRIMEROS AUXILIOS DE OBSTETRICIA-GINECOLOGÍA

La unidad de primeros auxilios de obstetricia y ginecológica recibe y evalúa las 24 horas solicitudes de carácter urgente de la salud en términos de obstetricia y ginecológica.

via Commenda, 12 - Clínica Mangiagalli

☎02 5503.2252 – 02 5503.2268

AMBULATORIO ODONTOLÓGICO DE EMERGENCIA

La Clínica Dental en Emergencias es un servicio público a la que pueden acudir todas las personas que tienen problemas dentales urgentes. Para cada prestación efectuada se prevé el pago de un importe, con excepción de las personas residentes en la Región de Lombardía que estén bajo condiciones clínicas o socioeconómicas especiales y que por tanto tengan derecho a una exención de pago (DGR. n. VIII/3111 del 1/08/2006 y DGR. n. 5875 del 21/11/2007).

• **via Commenda, 10 – Clínica Odontológica, adyacente al Pabellón Alfieri**

🕒 **De lunes a viernes, entre 8.00 y 20.00 (última visita a las 19.30)**

• **via F. Sforza, 35 - Pab. Monteggia**

🕒 **Sábado, domingo y festivos entre 11.00 y 13.00**

☎02 5503.2514

☎02 5503.2815

SOCORRO PARA VIOLENCIA SEXUAL Y DOMÉSTICA SVSeD

Los que sufren violencia sexual o abuso o malos tratos dentro de la familia tiene la oportunidad de recibir la atención y la asistencia adecuada de acuerdo a los problemas identificados. El servicio ofrece asistencia sanitaria y médico-legal 24 horas, los 365 días del año. Los operadores psicosociales también están disponibles para el personal sanitario de Primeros Auxilios de la Fundación Policlínico y para las Fuerzas del Orden, en caso de emergencia, las 24 horas y los 365 días del año. De lunes a viernes, entre las 9.00 y las 17.00 horas, atienden ginecólogos, enfermeros, asistentes sociales y psicólogos que ofrecen control sanitario y asistencia de enfermería, recepción e información telefónica, atención y apoyo, acompañando la utilización de los servicios prestados en el territorio. Está prevista también la asesoría legal, civil y penal de parte de los abogados de la Asociación sin fines de lucro “SVSDAD”.

via Commenda, 12 - Clínica Mangiagalli

☎02 5503.8585

☎02 5503.2489

☎02 5503.2490

@ svsed@policlinico.mi.it

🕒 **lunes-viernes, entre 9.00 y 17.00**

MODALIDADES DE INGRESO

La hospitalización se lleva a cabo de acuerdo a las siguientes reglas:

- Ingreso de urgencia: acceso directo de Primeros Auxilios o bajo indicación del médico a cargo
- Ingreso ordinario: acceso previa recomendación del médico a cargo o del especialista del hospital

- Ingreso en el hospital de día: ingreso, o ciclos de ingreso, de un sólo día programados con el médico especialista del centro.

Documentos necesarios para la admisión

Al ingreso, el paciente debe proporcionar:

- la Tarjeta Electrónica Regional de Servicios o la tarjeta sanitaria regional impresa;
- un documento de reconocimiento válido.

Pre-ingreso

Para la hospitalización de tipo quirúrgico los exámenes pre-intervención son por lo general realizados en la pre-admisión y son completamente gratuitos, excepto en caso de cancelación a la intervención de parte del paciente. La documentación mencionada en el párrafo anterior, deberá presentarse además en el momento de pre-admisión.

Extranjeros

A los extranjeros se les garantiza la asistencia sanitaria proporcionada por nuestro ordenamiento jurídico. Para los extranjeros la entrada es gratuita en los siguientes casos:

- Los extranjeros en posesión de la tarjeta sanitaria del Servicio de Salud Nacional Italiano.
- Los ciudadanos de la Unión Europea que tienen la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) o un certificado de sustitución de los ingresos en urgencias. Para atención planificada (incluyendo el parto), deben presentar el Formulario S2.
- Los ciudadanos de países con los que existen acuerdos bilaterales que tienen un formulario especial emitido por su agencia de asistencia.
- Ciudadanos no comunitarios sin permiso de residencia que tiene un código de STP regional (Extranjero Temporalmente Presente), para la atención urgente y esencial.

En todos los demás casos, se prevé el pago de los honorarios de hospitalización según el tipo de ingreso. La persona extranjera que pretenda realizar, previo pago de los correspondientes gastos, atención médica en Italia debe solicitar la autorización y el permiso de residencia a la correspondiente representación consular o diplomática y a la policía. La transferencia de atención en Italia también se permite en el ámbito de programas humanitarios, previa autorización del Ministerio de Sanidad, de acuerdo con el Ministerio de Asuntos Exteriores.

Tratamiento de datos personales

A la entrada de la sala, el paciente recibe un formulario para rellenar y firmar con sus datos personales. En el sentido de lo dispuesto en la ley 31/12/1996, n. 675 y modificaciones sucesivas (ley 196/2003) "Protección de las personas y otros sujetos respecto al tratamiento de los datos personales", los datos proporcionados por el paciente, o adquiridas como parte del médico, son tratados por la Fundación o por parte de terceros de acuerdo con las mismas reglas. Los datos personales del paciente se recogen, registran, procesan y almacenan dentro de la actividad institucional del hospital. En el caso en el que los datos de los pacientes sirvan para fines de investigación o estadísticas científicas, serán transmitidos de forma estrictamente anónima.

Consentimiento informado

Todo paciente tiene derecho y debe ser informado por el médico acerca de su estado de salud, las características de la enfermedad, los tratamientos propuestos (fármacos, exámenes, intervenciones quirúrgicas), la modalidad, los resultados y posibles consecuencias, así como las posibles alternativas al tratamiento. Esto permite al paciente a aceptar o rechazar la propuesta de que el médico que expresa su participación en las propuestas de atención al firmar el formulario de "consentimiento informado".

Humo

La Fundación es un hospital sin humo. Según las disposiciones legales está absolutamente prohibido fumar en las instalaciones.

Emergencias, normas antiincendio y prevención de accidentes

En la Fundación se ha preparado un plan de contingencia, con procedimientos operativos específicos. El personal de la Fundación ha sido entrenado para intervenir en caso de incendio o para proteger la seguridad de los usuarios.

El plan de emergencia de la Fundación se centra en:

- minimizar los riesgos que puedan satisfacer a la gente debido a eventos catastróficos (incendio, terremoto, etc.)
- llevar alivio a los afectados
- limitar y controlar el evento con el fin de reducir el daño.

Si usted está en la Fundación es posible en caso de emergencia, llamar desde teléfono fijo o número de teléfono móvil: ☎ **02 5503 5577**

Uso de teléfonos móviles

El uso de teléfonos móviles en el hospital, en algunos casos, puede interrumpir el funcionamiento del equipo. Es importante respetar los lugares de prohibición. El uso de teléfonos móviles está permitido en el respeto de los otros pacientes y durante el día con un bajo nivel de volumen.

ACTIVIDAD AMBULATORIALIA

Sede de los ambulatorios

Los ambulatorios de la Fundación se ubican en:

- el Poliambulatorio Lamarmora en via Lamarmora, 5
- los Pabellones de la Fundación en:
 - via Francesco Sforza, 35
 - via Pace, 9
 - via Commenda, 9, 12, 15, 16, 19
 - via Manfredo Fanti, 6
 - via San Barnaba, 8

Horarios de los ambulatorios

Las clínicas suelen estar abiertos al público de lunes a viernes. A partir de octubre de 2014, algunos ambulatorios permanecerán abiertos los miércoles y jueves por la tarde, entre las 18.00 y las 22.00 horas, y los sábados por la mañana entre las 8.00 y las 12.00 horas (urología, radiología, obstetricia, ginecología, gastroenterología, endoscopia digestiva, ecocolor Doppler, electromiografía, cardiología). Se requiere cita previa.

Documentos necesarios para la reserva

Para la reserva de beneficios acreditados al Servicio Nacional de Salud debe ser presentado:

- la solicitud del médico de Medicina General
- la Tarjeta Electrónica Regional de Servicios o alternativamente la tarjeta sanitaria regional impresa o el código fiscal
- toda la documentación que acredite el derecho a la exención del pago del ticket.

Modalidad de reserva

Las reservas para las pruebas y visitas especializadas se pueden realizar:

En persona:

- via Lamarmora, 5 en el Poliambulatorio Lamarmora
🕒 **lunes-jueves, entre 8.00 y 17.30 - viernes, entre 8.00 y 15.30**
- via Pace, 9
🕒 **lunes-jueves, entre 8.00 y 17.30 – viernes, entre 8.00 y 15.30**
- via Commenda, 12 en la Clínica Mangiagalli
🕒 **lunes-viernes, entre 8.00 y 18.00 -**
- via Commenda, 10 en la Clínica Odontológica
🕒 **lunes-viernes, entre 8.00 y 15.15**
- via Manfredo Fanti, 6 en la Clínica Regina Elena (casa pediátrica)
🕒 **lunes-viernes, entre 8.00 y 15.15**
- via Francesco Sforza, 35 en:
 - sala de Radiología del Pabellón Sacco
🕒 **lunes-viernes, entre 8.00 y 16.00**
 - sala del Pabellón Monteggia
🕒 **lunes-viernes, entre 8.00 y 18.30**

El horario está sujeto a cambios durante las vacaciones y en el verano.

Por teléfono:

Call Center Regional – Región de Lombardía:

☎ **800.638.638**

🕒 **lunes-sábado, entre 8.00 y 20.00, salvo festivos**

Vía Web:

www.crs.regione.lombardia.it

Pago de tasas

El pago de las tasas:

- en las oficinas de pago en los horarios antes indicados
- en los Puntos Amarillos (cajeros) situados en la planta baja de los siguientes pabellones:
 - Pabellón Lamarmora, via Lamarmora, 5
 - Pabellón Monteggia, via F. Sforza, 35
 - Clínica Mangiagalli, via Commenda, 12
 - Clínica Regina Elena, via Manfredo Fanti, 6
 - Clínica Odontológica - via Commenda, 10

Se recuerda que para el pago de las tasas en los puntos amarillos es necesario tener a mano el código de reserva de la cita.

Visitas a especialistas y ambulatorias pueden reservarse en algunas farmacias de Milán llevando la Tarjeta Regional Electrónica de Servicios y la nota del médico a cargo. El servicio se encuentra en fase de experimentación y por el momento disponible sólo para algunos hospitales, entre los cuales se encuentra la Fundación, y únicamente para algunas prestaciones sanitarias. Número verde 800.638.638 (también por teléfono móvil) - lunes-sábado, entre 8.00 y 20.00 horas.

Extracciones

Ambulatorio de extracciones de adultos
via San Barnaba, 8 – Pabellón Devoto

Presentarse para el registro y pago de las tasas en la ventanilla específica con la cita del médico de Medicina General y la Tarjeta Regional de Servicios. Acceso directo: no se requiere reserva

Actividad de extracción

🕒 **lunes-viernes, entre 7.30 y las 11.00**

☎ **02 5503.3405**

Entrega de informes

🕒 **lunes-viernes, entre 8.00 y las 16.00**

**Ambulatorio de extracciones de niños
via Manfredo Fanti, 6 - Clínica Regina Elena**

Actividad de extracción

🕒 **lunes-viernes, entre 8.00 y las 12.30**

☎ **02 5503.4377**

Entrega de informes

🕒 **lunes-viernes, entre 8.00 y las 16.00**

Pabellón Devoto

Ingreso de prestaciones en régimen de urgencia diferida

Las prestaciones "urgentes diferibles" corresponden a aquellos servicios considerados por el médico que prescribe, pero no de carácter urgente de emergencia, que no implican una necesidad inmediata de recurrir a la sala de emergencias. El médico general y el especialista tienen Sellos Verdes / clases de prioridad que se pueden aplicar a la prescripción si piensan que la prestación es urgente, pero no de emergencia. Las prestaciones se pagarán en el plazo previsto por la normativa en vigor.

Tiempos de espera

La Fundación se compromete a respetar el rendimiento tiempo de espera establecido por la Región de Lombardía.

Extranjeros

A los extranjeros se les garantiza la atención ambulatoria de salud proporcionado por nuestro ordenamiento jurídico. Los extranjeros inscritos en el Servicio Sanitario Nacional (SSN) italiano tienen los mismos derechos y deberes ya que contribuyen con la asistencia sanitaria de pago en Italia (pago de tasas).

Los extranjeros que residen legalmente en Italia y que no estén cubiertos por el SSN tienen la obligación de asegurarse contra el riesgo de enfermedad, accidente y maternidad, indicando la póliza de seguro especial en vigor en el país o mediante el registro opcional con el número de Seguro Social.

Se garantiza las prestaciones urgentes y esenciales y médicamente necesarias a los extranjeros miembros de la Unión Europea en estancia temporal en Italia, en posesión de una Tarjeta Europea de Seguro de Enfermedad (TEAM) o certificado sustitutivo, a ciudadanos de estados con los que existan acuerdos bilaterales provistos de un formulario de ingreso de la propia entidad de asistencia y a los ciudadanos extracomunitarios a los que se aplique el código regional STP (Extranjero con Estancia Temporal). Dichas personas estarán obligadas al pago de la correspondiente factura, en su caso, para las prestaciones sanitarias en las mismas condiciones que los ciudadanos italianos. A falta de pruebas de derecho a la asistencia sanitaria (tarjeta sanitaria del SSN italiano, TEAM o

certificado sustitutivo, formularios de países con los que existan acuerdos bilaterales, código regional STP) deberán pagar la totalidad de las prestaciones sanitarias.

Actividades profesionales independientes

Las actividades profesionales independientes permiten a las personas elegir el médico o el equipo de profesionales que, previo pago, efectuarán las prestaciones solicitadas. Incluye, para las diversas especialidades presentes en la Fundación, la visita de especialistas, investigaciones de diagnóstico por imagen, intervenciones quirúrgicas (para admisiones en cirugía) y la asistencia médica (para admisiones médicas). La actividad profesional independiente ambulatoria se lleva a cabo en ambulatorios internos a la Fundación y en despachos privados externos autorizados.

La actividad profesional independiente en régimen de tratamiento hospitalario se realiza en departamentos de Santa Caterina y de Polispecialidades: donde es posible tener una habitación doble o de uso exclusivo.

El conjunto de médicos que desarrollan la actividad de forma independiente se publica en el sitio de la Fundación en la siguiente dirección: www.policlinico.mi.it bajo *Reservas* y *Reservas para Profesionales Independientes*.

La reserva de las prestaciones puede realizarse en persona, en la oficina de reservas, ubicada en el Pabellón Alfieri:

via Commenda, 10

O por teléfono:

☎02 5503.4422

🕒lunes-viernes, entre 10.00 y 20.00 - sábado, entre 9.00 y 12.00

Actividades profesionales independientes desarrolladas en régimen de tratamiento hospitalario en instalaciones previo pago

En las instalaciones de Santa Caterina, situado en la segunda planta de la Clínica Mangiagalli, pueden acceder:

- pacientes ingresados después de intervenciones quirúrgicas realizadas por Profesionales independientes (departamento separado)
- pacientes ingresados con asistencia médica prestada por profesionales independientes
- las madres que eligen la permanencia en el departamento con sólo la habitación de pago
- madres que optan por dar a luz con asistencia de un equipo de confianza (ginecólogo, anestesista, partera) en régimen de profesionales independientes y de permanecer en el departamento en habitaciones de pago.

PACIENTES INGRESADOS DEPUÉS DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS REALIZADAS POR PROFESIONALES INDEPENDIENTES

La reserva de habitación se realiza generalmente como resultado de acuerdos con el médico a cargo y la secretaría del departamento.

HABITACIONES DE PAGO EN LA SECCIÓN

Las mujeres que den a luz en Mangiagalli pueden elegir tener una habitación de pago, de uso exclusivo (una cama para la mujer y otra para el acompañante) o una doble (dos mujeres compartiendo una misma habitación), en el centro Santa Caterina.

La elección debe ser comunicada a la secretaría del centro al momento del ingreso de la mujer en el hospital. La asignación de la habitación se produce después del parto (espontáneo o mediante cesárea). En caso de solicitud, la orden de asignación es temporal en base a la hora en la que se produce el parto.

Los pacientes que eligen el ingreso de pago para la habitación en el centro tienen derecho al uso exclusivo de ésta sólo si existe disponibilidad para la solicitud. En caso contrario, la habitación será asignada bajo uso no exclusivo (dos camas para dos pacientes).

ELECCIÓN DEL EQUIPO MÉDICO Y HABITACIÓN DE PAGO

Al momento del parto en Mangiagalli es posible ser asistido por un equipo de especialistas independientes elegidos por el paciente (ginecólogo, anestesista, obstetra).

Los especialistas deben ser exclusivamente médicos de la Fundación que efectúan la actividad con pago fuera del horario de trabajo normal de los facultativos en el hospital. El conjunto de profesionales disponibles está disponible en la secretaria de Actividades Profesionales Independientes.

La mujer que da a luz asistida por un equipo de su propia elección puede solicitar la habitación, de uso exclusivo o doble, en las instalaciones de Santa Caterina. El acceso a la sala tiene lugar en el momento de admisión en el hospital. En caso de cesárea programada, es posible reservar la habitación.

Para mayor información acerca de los costes y las modalidades de acceso:

☎ 02 5503.2064 - 2015 - 8268

🕒 lunes a viernes, entre 8.30 y 16.00

Clínica Mangiagalli, planta baja

NÚMEROS ÚTILES Y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

CENTRALITA: **☎ 02 5503.1**

DIRECCIÓN GENERAL: **dirgen@policlinico.mi.it**

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: **diramm@policlinico.mi.it**

DIRECCIÓN SANITARIA: **dirsan@policlinico.mi.it**

DIRECCIÓN CIENTÍFICA: **dirscien@policlinico.mi.it**

PRIMEROS AUXILIOS GENERALES **☎ 02 5503.6686**

PRIMEROS AUXILIOS DE PEDIATRÍA **☎ 02 5503.2694**

PRIMEROS AUXILIOS DE OBSTETRICIA-GINECOLOGÍA **☎ 02 5503.2252 - 2268**

SOCORRO DE VIOLENCIA SEXUAL Y DOMÉSTICA - SVSeD **☎ 02 5503.2489 - 8585**

OFICINA DE RELACIONES CON EL PÚBLICO - URP **☎ 02 5503.3103 - 2213**

Reserva de prestaciones ambulatorias

- Servicio Sanitario Nacional: Call Center Región de Lombardía **☎ 800.638.638**

- Actividades profesionales independientes: **☎ 02 5503.4422**

Oficina de retirada de registros clínicos

☎ 02 5503.2455

☎ 02 5503.3651

UNIDAD OPERATIVA

UOC Alergología e Inmunología

UOC Anatomía Patológica

UOC Anestesia

UOC Audiología

UOC Broncopneumología

UOC Centro de Transfusiones

UOC Cirugía Hepato-Bilio-Pancreática

UOC Cirugía General y de Urgencia

UOC Cirugía Máxilofacial y Odontostomatología

UOC Cirugía Pediátrica
UOC Cirugía Torácica
UOC Cirugía Vasculat
UOC Coordinación de Trasplantes
UOC Dermatología
UOC Dermatología pediátrica
UOC Hematología no tumoral y coagulopatía
UOC Endocrinología y Enfermedades Metabólicas
UOC Epidemiología
UOC Fibrosis Quística Pediátrica
UOSD Física Médica
UOC Gastroenterología y Endoscopia
UOC Gastroenterología y Hepatología
UOSD Genética Médica
UOC Geriatría
UOC Ginecología
UOC Laboratorio Central
UOSD Laboratorio de Hematología
UOC Enfermedades Cardiovasculares
UOSD Enfermedades Neurodegenerativas
UOSD Enfermedades Neuromusculares
UOC Medicina Interna
UOC Medicina Interna de Cuidados Intensivos
UOC Medicina Interna de Dirección Metabólica
UOC Medicina Nuclear
UOC Medicina del Trabajo
UOC Nefrología y Diálisis
UOC Nefrología y Diálisis Pediátrica
UOC Neonatología y Terapia Intensiva Neonatal
UOC Neurocirugía
UOC Neurofisiopatología
UOC Neurología
UOC Neuropsiquiatría de la Infancia y Adolescencia
UOC Neuroradiología
UOC Oftalmología
UOC Oncohematología
UOC Oncología Médica
UOC Obstetricia
UOC Otorrinolaringología y Patología Cérvico-Facial
UOSD Pediatría en Cuidados Intensivos
UOC Pediatría en Cuidados Medios
UOSD Procreación Médicamente Asistida
UOC Primeros Auxilios
UOC Primeros Auxilios, Pediatría Ambulatoria y DH
UOC Primeros Auxilios y Aceptación de Obstetricia-Ginecología
UOC Protección y Promoción de la Salud Laboral
UOC Psiquiatría
UOC Radiología
UOC Reanimación y Terapia Intensiva
UOSD Terapia Celular y Criobiología
UOC Trasplantes de Riñón

UOSD Traumatología de Urgencia

UOC Urología

UOSD Urología Pediátrica

En la página www.policlinico.mi.it se publican las fichas con los servicios ofertados en cada Unidad Operativa.

SERVICIOS ÚTILES

Dirección Sanitaria

La Dirección Sanitaria tiene la responsabilidad de la gestión organizativa de la Fundación, incluyendo la actividad de higiene hospitalaria y sanitaria, así como la actividad de carácter médico-legal (incluyendo la gestión de la documentación clínica) y la prestación de Primeros Auxilios. Gestiona los aspectos administrativos de toda la actividad de competencia incluyendo las pertinentes a la organización de la actividad ambulatoria.

via Francesco Sforza, 28

☎02 5503.3204

☎02 5776.0158

@ dirsan@policlinico.mi.it

Dirección Sanitaria del Centro

via Francesco Sforza, 35

ex Convento – segunda planta

☎02 5503.3202 – 2570 – 2143 - 3496

☎02 5518.5528

@ direzione.presidio@policlinico.mi.it

Servicio de Farmacia

Servicio interno que garantiza el reparto de aprovisionamiento y la pronta disponibilidad de fármacos en stock y preelaborados además de las preparaciones orales e inyectables para cada paciente, dispositivos médicos y médico-diagnóstico in vitro.

Servicio de enfermería, técnico y de rehabilitación corporativo (SITRA)

El SITRA proporciona una asistencia personalizada y de calidad a los usuarios, garantizando el empleo óptimo de los recursos disponibles, en el marco del respeto de las normas éticas y deontológicas. Está dotado de autonomía de gestión, capacidad de dirección, organización y coordinación del personal de enfermería, obstetricia, técnico-sanitario, rehabilitación, prevención y de los operadores de soporte, en línea con la Dirección Sanitaria de la Fundación.

via Francesco Sforza, 35

ex Convento – primera planta

☎02 5503.3107

@ sitra@policlinico.mi.it

🕒lunes-viernes, entre 7.00 y 17.00

Oficina de Ingreso Administrativo

Gestiona el proceso de ingreso/alta de los pacientes incluyendo el control administrativo de la documentación.

via Commenda, 12 - Clínica Mangiagalli

☎02 5503.2021

☎02 5503.2165

🕒lunes-viernes, entre 8.00 y 16.00

Oficina de Registros Clínicos

Oficina abierta al público para la publicación de documentación sanitaria (fichas clínicas, archivos, radiografías).

via Francesco Sforza, 35 (en la parte posterior de la portería / punto de información).

☎lunes-viernes, entre 8.30 y 15.30 (horario continuado)

MODALIDAD DE SOLICITUD

La retirada de la documentación sanitaria (fichas clínicas, informes) se realiza:

- *En persona*

en la oficina de Fichas Clínicas

- *Vía fax:*

☎02 5503.3651

La documentación sanitaria puede solicitarse exclusivamente de:

- el interesado provisto de un documento de identidad
- un delegado provisto del propio documento de identidad, con autorización por escrito firmada y de un documento de identidad de la persona que autoriza
- en el caso de menores de edad o personas discapacitadas, de la persona que ejerce la patria potestad o el tutor legal (o sus delegados) provistos de la documentación legal correspondiente y los poderes que sean pertinentes
- en el caso en que el titular haya fallecido, la documentación clínica sólo se entregará a los herederos legítimos (o sus delegados) provistos de la correspondiente documentación y poderes legales.

Las fichas de alta derivadas de interrupción voluntaria del embarazo pueden ser solicitadas y retiradas sólo por el titular de la ficha.

Los documentos de identidad, poderes o la documentación legal debe adjuntarse a la solicitud entregada en la oficina o enviada por fax.

TARIFAS

Para la emisión de cada historial clínico en duplicado autenticado las tarifas son las siguientes:

Hasta 100 páginas € **15.00**

Entre 101 y 300 páginas € **35.00**

Más de 301 páginas € **55.00**

Para el historial clínico anterior a los últimos 5 años se aplica una sobretarifa de € **10.00**.

El pago debe realizarse antes del retiro en la caja de la Clínica Mangiagalli, en via Commenda 12, o mediante factura enviada a la dirección con pago contra reembolso.

MODALIDAD DE ENTREGA

La documentación sanitaria:

- se entrega directamente en la oficina de Registros Clínicos

☎lunes-viernes, entre 8.30 y 15.30 (horario continuado)

- puede enviarse al domicilio indicado en la solicitud.

La documentación puede entregarse exclusivamente al:

- titular provisto de un documento de identidad

- delegado con un documento personal de identidad, y autorización por escrito y un documento de identidad del solicitante
 - en el caso de menores de edad o personas discapacitadas, a aquellas personas que tienen la patria potestad, tutores legales (o sus delegados) provistos de la documentación legal correspondiente.
- En el caso de que el titular haya fallecido, la documentación clínica se entregará sólo a los herederos legítimos (o sus representantes) que cuentan con la documentación legal apropiada.

ACTA DE PRIMEROS AUXILIOS O INFORME AMBULATORIO

Para la entrega de informes al departamento de emergencias o informes ambulatorios con copias certificadas, las tasas son:

- Acta de Primeros Auxilios € 3,50
- Informe ambulatorio € 3,50

CONTACTO

Para información, comunicarse al:

☎02 5503.2455

🕒lunes a viernes, entre 8.00 y 15.30

Oficina de Partidas de Nacimiento

via Commenda, 12 - Clínica Mangiagalli – planta baja

☎02 5503.2762

☎02 5503.2165

🕒lunes-viernes, entre 10.00 y 12.00 y entre 13.00 y 15.30. Con cita previa

Oficina de elección de pediatras

Para los residentes de Milán es posible solicitar la elección del pediatra de base en el despacho n. 9 del Centro de Reservas de la Clínica Mangiagalli (planta baja).

🕒lunes, entre 13.30 y 15.00.

Servicio Social

Es responsable de la gestión de los problemas sociales de los pacientes y el mantenimiento de las relaciones con los servicios locales pertinentes.

via Commenda, 16 - Pabellón Litta – primera planta

☎02 5503.4297

☎02 5503.3811

@ segreteriaserviziosociale@policlinico.mi.it

🕒lunes-viernes, entre 8.30 y 12.00 y entre 13.00 y 15.30

Oficina para Extranjeros

La oficina gestiona las prestaciones sanitarias suministradas a ciudadanos extranjeros.

via Commenda, 12 - Clínica Mangiagalli – planta baja

☎02 5503.3137

☎02 5503.8445

@ simona.creston@policlinico.mi.it

🕒lunes-jueves, entre 9.30 y 12.00 y entre 14.00 y 16.00; viernes, entre 9.30 y 12.00

Tanatorio

via Francesco Sforza, 38

☎02 5503.3150

🕒Todos los días entre 8.00 y 19.00

INFORMACIÓN DE UTILIDAD

Donar...

...SANGRE

En la Fundación está presente el Centro de Transfusiones e Inmunohematología que desarrolla actividades de recogida de sangre/hemocomponentes, actividades clínicas y de laboratorio. Puede donar sangre cualquier persona con edades entre 18 y 60 años, y un peso de al menos 50 kg y con buena salud.

Al Centro se puede acceder directamente o con cita previa:

🕒 **lunes a jueves, entre 8.00 y 16.30** (hasta las 14.00 para donación de sangre, desde las 14.00 para visitas ambulatorias)

🕒 **viernes, entre 7.45 y 16.30** (hasta las 14.00 para donación de sangre, desde las 14.00 para visitas ambulatorias)

🕒 **sábado, entre 7.45 y 14.00** (sólo donación de sangre)

☎ **02 5503.4132 - 02 5503.4112**

via Francesco Sforza, 35 - Pabellón Marangoni

...ÓRGANOS

La Oficina de Coordinación Local para la retirada de órganos y tejidos, coordina las actividades relacionadas con la donación y el trasplante de órganos y tejidos, en la Fundación y Centros Hospitalarios de las áreas respectivas.

Para mayor información:

☎ **02 5503.3453**

☎ **02 5503.3202 – 02 5503.3496**

☎ **02 5518.5528**

@ **rossetti@policlinico.mi.it**

...SANGRE DEL CORDÓN UMBILICAL

En la Fundación está previsto, sobre la base de procedimientos autorizados específicos y bajo condiciones idóneas, la donación de sangre del cordón y el transporte al banco de sangre de placenta Milano Cord Blood Bank, realizada en la Fundación desde 1993.

El banco de sangre de placenta, que recoge las donaciones solidarias de sangre del cordón umbilical en 42 salas de parto en Lombardía y Trentino, dispone de un inventario de 10.000 donaciones, 538 de las cuales se trasplantan en Italia y al exterior entre 1994 y 2013 (al 30/9/2013). Para la exportación a bancos extranjeros de sangre de cordón umbilical para conservación a título privado es necesario cumplimentar la documentación y recibir la autorización de la Dirección Sanitaria del Centro.

Para mayor información:

☎ **02 5503.4050 – 2570 – 3202**

@ **direzione.presidio@policlinico.mi.it**

Terapia Celular

En julio de 2007 la Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) autorizó la Cell Factory “Franco Calori”, un laboratorio que elabora productos para terapia celular según la norma GMP (Good Manufacturing Practices).

Para mayor información: ☎ 02 5503.4053

Enfermedades Raras

La Fundación es el principal centro de los 31 pertenecientes a la red regional para enfermedades raras en Lombardía, instituida mediante resolución de la Junta Regional Lombarda N° VII/7328, en asamblea del 11/12/2001.

En la Fundación se desarrollan actividades de diagnóstico y asistenciales para personas con enfermedades raras. El hospital está acreditado para seguir 265 enfermedades raras y tiene a disposición 60 especialistas que trabajan en diversas Unidades Operativas en pediatría y medicina de adultos. En la Fundación también tiene su sede el centro de coordinación regional de coagulopatías y el centro de coordinación regional de anemia congénita. Desde el 2002 la Unidad Operativa de Enfermedades Neuromusculares, Centro de referencia regional para enfermedades neuromusculares, gestiona la actividad de un “Banco de tejidos musculares, nervio periférico, ADN y cultivos celulares” asociado con la organización europea Eurordis y la red “Telethon Genetic Biobanks”.

Centro para enfermedades raras

Se trata de una iniciativa nacida de la colaboración entre el Foro de Solidaridad Onlus, el Departamento de la Mujer, el Niño y el Neonato y la Unidad Operativa de Genética Médica de la Fundación, el Departamento ASSI – ASL Milán. Dicho proyecto actúa como un recurso adicional para la activación y el uso de los servicios ya prestados por la red de oficinas, públicas y / o privadas, para las enfermedades raras. A través del análisis de las necesidades y recursos (individual, familiar y social) del usuario, se definen los planes personalizados para el apoyo psicológico, el bienestar social y las intervenciones de salud para alcanzar la red a través de una atención global. Todas las actividades del servicio, de hecho, tienden a la creación de un curso integrado de ayuda y apoyo a través de la personalización del proceso de diagnóstico y tratamiento. Para lograr los objetivos, además del apoyo operativo de la presente territorial, el centro utiliza diferentes profesiones, pero complementarias entre sí: Psicólogos, Asistentes Sociales, Administrativos. Cada área de intervención incluye asesoramiento para el ingreso hospitalario, acompañando y facilitando el uso de los servicios disponibles en el hospital y en el territorio. El centro de enfermedades raras está ubicado en la Clínica Mangiagalli.

Secretaría

☎02 5503.2368

🕒lunes a viernes, entre 9.00 y 12.30.

Fuera de dicho horario, existe un servicio de secretaría telefónica.

OTROS SERVICIOS DEL HOSPITAL

Servicio de Restaurante

En la Clínica Mangiagalli, planta subterránea, existe un bar.

🕒lunes-viernes, entre 6.30 y 18.30

🕒sábado entre 6.30 y 14.00

🕒festivos, entre 8.00 y 12.00

En algunos pabellones existen máquinas expendedoras de bebidas y snacks.

Cajeros automáticos

En el hospital existen dos cajeros automáticos del Banca Popolare Commercio e Industria.

- via Francesco Sforza, 35 (detrás de la Iglesia S. Giuseppe)

- via Commenda, 12 (a la entrada de la Clínica Mangiagalli a la derecha)

Teléfonos

Algunos departamentos cuentan con servicio de teléfonos públicos.

Estructura para acoger a las familias de los pacientes

“La casa lejos de casa” (sito Web “www.acasalontanidacasa.it) es una red milanesa y Lombarda de Hogares de Acogida para enfermos y familiares gestionada por cuatro asociaciones sin fines de lucro, que permite encontrar un alojamiento adecuado a bajo costo a los familiares o cuidadores de pacientes ingresados en los hospitales de la ciudad de Milán. **El número verde 800.161.952** existe para proporcionar indicaciones acerca de diversos tipos de sistematización. Además de esta posibilidad de búsqueda, la Fundación pone a disposición otro conjunto de estructuras para el alojamiento.

Para mayor información: Servicio Social

☎**02 5503.4297**

🕒**lunes a viernes, entre 8.30 y 12.00 y entre 13.00 y 15.30.**

Sitio Internet

El sitio de Internet www.policlinico.mi.it es un instrumento de comunicación en continua evolución y permanente actualización, que proporciona información acerca de las actividades de la Fundación. En el sitio, además de la versión descargable de este documento, está disponible la versión on-line completa de la Carta de Servicios que incluye la ficha informativa detallada acerca de las actividades de acogida y la actividad ambulatoria suministrada por el hospital.

Asistencia Religiosa

En la Fundación están presentes las siguientes iglesias:

- San Giuseppe en Pabellones - **via Francesco Sforza, 35**
- Santi Innocenti - **via Commenda, 12**
- Beata Vergine Addolorata - **via Pace, 9**

- Capillas

☎**02 5503.3663 – 02 5503.2210**

- Sacristía S. Giuseppe

☎**02 5503.3683**

- Archivo parroquial

☎**02 5503.3182**

☎**02 5503.3182**

@ segreteria@policlinico.mi.it

Horario de Celebraciones Religiosas

• Iglesia Santi Innocenti

Lunes a viernes, a las 12.30 S. Misa

Jueves de las 13.00 – 15.00 Adoración Eucarística con rezo del Rosario y Bendición

Sábado y vigilia de Fiestas a las 19.30 S. Misa

Domingo y Fiestas a las 11.00 y 19.30 S. Misa

• Iglesia de San Giuseppe

Todos los días

A las 15.00 Rosario y confesión

A las 15.30 S. Misa

Los capellanes y hermanas, asistentes espirituales, visitan cada día a los pacientes en el centro y están disponibles para administrar los sacramentos (reconciliación, eucaristía, unción de los

enfermos) y para charlar con los familiares. Si el paciente profesa una religión distinta a la fe católica, los capellanes lo comunicarán el respectivo ministro de culto.

Biblioteca Científica

La Biblioteca Científica de la entidad se creó en 1988 con una dotación inicial de 350 suscripciones que prácticamente cubren todos los sectores interesados relacionados con la actividad del hospital. En el sitio www.policlinico.mi.it, en la sección “Investigación y universidad”, se encuentra el grupo de servicios y recursos de la Biblioteca, incluyendo títulos de más de 14.000 revistas de las cuales es posible descargar artículos gracias a las suscripciones electrónicas mantenidas entre la entidad y/o suministradas por la Región de Lombardía mediante el SBBL (Sistema Bibliotecario Biomédico Lombardo) y por el Ministerio de Salud a través de Bibliosan (Biblioteca de Entidades de Investigación).

Información adicional:

 02 5503.8395

CENTROS DE EXCELENCIA

ALERGIOLOGÍA E INMUNOLOGÍA

- Centro regional de referencia para enfermedades autoinmunes sistémicas
- Centro regional de referencia para el diagnóstico y terapia de enfermedades alérgicas
- Centro regional de referencia para el diagnóstico y terapia de alergia al veneno de himenópteros

AUDIOLOGÍA

- Centro de sordera infantil
- Centro de trastorno del equilibrio

BRONCOPNEUMOLOGÍA

- Centro regional de referencia para la fibrosis quística en adultos

CARDIOLOGÍA

- Centro interuniversitario de fisiología clínica e hipertensión

CIRUGÍA

- Centro de cirugía bariátrica

CIRUGÍA DE TRASPLANTES

- Centro de investigación quirúrgica preclínica
- Centro Beatrice Vitiello para la asociación, asistencia, investigación y formación en el ámbito del trasplante de hígado

DERMATOLOGÍA

- Centro de enfermedades de transmisión sexual

ENDOCRINOLOGÍA

- Centro de referencia de orbitopatía basedowiana
- Centro regional de referencia para el déficit de hormona de crecimiento en adultos y niños

GASTROENTEROLOGÍA

- Centro para la prevención y diagnóstico de la enfermedad celiaca
- Centro A.M. y A. Migliavacca para el estudio de enfermedades del hígado

GERIATRÍA

- Centro geriátrico de arteroesclerosis
- Centro de investigación de bioclimatología médica, biotecnología y medicina natural
- Centro para la dislipidemias

MEDICINA DEL TRABAJO/EPIDEMIOLOGÍA

- Centro de investigación en epidemiología ocupacional clínica y ambiental

- Centro de investigación sobre los efectos biológicos de polvos inhalados
- Centro de prevención, diagnóstico y cura del tabaquismo
- Centro de referencia regional para la ergonomía de la postura y el movimiento y para la alergología ambiental y ocupacional
- Red pública de la Región de Lombardía para el síndrome de Ehlers Danlos

MEDICINA INTERNA

- Centro para el estudio y la prevención de la arterosclerosis
- Centro de enfermedades metabólicas del hígado
- Centro de coordinación regional para el síndrome talassemiche-hemoglobinopático y para otras anemias hemolíticas congénitas no hemoglobinopáticas
- Centro regional de referencia Angelo Bianchi Bonomi para enfermedades hemorrágicas y trombóticas
- Centro de coordinación regional para coagulopatía congénita
- Centro universitario para el estudio de enfermedades metabólicas del hígado

NEFROLOGÍA/ NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA

- Centro de referencia laboratorio clínico y de investigación del examen del sedimento urinario
- Centro de asistencia y estudio del síndrome hemolítico-urémico
- Centro de referencia regional de asistencia para la insuficiencia renal crónica y diagnóstico histológico (biopsia renal) de nefropatías que se han iniciado en edad pediátrica

NEONATOLOGÍA

- Centro de nutrición neonatal

NEUROPSIQUIATRÍA INFANTIL

- Centro de comunicación aumentativa
- Centro de referencia para la terapia farmacológica del síndrome de déficit de atención con hiperactividad
- Servicio de habilitación precoz de los padres
- Unidad para discapacidad compleja

NEUROLOGÍA

- Centro para la neurotecnología, neuroestimulación y desórdenes del movimiento
- Centro interdepartamental de espectroscopia y de tecnología avanzada mediante resonancia magnética aplicada a sistemas biológicos complejos y al estudio de la función mitocondrial (Neurología y Radiología)
- Centro Dino Ferrari para el diagnóstico y terapia de enfermedades neuromusculares y neurodegenerativas
- Centro de referencia “Unidad de evaluación del Alzheimer”
- Centro de enfermedades neurodegenerativas
- Centro provincial de referencia para la investigación y tratamiento de la esclerosis múltiple y suministro de fármacos inmunomoduladores
- Centro regional de referencia para la enfermedad de Parkinson y otros desórdenes extrapiramidales
- Centro regional de referencia para enfermedades neuromusculares

OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA

- Centro de referencia para el estudio y tratamiento de anomalías congénitas raras del aparato genital femenino
- Centro regional de referencia para el diagnóstico prenatal
- Centro regional de referencia de socorro sobre violencia sexual y doméstica (SVSeD)

PEDIATRÍA

- Centro regional de referencia para el SIDA en edad pediátrica

- Centro de aislamiento para patologías infecciosas difusivas en edad pediátrica
- Centro de referencia para la enfermedad de Lyme
- Centro de vacunación en entorno protegido
- Centro regional de referencia para la fibrosis quística en menores

CENTRO DE TRANSFUSIONES/TERAPIA CELULAR Y CRIOBIOLOGÍA / INMUNOLOGÍA DE TRASPLANTES DE ÓRGANOS Y TEJIDOS

- Banco de Sangre de Cordón Umbilical de Milán
- Biobanco POLI-MI
- Centro interdepartamental de citometría
- Cell factory “Franco Calori”
- Centro de referencia regional e interregional para actividades de recogida y trasplante de órganos y tejidos
- Banco regional de hemocomponentes de grupos raros
- Laboratorio de referencia para inmunohematología (acreditado según AABB)
- Centro regional de donantes de médula ósea
- Centro regional de referencia para injertos de córnea
- Centro regional de referencia para inmunología de tisular

UROLOGÍA

- Centro de enfermedades raras – cistinuria
- Centro de tratamiento de cálculos

PARTICIPACIÓN Y TUTELA

La Fundación se centra en la salud del paciente, con el máximo respeto de sus necesidades y de su persona, incluso a través de una información sencilla y completa sobre sus derechos y deberes:

CARTA EUROPEA DE LOS DERECHOS DEL ENFERMO

1. **Derecho a medidas preventivas.** Toda persona tiene derecho a servicios apropiados para prevenir la enfermedad.
2. **Derecho al acceso.** Toda persona tiene derecho a acceder a los servicios sanitarios que requiera su estado de salud. Los servicios sanitarios deben garantizar igual acceso a ellos, sin discriminación sobre la base de recursos financieros, lugar de residencia, tipo de enfermedad o del momento de acceso al servicio.
3. **Derecho a la información.** Toda persona tiene derecho a acceder a todo tipo de información relativo a su estado de salud y a los servicios sanitarios y de cómo utilizarlos, y a todos aquellos que la investigación científica e innovación tecnológica pongan a disposición.
4. **Derecho al consenso.** Toda persona tiene derecho a acceder a toda la información que pueda disponer para participar de forma activa en las decisiones relativas a su salud. Esta información es un requisito para cualquier procedimiento y tratamiento, e incluye la participación en la investigación científica.
5. **Derecho a la libre elección.** Toda persona tiene derecho a elegir libremente entre distintos procedimientos y proveedores de tratamientos sanitarios sobre la base de información adecuada.
6. **Derecho a la privacidad y confidencialidad.** Toda persona tiene derecho a la confidencialidad de la información de carácter personal, incluso a aquella relativa al estado de salud y a los posibles procedimientos de diagnóstico o terapéuticos, y al derecho a la protección de su privacidad durante la realización de exámenes de diagnóstico, visitas de especialistas y tratamientos médico-quirúrgicos en general.

7. **Derecho al respeto del tiempo del paciente.** Toda persona tiene derecho a recibir los tratamientos sanitarios necesarios en un período de tiempo rápido y predeterminado. Este derecho se aplica a cada fase del tratamiento.

8. **Derecho al respeto del estándar de calidad.** Toda persona tiene derecho a acceder a servicios sanitarios de alta calidad, sobre la base de la definición y del respeto de normas precisas.

9. **Derecho a la seguridad.** Toda persona tiene derecho de estar libre de perjuicios derivados del mal funcionamiento de los servicios sanitarios, malas prácticas y de los errores médicos, y tiene el derecho de acceso a los servicios y tratamientos sanitarios que garanticen un elevado estándar de seguridad.

10. **Derecho a la innovación.** Toda persona tiene derecho al acceso a procedimientos innovadores, incluso los de diagnóstico, según los estándares internacionales e independientemente de consideraciones económicas o financieras.

11. **Derecho a evitar el sufrimiento y el dolor innecesario.** Toda persona tiene derecho a evitar todo el sufrimiento que sea posible, en cada fase de su enfermedad.

12. **Derecho a un tratamiento personalizado.** Toda persona tiene derecho a programas diagnósticos o terapéuticos en cuanto sea posible adaptados a sus exigencias personales.

13. **Derecho reclamaciones.** Toda persona tiene derecho a reclamar en el caso en que haya sufrido un perjuicio y tiene derecho a recibir una respuesta u otro tipo de contestación.

14. **Derecho a la indemnización.** Toda persona tiene derecho a recibir una compensación suficiente en un plazo razonablemente corto de tiempo cada vez que ella ha sufrido daño físico o moral y psicológico causado por el tratamiento de un servicio de salud.

La mujer embarazada tiene derecho:

- a la intimidad y el reconocimiento de su dignidad;
- si es un inmigrante sin papeles, a no ser expulsado del país por hasta seis meses después del parto; el permiso de residencia se puede solicitar de la policía competente, proporcionando un certificado que acredite el embarazo y la fecha probable de parto;
- a vivir el parto como un evento fisiológico y no como una patología, en el marco del respeto de la propia cultura;
- a utilizar técnicas de parto adecuadas y compatibles con las indicaciones clínicas y con la disponibilidad de la estructura hospitalaria, a la elección de la técnica de parto particular deseada;
- a efectuar gratuitamente los controles previstos por la normativa en vigor; y a contar con la presencia de al menos una persona de su elección al momento del parto y en los momentos posteriores al nacimiento;
- a recibir la visita de los hijos incluso si son menores de 12 años;
- a tener consigo al recién nacido con el fin de facilitar la lactancia materna y la continuidad de la relación madre-bebé.

Y en base a la ley italiana:

- a ser informada acerca de sus propios derechos y de la posibilidad de acceder a servicios territoriales y asociaciones de apoyo a la familia;
- a reconocer al menor en el hospital en el que ha nacido en un plazo de tres días desde el nacimiento o diez días en el lugar de nacimiento o en el lugar de residencia de la madre (ley 127/97); en particular, si la madre tiene menos de 16 años, el reconocimiento se devuelve el cumplir los dieciséis años y mientras el Juez Tutelar designa un Tutor provisional para el menor (en ausencia de un padre mayor de 16 años);
- a no reconocer al recién nacido declarando no desear ser identificada en el acto de nacimiento y de ser informada acerca de los procedimientos posteriores;
- a interrumpir voluntariamente el embarazo en los límites previstos en la ley (ley 194/78); en el caso de un menor de edad requiere la aprobación el ejercicio de la patria potestad o la tutela. En casos especiales, el permiso está dado por el juez de tutela;

- a ser protegida por el secreto profesional para todas las decisiones tomadas (l. 184/83).

CARTA DE LOS DERECHOS DEL NIÑO EN EL HOSPITAL

1. El niño tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud.
2. El menor tiene derecho a ser atendido de forma "global".
3. El menor tiene derecho a recibir el mejor nivel de cuidados y asistencia.
4. El menor tiene derecho al respeto de su propia identidad, ya sea personal, cultural, y al respeto de su propio credo religioso.
5. El menor tiene derecho al respeto de su propia privacidad.
6. El niño tiene derecho a la protección de su integridad física, mental y relacional. El niño tiene derecho a su vida social, incluso cuando se encuentra en necesidad de aislamiento. El niño tiene derecho a no ser tratado con restricciones.
7. El niño tiene derecho a ser informado sobre su condición médica y los procedimientos que será presentado con un lenguaje que sea comprensible y adecuada a su desarrollo y madurez. Tiene el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que le afecten. Las opiniones del niño deben considerarse teniendo en cuenta su edad y grado de madurez.
8. El niño tiene el derecho a participar en la expresión de asentimiento / disidencia a las prácticas sanitarias relacionadas con él.
9. El niño tiene el derecho a participar en la expresión de asentimiento / disidencia a participar en una investigación / ensayos clínicos.
10. El niño tiene derecho a expresar su malestar y su sufrimiento. Tiene el derecho a ser sometido a intervenciones diagnósticas y terapéuticas poco invasivas y dolorosas.
11. El niño tiene derecho a ser protegido contra toda forma de violencia, perjuicio o brutalidad física o mental, abandono o negligencia, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual.
12. El niño tiene derecho a ser educado para llevar a cabo lo más independiente posible de las acciones de "autocuidado" y en caso de enfermedad a tomar conciencia de los signos y síntomas específicos.
13. Los niños tienen derecho a recibir un informe confidencial médico-paciente, y también a solicitar y recibir información para ayudarle a entender su propia sexualidad. También tiene el derecho de solicitar y recibir información sobre el uso de fármacos, sustancias tóxicas, y cualquier cambio en la adicción y que deben abordarse adecuadamente a los servicios de rehabilitación en caso necesario.
14. El menor y su familia tienen derecho a la participación.

CARTA EUROPEA DE OBLIGACIONES DEL PACIENTE

La participación directa en la realización de ciertas tareas es la base para sacar el máximo provecho de sus derechos. El compromiso personal de los deberes es el respeto a los servicios de la comunidad social y de salud previstos para todos los ciudadanos.

Los pacientes tienen la obligación de:

- comportarse de manera responsable en todo momento bajo el respeto y la comprensión de los derechos de los otros pacientes, con la voluntad de colaborar con el personal médico, de enfermería, técnicos, y con la dirección del departamento o clínica para pacientes ambulatorios donde se encuentra;
- mantener una relación de confianza y respeto al personal de salud (médicos, enfermeras, técnica), requisito esencial para el establecimiento de un plan terapéutico-asistencial adecuado;
- informar de forma oportuna al personal sanitario de cualquier intención de renunciar, de acuerdo a su propia voluntad, a la atención y servicios de salud programados de modo que puedan evitarse pérdida de tiempo y recursos;
- respetar el medio ambiente, equipos y mobiliario que se encuentran dentro del hospital, por considerar que se trata del patrimonio de todos;

- respetar los horarios de visita establecidos por el Departamento de Salud con el fin de permitir el uso continuado de la atención y promover la paz y el descanso de los demás pacientes. También tenga en cuenta que por razones obvias de salud y de higiene, y por el respeto de los otros pacientes en la sala de un hospital es esencial para evitar aglomeraciones;
- evitar cualquier conducta que pueda crear situaciones de perturbación o molestias a otros pacientes;
- informar al personal acerca de cualquier movimiento dentro del hospital.

OFICINA DE RELACIONES CON EL PÚBLICO (URP)

La Oficina de Relaciones con el Público (URP) es un servicio a disposición de las personas para mejorar la calidad de los servicios sanitarios, garantizando a los usuarios información, recepción, tutela y participación.

La Oficina de Relaciones Públicas recoge consejos, informes y quejas gestiona, facilita el acceso a los servicios, promueve una cultura de apertura, proporciona información sobre la planificación de la actualización de la Carta de Servicios, promueve la comunicación para el desarrollo social, la salud y los servicios públicos.

Encuestas de satisfacción

La Oficina de Relaciones Públicas llevará a cabo el monitoreo de la calidad percibida por los usuarios a través de la distribución de los cuestionarios de satisfacción dentro de las áreas de salas, hospital de día y ambulatorio. Además, la Oficina de Relaciones Públicas trabaja en estrecha colaboración con las asociaciones de voluntarios y de investigación admitidas en la Fundación.

Gestión de reclamaciones

Los usuarios pueden presentar una reclamación: personalmente en la oficina de relaciones con el público, por teléfono, carta, fax o correo electrónico por lo general dentro de los 15 días a partir del hecho denunciado. Todas las quejas, elogios, sugerencias se registran en una hoja aparte; Como se ha indicado, están sujetas a la verificación y la activación de una investigación específica. Las respuestas se dan en un plazo máximo de 30 días.

via Commenda, 16 - Pabellón Litta – primera planta

☎02 5503.3103 – 02 5503.2213

☎02 5503.8484 – 02 5503.2163

@ urp@policlinico.mi.it

@ urp@pec.policlinico.mi.it

🕒 lun-mar-jue-vie, entre 9.00 y 16.00

🕒 miércoles, entre 9.00 y 13.00

Fuera del horario de apertura y cuando los operadores estén ocupados con otros usuarios, existe una secretaría telefónica.

Mediación de conflictos

En el centro de salud a veces puede haber conflictos entre los usuarios y sus familias, por un lado, y los operadores por otro. En la raíz de estos conflictos hay a menudo las expectativas no satisfechas y una sensación de falta de reconocimiento, que van mucho más allá de la percepción negativa hacia el servicio recibido.

Estas situaciones traen consigo una tensión psicológica que afecta no sólo al usuario sino también el operador involucrado, y en ocasiones pueden desencadenar un litigio real. Por ello la Región de Lombardía, en el ámbito de la política de Gestión de Riesgos, ha iniciado y promovido una importante vía para que en cada empresa, esté presente la actividad de atención y mediación de conflictos. La iniciativa tiene por objetivo prevenir y evitar los conflictos entre operadores y

pacientes y reforzar la relación de confianza de las personas con el sistema sanitario. La vía de mediación no sustituye la actividad de la Oficina de Relaciones con el Público y el análisis de las situaciones se complementa, ofreciendo a las personas involucradas un momento para expresar sus puntos de vista, y crear un verdadero canal de comunicación entre las partes. Se trata de una vía distinta a la mediación de conciliación. En la Fundación, de acuerdo con lo dispuesto por la Dirección General de salud de la Región de Lombardía, para la función de Mediador de conflictos se han designado y formado dos mediadores que pueden contactarse en la siguiente dirección de correo electrónico: mediazione.conflitti@policlinico.mi.it.

OFICINA DE TUTELA PÚBLICA

El alcance de las actividades de la protección pública es la protección de los ciudadanos, que pueden ponerse en contacto con la oficina cuando deseen denunciar un tratamiento no adecuado. El principio rector de la oficina es el de la solidaridad y la protección de los ciudadanos frente a un problema de salud pública. El director de la oficina es un voluntario que desarrolla su actividad a título gratuito. Por lo tanto, a pesar de que es un órgano interno, es independiente de la Fundación.

via Commenda, 16 Pabellón Litta – primera planta

☎02 5503.4395

☎02 5503.8484

@ pubblicatutela@policlinico.mi.it

🕒lunes y miércoles, de 10.30 a 12.30. Los demás días con cita previa.

ASOCIACIONES DE VOLUNTARIADO E INVESTIGACIÓN

En la Fundación existen numerosas asociaciones de voluntarios y asociaciones de investigación que representan un valioso apoyo y son una realidad que contribuye al crecimiento de la solidaridad y la responsabilidad a través de su participación. Los voluntarios desempeñan una actividad gratuita y de cooperación ya que se centran en la dignidad de la persona enferma. El voluntariado tiene una función cultural de solidaridad ya que propone estilos de vida y valores. Las asociaciones reconocidas actúan de acuerdo con las regulaciones locales y sobre la base de normas acordadas. Todos los voluntarios que dedican tiempo y atención a los pacientes y las familias son fácilmente reconocibles a través de una tarjeta de identificación. Cada asociación actúa en su ámbito de competencia y de acuerdo con sus estatutos. Por otra parte, todas las asociaciones presentes en la Fundación están disponibles como un conducto para ponerse en contacto con la realidad asociativa más adecuada a sus necesidades.

Para mayor información contacte con la Oficina de Relaciones con el Público:

☎02 5503.3177

Puede descargar del sitio www.policlinico.mi.it la guía de asociaciones que operan en la Fundación “Voluntariado en la Fundación” y los documentos que indican los requisitos necesarios para participar en la misma.

OBJETIVOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD

En la entidad se llevan a cabo controles de satisfacción de los usuarios en consulta externa, en hospitalización y hospital de día.

PROCESO: Existe en aplicación un proceso de reestructuración gradual de toda la Fundación, mediante el cual se compromete a garantizar los objetivos y normas de calidad que figuran a continuación.

OBJETIVO: La aplicación de las encuestas y la comunicación pertinente de los datos procesados.

PROCESO: La entidad (sobre la base de lo que se define en el procedimiento para la presentación de denuncias) se ha comprometido a responder a las quejas dentro de los 30 días de la recepción por parte del usuario.

OBJETIVO: Monitoreo semanal de informes dirigidos a la identificación de acciones de mejora.

PROCESO: La unidad elabora periódicamente para cada Unidad Operativa la individualización de los tiempos de espera de las prestaciones incluidas en el sistema de reservas CUP.

OBJETIVO: Porcentaje de garantía del 100%.

PROCESO: La entidad ha estandarizado el proceso con el consentimiento informado y hecho aplicable en todas las unidades operativas y departamentos interesados.

OBJETIVO: Porcentaje garantizado del 100%.

PROCESO: Desarrollo del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la Fundación.

OBJETIVO: Certificación ISO 9001:2008.

INDICADOR: Número de cuestionarios distribuidos a los pacientes hospitalizados y ambulatorios / cuestionarios recogidos.

MÉTODO DE RECOPIACIÓN/FUENTE DE LOS DATOS: Suministro del cuestionario mediante entrevista.

INDICADOR: Número de reclamaciones a las cuales el hospital ha respondido en un plazo de 30 días desde su recepción/número total de reclamaciones recibidas.

MÉTODO DE RECOPIACIÓN/FUENTE DE LOS DATOS: Registro de reclamaciones y tratamiento de las mismas.

INDICADOR: Para prestaciones críticas a nivel de ciudad: número de agendas controladas mensualmente /total de agendas. Para prestaciones críticas a nivel regional: número de agendas controladas trimestralmente /total de agendas.

MÉTODO DE RECOPIACIÓN/FUENTE DE LOS DATOS: Informes mensuales proporcionados por la Dirección Sanitaria de la Presidencia disponibles en el URP y publicados en el sitio Web de la Fundación y de Asl Milano.

INDICADOR: Número de la Unidad Operativa en la que se aplica el procedimiento relativo a las modalidades según consentimiento informado / número de la Unidad Operativa correspondiente.

MÉTODO DE RECOPIACIÓN/FUENTE DE LOS DATOS

Auditorías planificadas por la Dirección Sanitaria de la Presidencia.

INDICADOR: Verificar auditorías externas.

MÉTODO DE RECOPIACIÓN/FUENTE DE LOS DATOS: Certificado de la entidad de Certificación Externa.

CÓMO ACCEDER AL HOSPITAL

La Fundación se encuentra al sureste del Duomo con entradas por la via Francesco Sforza, via San Barnaba, via Commenda, via Lamarmora, via Pace y via Manfredo Fanti.

DESDE LA CIUDAD

Metropolitana: - línea 3 AMARILLA, parada Crocetta o Missori; línea 1 ROJA, parada San Babila

Tranvía: tranvía 16, parada en via Lamarmora - tranvía 24, parada en Corso di Porta Romana; tranvías 12, 27 o 23, parada Vittoria-Sforza/Augusto

Autobús: autobús 94 o 77, parada Policlinico

Desde el aeropuerto de Linate: autobús 73, parada Vittoria-Augusto

Desde la Estación Central FS: autobús 60, parada Vittoria-Augusto

DESDE FUERA DE LA CIUDAD

• Desde la autopista Milán-Laghi (A8-A9), Turín-Milán-Venecia (A4) salida avenida Certosa (dirección Fiera Milano para continuar hacia el centro de la ciudad)

• Desde la autopista Milán-Génova (A7): salida por Milán Centro - plaza Maggi (seguir las indicaciones hacia el centro de la ciudad)

• Desde la autopista Milán-Bologna (A1): salida por Milán Centro - plaza Corvetto (continuar hacia el centro de la ciudad siguiendo el curso del Lodi que continúa hacia la Porta Romana)

APARCAMIENTO

El aparcamiento de vehículos al interior de la entidad se encuentra reservado a los empleados y usuarios autorizados.

- Están previstas zonas de aparcamiento/parada temporal para usuarios con discapacidad.
- Los usuarios que accedan a los servicios ambulatorios, hospital de día y pacientes con graves dificultades para moverse, después de una evaluación del personal médico y de haber cumplimentado el impreso de solicitud entregado en recepción podrán obtener un permiso temporal.
- En la via San Barnaba y via Commenda existe un aparcamiento privado de pago.

ÁREA SFORZA

SALAS

- 1 - Palacio Uffici
- 2 - Tanatorio
- 3 - Guardia e ingreso
- 4 - Recepción
- 5 - Bosisio
- 6 - Invernizzi - INGM
- 7 - Marangoni
- 8 - Cell Factory Franco Calori
- 9 - Granelli-Marcora
- 10 - Sacco
- 11 - Palazzina De Palo
- 12 - Monteggia
- 13 - Ex Convento - Polo Científico
- 14 - Devoto
- 15 - Vigliani-FEAL
- 16 - Alfieri
- 17 - Mangiagalli
- 18 - Litta
- 19 - Zonda
- 20 - Lamarmora
- 21 - De Marchi
- 22 - Cesarina Riva
- 23 - Croff
- 24 - Regina Elena
- 25 - Bergamasco

ÁREA VIA PACE 9

PABELLONES

- 1 – Tercer Pabellón
- 2 - Centro MTS
- 3 – Cuarto Pabellón
- 4 - Palazzina Bertarelli
- 5 – Fundación Luigi Villa
- 6 - Quinto Pabellón
- 7 - Palazzina Valetudo
- 8 – Segundo Pabellón
- 9 – Primer Pabellón

ÍNDICE

<i>PRESENTACIÓN</i>	2
Principios Fundamentales	3
Código de Conducta ética	4
Calidad de los procesos	4
Comité de ética	4
Distintivos Rosa	4
Investigación Biomédica	4
Asistencia	5
Sólo con nosotros	5
Hospital sin dolor	6
Un uniforme para cada profesión	6
<i>LA VIDA EN EL HOSPITAL</i>	8
Urgencias-Emergencias	8
Primeros Auxilios Generales	9
Primeros Auxilios Pediátricos	10
Primeros Auxilios de Obstetricia-Ginecología	11
Ambulatorio Odontológico para Emergencias	11
Socorro para Violencia Sexual y Doméstica SVSeD	12
Modalidades de admisión	13
Actividad ambulatoria	15
Números útiles y correo electrónico	20
Servicios útiles	22
Información útil	25
Servicios del hospital	28
Centros de Excelencia	30
<i>PARTICIPACIÓN Y TUTELA</i>	34
Carta Europea de derechos del Paciente	34
Carta Europea de deberes del Paciente	38
Oficina de Relaciones Públicas	39
Oficina de Protección Pública	40
Asociaciones de Voluntariado e Investigación	40
<i>OBJETIVOS Y NORMAS DE CALIDAD</i>	42

Elaboración a cargo de la Oficina de Relaciones con el Público

Maria Teresa Bottanelli

Ileana Pace

Se agradece la colaboración

Dirección General

Dirección Sanitaria

Dirección Administrativa

Dirección Científica

Dirección Sanitaria de la Presidencia

Servicio de Enfermería, Técnico y de Rehabilitación

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Externas

Oficina de Protección Pública

Unidad Operativa de Calidad, Adecuación, Gestión de Riesgos y Privacidad

Unidad Operativa de Sistemas Informativos e Informáticos

Imágenes y diseño

Dulcamara Grafica e Comunicazione

El presente Documento de Servicios se puede descargar desde el sitio Web de la Fundación www.policlinico.mi.it y se puede consultar, previa solicitud, en la Oficina de Relaciones con el Público y los diversos Departamentos.

La información contenida ha sido actualizada al mes de mayo de 2014 y es posible que los datos estén sujetos a modificaciones.