

HUMANITAS

MATER DOMINI

CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente il nostro Istituto Clinico per aiutare i cittadini a conoscerci, a rendere comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno presso la struttura, fornendo informazioni chiare sui diritti, sui doveri ed i comportamenti da tenere.

Il Direttore Sanitario
Dr.ssa Simona Sancini

-
- 1 MISSION ED OBIETTIVI**

 - 2 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE**

 - 3 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**

 - 4 LA STRUTTURA**

 - 5 RICOVERO**

 - 6 ATTIVITÀ AMBULATORIALE**

 - 7 CENTRO ODONTOIATRICO**

 - 8 SERVIZI**

 - 9 COLLABORAZIONI SCIENTIFICHE
ED OPERATIVE**

 - 10 COME ORIENTARSI IN ISTITUTO**

 - 11 COME RAGGIUNGERCI**

 - 12 INFORMAZIONI UTILI**

MISSION ED OBIETTIVI



La Mission di Humanitas Mater Domini è offrire ai cittadini servizi diagnostici e terapeutici di elevata qualità e specializzazione, assicurando ambienti e processi conformi alla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, garantendo le migliori condizioni di comfort e benessere.

Humanitas Mater Domini è costantemente impegnata a:

- rispettare e a far rispettare dal proprio personale la normativa cogente e gli altri requisiti sottoscritti in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- mettere in atto le misure che ritiene più opportune per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo:

- efficacia della cura
- umanizzazione dell'assistenza
- efficienza della gestione
- innovazione e ricerca scientifica
- sviluppo professionale degli operatori
- identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi
- formazione e didattica per le professioni sanitarie
- ristrutturazione e ottimizzazione dell'utilizzo degli ambienti e facilitazione dei percorsi
- rinnovamento del parco tecnologico e acquisizione di strumentazione all'avanguardia.

Humanitas Mater Domini adotta una politica di gestione e sviluppo delle risorse umane tesa alla valorizzazione e alla motivazione di ogni singola persona, ritenendo le persone fondamentali per la realizzazione della sua missione. Humanitas Mater Domini persegue l'eccellenza attuando una politica del personale tale da garantire all'organizzazione un mix equilibrato di professionisti giovani e di professionisti collaudati, scelti in base alla mission ospedaliera, alla tipologia di pazienti, ai servizi erogati e alle tecnologie in uso.

L'Alta Direzione assicura, in conformità con la normativa vigente, che ciascun lavoratore sotto il proprio controllo che possa svolgere attività con influenza sulla propria e altrui salute e sicurezza sia competente in base ad una specifica e adeguata formazione ed esperienza.

Dal 1962, anno della sua fondazione, Humanitas Mater Domini rappresenta una realtà consolidata nel panorama della sanità italiana, un punto di riferimento per la qualità e la tipologia delle prestazioni offerte. L'Istituto fa parte del Gruppo Humanitas, uno dei principali operatori della sanità italiana, presente in Italia (Milano, Bergamo, Torino, Catania) con una rete di ospedali che si caratterizzano per gli aspetti di qualità, sicurezza, ricerca, alta specializzazione, cultura medica diffusa e umanizzazione.

Humanitas Mater Domini intende essere una struttura sanitaria di eccellenza in termini di tempestività, appropriatezza delle prestazioni offerte e di alta professionalità del personale.

Per questo ha perseguito ed ottenuto l'accreditamento da parte di Joint Commission International ed è stata la prima struttura ospedaliera in Italia ad essere certificata secondo la normativa ISO 9001 già nel 1997.



Humanitas Mater Domini riconosce alle persone che accedono all'Istituto i seguenti **DIRITTI**:

- di essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie;
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di essere informato ed educato a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di diagnosi e cura, con modalità e linguaggio a lui comprensibile. L'informazione deve riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative. Il paziente inoltre ha il diritto di essere informato sulle conseguenze del totale o parziale rifiuto delle cure proposte (di cui si assume la responsabilità) e sulle alternative terapeutiche;
- di richiedere un secondo parere senza timori di vedere compromesso il proprio percorso di cura dentro e fuori l'organizzazione;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali. Il paziente ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle indicate;
- ad una appropriata valutazione e gestione del dolore;
- di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi) e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti;
- ad un'assistenza rispettosa e compassionevole in punto di morte;
- alla non pubblicazione del suo nominativo nell'elenco dei pazienti;
- a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza.

Humanitas Mater Domini:

- ha adottato procedure che tutelano in modo particolare le seguenti categorie vulnerabili: bambini, donne in stato di gravidanza, diversamente abili;
- collabora attivamente con i medici di medicina generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure;
- ha stipulato convenzioni con altri enti per garantire ai pazienti ricoverati l'esecuzione di prestazioni non erogate dall'Istituto;
- dispone di un elenco di istituti e servizi territoriali cui trasferire o indirizzare i pazienti che necessitano di cure riabilitative o assistenza domiciliare al termine del ricovero;

- fornisce ai pazienti oncologici informazioni relative alle agevolazioni previste dalla normativa vigente;
- dispone di un servizio di mediazione culturale interno per favorire la comunicazione con pazienti stranieri che non comprendono la lingua italiana.

Gli ospiti di Humanitas Mater Domini hanno il **DOVERE** di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale;
- usare i telefoni cellulari solo negli spazi comuni, con esclusione delle aree in cui è vietato. Rispettare il divieto di fumare in vigore in tutto l'Istituto.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

3

UNITÀ OPERATIVE	RESPONSABILE
Anestesia e Rianimazione (Terapia Intensiva)	Dr. Enrico Barbara
Cardiologia	Dr. Angelo Anzuini
Chirurgia Generale	Dr. Walter Zuliani
Chirurgia Vascolare	Prof. Raul Mattassi
Elettrofisiologia ed Elettrostimolazione	Dr. Massimo Tritto
Medicina	Dr. Diego Ferrante
• Servizio di Oncologia	Dr. Giovambattista Rodà
• Servizio di Neurologia	Dr. Adelio Zibetti
Oculistica	Dr. Ettore Destro
Ortopedia e Traumatologia	Dr. Franco Baldo
Riabilitazione Specialistica	Dr. Maurizio Tovaglieri
Urologia	Dr. Gianluigi Taverna
SERVIZI	RESPONSABILE
Diagnostica per Immagini	Dr. Luca Crespi
Endoscopia Digestiva	Dr. Benedetto Mangiavillano
Laboratorio Analisi	Dr.ssa Antonella Porcella
Pronto Soccorso	Dr. Diego Ferrante
Centro di Odontoiatria	Dr. Andrea Gattuso

AMBULATORI

Convenzionati con il S.S.N.

Allergologia - Anestesia - Cardiologia - Chirurgia Generale -
Chirurgia Plastica - Chirurgia Vascolare - Dermatologia -
Diabetologia - Elettrofisiologia - Endocrinologia - Fisiatria -
Gastroenterologia - Medicina Generale - Neurologia - Oculistica -
Odontoiatria - Oncologia - Ortopedia e Traumatologia
Otorinolaringoiatria - Reumatologia - Senologia - Urologia.
Tutti gli ambulatori sono usufruibili anche in regime privatistico.

Privati

Agopuntura - Chirurgia estetica - Dietologia - Ematologia -
Epatologia - Ginecologia - Fisiatria (Onde d'urto) - Logopedia -
Nutrizione e Dietetica - Osteopatia - Ostetricia - Pneumologia -
Psichiatria - Psicologia.

STRUTTURA

4

Humanitas Mater Domini si sviluppa su di una superficie complessiva di 18.000 mq.
L'Istituto conta 182 posti letto e l'assistenza sanitaria è affidata a oltre 450 persone, tra medici, tecnici, infermieri e ausiliari.

Le principali aree sono:

Accettazione SSN

Una hall di entrata spaziosa e funzionale ospita l'Accettazione SSN (Area Gialla, Piano 0), dove si svolge l'attività di prenotazione e accettazione di tutto il sistema ambulatoriale accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale.

Area Solventi

L'Area Solventi (Area Arancio, Piano 1), caratterizzata da spazi modernamente ristrutturati di circa 1200 mq, comprende un'Accettazione dedicata e ampi ambulatori per le diverse specialità cliniche. Nell'ambito dell'Area Solventi è attivo il Servizio Check-up, ossia specifici percorsi che consentono al paziente di valutare, in un unico momento, il proprio stato di salute.

Ambulatori

L'attività ambulatoriale si svolge in circa 50 sale visita. Presso le aree ambulatoriali della struttura possono essere eseguite prestazioni ed esami delle varie specialità cliniche presenti in Istituto.

Degenze

Le sei degenze (quattro accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale e due per i solventi) sono distribuite nell'edificio principale e nel corpo cilindrico (Torre). I posti letto si trovano in camere singole o doppie, ognuna delle quali dotate di impianti medicali, servizi igienici autonomi e televisore.

In Humanitas Mater Domini, inoltre, è presente un *Day Hospital Medico* nel quale un team di specialisti si occupa della diagnosi, cura e follow-up delle patologie mediche e oncologiche. E' strutturato in 1 camera di degenza da 4 letti, una sala per infusioni chemioterapiche con 10 postazioni, un locale preparazione farmaci, 5 studi medici e 1 postazione infermieristica.

Sale Operatorie

Humanitas Mater Domini è dotato di 7 sale operatorie nelle quali si svolgono interventi di chirurgia maggiore e minore.

Sale di Emodinamica, Elettrofisiologia ed Elettrostimolazione

Il blocco operatorio si estende su una superficie di circa 400 mq. Comprende tre sale ciascuna delle quali dedicate all'attività di Emodinamica, di Elettrofisiologia e ai principali interventi vascolari. Sono dotate di tecnologia d'avanguardia. L'area è direttamente collegata al Pronto Soccorso e, in termini di tempestività di cure e di sicurezza del paziente, i livelli di assistenza ne beneficiano ulteriormente.

Diagnostica per Immagini

L'Area di Diagnostica per Immagini dispone di tutte le attrezzature di un moderno servizio. In particolare: Risonanza Magnetica ad alto campo 1,5 T (esami neuro e body), TAC Multislice, diagnostica odontostomatologica, diagnostica senologica (mammografia digitale con tomosintesi).

Pronto Soccorso

Humanitas Mater Domini è dotato di un Pronto Soccorso (Area Gialla, Piano -2) che comprende sale dedicate alla gestione delle urgenze (codice rosso e giallo) e ulteriori sale per pazienti meno critici (codice verde). 24 ore su 24 sono presenti una guardia medica cardiologica, una guardia medica di anestesia-rianimazione e sono reperibili i professionisti di tutte le specialità dell'Istituto.

I pazienti ai quali è stato assegnato un codice bianco alla dimissione, sono tenuti al pagamento di un ticket (euro 25,00).

Area Senologica

E' stata realizzata un'area dedicata alla Senologia (Area Verde, Piano 0) di circa 200 mq. con ambulatori per le visite specialistiche, sale ecografiche, mammografo digitale dotato di tomosintesi. E' stato deciso l'accorpamento di tutte le attività necessarie alla diagnosi e cura della patologia senologica nella stessa area, per favorire il dialogo tra i diversi specialisti in un'ottica di approccio multidisciplinare (senologo, radiologo, chirurgo, oncologo, riabilitatore, psicologo). La sinergia tra le diverse figure professionali garantisce l'ottenimento di un risultato di più alto profilo sanitario e in grado di soddisfare i bisogni dei pazienti.

Centro Odontoiatrico

Il Centro (Area Verde, Piano 6) è dotato di 6 studi dentistici ed è allestito con strumentazione e tecnologie all'avanguardia. Il servizio è proposto in forma monospecialistica, ossia è presente un professionista per ogni singola branca di competenza e di specialità nel contesto di un ambiente ospedaliero che, oltre ad essere più sicuro, rende possibile, quando necessario, un approccio e multidisciplinare.

RICOVERO

5

TIPOLOGIE DI RICOVERO

I ricoveri possono essere:

- **Ordinari**, proposti dal medico di medicina generale d'intesa con l'Unità Operativa interessata.
Per alcune specifiche patologie sono possibili ricoveri in **Day Hospital** o **Day Surgery**, cioè ricoveri che permettono al paziente di tornare a casa in giornata.
Per abbreviare il tempo necessario per entrambe le tipologie di ricovero, gli esami pre-operatori vengono effettuati in regime di pre-ricovero.
- **Urgenti**, per pazienti valutati in urgenza dal medico di Pronto Soccorso.

MODALITA' DI RICOVERO

Il ricovero può avvenire:

CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (S.S.N.)

Documenti e pratiche amministrative

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

- *richiesta del medico di medicina generale (impegnativa)*
- *documento di identità valido*
- *carta regionale dei servizi (tessera sanitaria regionale)*

Le pratiche amministrative relative al ricovero si svolgono presso l'Ufficio Ricoveri (Area Blu, Piano 0) e possono essere curate anche da un parente o una persona delegata dal paziente.

Per i cittadini non residenti in Italia

- Se appartenenti alla Comunità Europea, è necessaria la tessera TEAM per usufruire dell'assistenza medica durante il temporaneo soggiorno in Italia. Per le cure e i ricoveri programmati, è necessario il formulario E112 o E116
- Se non appartenenti alla Comunità Europea, è necessario rivolgersi agli Uffici della ATS (Agenzia della Tutela della Salute) di competenza.

Riguardo all'assistenza sanitaria urgente di pazienti indigenti non iscritti al S.S.N., viene assegnato un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente), previa compilazione del modulo di autocertificazione di indigenza.

Prenotazioni e liste di attesa

Le liste di attesa dei ricoveri ordinari seguono un criterio cronologico di prenotazione, tenendo conto del tipo di patologia e della sua gravità.

Tariffe

Per gli assistiti del S.S.N., i ricoveri e gli eventuali accertamenti diagnostici necessari anche se eseguiti precedentemente allo stesso (in regime di pre-ricovero) sono completamente gratuiti. Gli interventi di macrochirurgia ambulatoriale sono soggetti al pagamento di un ticket, secondo le regole regionali.

IN REGIME DI SOLVENZA

Il ricovero in regime di solvenza prevede la possibilità di scegliere il medico che seguirà il paziente durante tutta la degenza e che, nel caso, eseguirà l'intervento. Permette, inoltre, di soggiornare in una camera singola ed il pernottamento di un accompagnatore.

Documenti e pratiche amministrative

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

- *documento di identità valido*
- *carta regionale dei servizi (tessera sanitaria regionale)*
- *eventuale tessera che attesti l'iscrizione ad un ente assicurativo*

Prenotazione

La prenotazione del ricovero può essere effettuata di persona presso l'Ufficio Ricovero Solventi (Area Verde, Piano 4, Degenza B4) oppure telefonicamente contattando l'apposito ufficio al numero 0331 476377-391 da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 18.30 e il sabato dalle 8.30 alle 11.30.

Convenzioni

L'Istituto è convenzionato in forma diretta e indiretta con i principali fondi, casse di assistenza, ordini di categoria professionali, enti assicurativi, che gestiscono polizze o altre forme di assistenza sanitaria integrativa per rimborsi e prestazioni. Per informazioni: tel. 0331 476377 oppure indirizzo e-mail: ricoveri.solventi@materdomini.it

Tariffe

Nel caso di ricoveri in regime di convenzione con enti assicurativi, gli stessi verranno gestiti secondo gli accordi in essere con l'assicurazione/ente convenzionato e la tipologia di copertura assicurativa dell'assistito.

Pagamenti

I pagamenti possono essere effettuati in contanti (per un massimo di euro 2.999,99), con bancomat, con carta di credito o con assegni.

INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO



Cosa portare in ospedale

Il paziente deve portare con sé e consegnare al Coordinatore Infermieristico tutta la documentazione clinica precedente, informando il personale sanitario sui farmaci che assume abitualmente. L'abbigliamento deve essere comodo ed essenziale: biancheria per la notte, asciugamani, vestaglia o giacca da camera, tuta da ginnastica, pantofole, necessario per l'igiene personale.

E' consigliabile utilizzare valigie non rigide ed evitare di portare oggetti di valore o somme eccessive di denaro. Humanitas Mater Domini, pur avendo un sistema antintrusione, non si assume alcuna responsabilità per eventuali furti o smarrimenti di effetti personali.

Ogni camera di degenza è comunque dotata di una cassaforte a disposizione di ogni ospite.

Accoglienza



Al momento del ricovero, il paziente si deve presentare presso l'Ufficio Ricoveri (Area Blu, Piano 0) dove verranno espletate tutte le necessarie operazioni amministrative e verrà consegnato il modulo "Richiesta di Ricovero" con l'indicazione del proprio medico di riferimento (tutor). Giunto in reparto, il paziente sarà accolto da personale dedicato e gli saranno consegnati:

- braccialetto identificativo con codice a barre che verrà posto al polso, per una maggiore sicurezza dell'identità;
- questionario di gradimento della qualità dei servizi che potrà essere compilato e quindi inserito nell'apposita cassetta presente in ogni reparto;
- Carta dei Servizi (su richiesta).

Colloqui con i medici di reparto



Durante il ricovero il medico referente (tutor) informerà il paziente, un suo familiare o il suo medico di medicina generale, circa l'evoluzione della malattia e l'iter diagnostico-terapeutico. Tutti i medici sono comunque disponibili ai colloqui con i parenti negli orari esposti in reparto. Il Coordinatore Infermieristico di ciascun piano è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari per concordare eventuali incontri in orari diversi.

Servizio trasfusionale

Humanitas Mater Domini fa parte del Dipartimento Trasfusionale di Varese e attraverso la collaborazione con ASST Valle Olona, assicura al paziente disponibilità e somministrazione di sangue ed emoderivati per trasfusioni in caso di necessità.

Pasti e menù



Ai pazienti i pasti sono serviti in camera nei seguenti orari:

- Colazione: dalle 7.30 alle 8.30 (per tutti i degenti)
- Pranzo degenti S.S.N.: dalle 12.00 alle 13.00
- Pranzo degenti Solventi: dalle 12.30 alle 13.00

- Cena degenti S.S.N.: dalle 18.00 alle 19.00
- Cena degenti Solventi: dalle 19.00 alle 20.00

I pazienti possono optare tra diverse scelte di menù, salvo specifiche prescrizioni mediche e, coloro che lo richiedono, possono seguire un regime alimentare specifico in ottemperanza alla propria religione e coerente con la dieta stabilita dal medico curante. Per motivi di controllo igienico e per non modificare il regime dietetico prescritto, si raccomanda ai visitatori di non portare cibi o bevande ai degenti.

Mensa per accompagnatori

Gli accompagnatori dei degenti possono usufruire della mensa interna (vedi paragrafo “Servizi”).

Farmaci e terapia



Tutti i medicinali di cui il paziente avrà bisogno saranno forniti e prescritti dai medici di Humanitas Mater Domini. E' vietato assumere farmaci senza l'autorizzazione del personale medico di reparto, perché questi potrebbero interferire con la terapia instaurata.

Visite di parenti e conoscenti



Le visite sono consentite tutti i giorni dalle 13.30 alle 20.00, compatibilmente con la pratica degli atti clinici.

L'orario di visita per i pazienti solventi è dalle 8.00 alle 20.00. Dopo le ore 20.00, potranno accedere all'Istituto solo le persone autorizzate.

Per non sovraffollare la stanza e disturbare i vicini, è consigliato limitare il numero dei visitatori a 2 persone.

I pazienti di età superiore ai 65 anni hanno il diritto all'assistenza da parte di un familiare o di una persona di loro fiducia, previo accordo con il Coordinatore Infermieristico del reparto. Nei reparti, inoltre, per motivi igienici e psicologici, si consiglia l'ingresso in ospedale dei bambini di età inferiore ai 12 anni. Durante le attività sanitarie i visitatori sono pregati di uscire dalle stanze. Si invita a non sedersi sui letti o appoggiarvi ombrelli, cappotti, borse. E' assolutamente vietato utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza.

Visite ai pazienti di Terapia Intensiva

Al momento del ricovero in Terapia Intensiva, saranno individuate all'interno della cerchia familiare del paziente, le persone che potranno stargli accanto durante l'orario di visita (dalle 16.00 alle 19.00). L'orario di colloquio con i medici è dalle 18.00 alle 19.00.

Fumo



Humanitas Mater Domini è un ospedale libero dal fumo. E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali e strutture della Clinica destinati agli utenti ed al personale della stessa. Per i fumatori, sono state adibite delle aree dedicate ed individuate da apposita segnaletica.

Dimissione

Al termine del ricovero, al paziente sarà rilasciata la lettera di dimissione da consegnare al medico di medicina generale, nella quale sono riportate tutte le informazioni relative al ricovero, alla terapia da seguire a domicilio e l'indicazione di eventuali visite di controllo da effettuare.



Copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta dal paziente (o da altra persona con delega scritta del paziente stesso), previo pagamento delle spese di segreteria. La copia della cartella clinica può essere richiesta in Accettazione SSN (Area Gialla, Piano 0) oppure Ufficio Ricovero Solventi (Area Verde, Piano 4 Degenza B4).

ATTIVITA' AMBULATORIALE



Tipologie di prestazione

In Humanitas Mater Domini sono disponibili sia prestazioni accreditate al Sistema Sanitario Nazionale che prestazioni private.

Le prestazioni possono essere:

ACCREDITATE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (S.S.N.)

Documenti necessari

E' necessario avere con sé:

- *richiesta del medico di medicina generale (impegnativa)*
- *documento di identità valido*
- *carta regionale dei servizi (tessera sanitaria regionale)*
- *documentazione attestante l'eventuale diritto all'esenzione dal pagamento del ticket*

Tempi di attesa

Humanitas Mater Domini si impegna a rispettare i limiti stabiliti dall'Assessorato Sanità della Regione Lombardia, rispondendo al livello di urgenza esplicitato dal medico di base sull'impegnativa.

Tariffe

Il paziente pagherà eventualmente il ticket previsto dalle normative regionali e nazionali in materia.

PRIVATE

Il paziente ha la possibilità di scegliere il medico che eseguirà la visita specialistica, l'esame, ecc.

Non è necessaria la richiesta del medico di medicina generale (impegnativa), ad eccezione delle prestazioni di radiologia per cui è necessaria la richiesta di un medico specialista.

Tempi di attesa

I tempi di attesa seguono la disponibilità degli specialisti, concordata attraverso agende interne.

Tariffe

Per le prestazioni private vale il tariffario stabilito da Humanitas Mater Domini.

Prenotazioni ed informazioni

Si possono effettuare:

- **di persona**

- per le *prestazioni convenzionate con il S.S.N.* rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione S.S.N. da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 17.00.
- per le *prestazioni private* rivolgersi presso l'Area Solventi da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 19.30 e il sabato dalle 7.30 alle 15.30.

- **telefonando al C.U.P.** al numero **0331 476210**

- *visite ed esami SSN* da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30.
- *visite ed esami privati* da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.30 e il sabato dalle 7.30 alle 16.00.

- **attraverso il sito www.materdomini.it**

Pagamento

I pagamenti possono essere effettuati in contanti (per un massimo di euro 2.999,99), con bancomat, con carta di credito o con assegni.

Ritiro dei referti

Il ritiro dei referti avviene in Accettazione S.S.N. (Area Gialla, Piano 0) da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 e il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

L'Istituto ha avviato il servizio **"referti on-line"** che consente, ai pazienti che ne fanno richiesta, di consultare e stampare il risultato dei propri esami di laboratorio.

Per informazioni consulta il sito www.materdomini.it.

Esami di laboratorio

Senza prenotazione, con il S.S.N. e privatamente: da lunedì a sabato dalle 7.00 alle 11.00 presso Accettazione S.S.N. (Area Gialla, Piano 0).

Su prenotazione, privatamente: da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 10.30 presso Accettazione Solventi (Area Arancio, Piano 1).

Per i pazienti solventi, assicurati o convenzionati, è possibile *prenotare il prelievo* del sangue:

- attraverso il sito www.materdomini.it
- telefonando al C.U.P. al numero 0331 476210
- presentandosi in Accettazione Solventi (Area Arancio, Piano 1).
Ricordarsi di munirsi dell'elenco degli esami da eseguire.

E' possibile acquistare provette coniche e contenitore a bicchiere per l'esame delle urine, contenitori per la raccolta delle feci oltre a una serie di prodotti per l'igiene personale, presso il distributore automatico posto in Accettazione S.S.N. (Ritiro Referti - Area Gialla, Piano 0).

Un'équipe di professionisti propone trattamenti, terapie personalizzate e diagnosi cliniche accurate.



Il Servizio è erogato sia in regime privatistico che in convenzione con il S.S.N. Il Centro è strutturato in un'area di accettazione e 6 studi dentistici ed è allestito con strumentazioni e tecnologie all'avanguardia, garantendo così elevati standard di qualità nella prestazione del servizio.

Prestazioni

- Visita specialistica
- Chirurgia Orale
- Chirurgia Conservativa
- Endodonzia
- Igiene Orale
- Implantologia
- Ortodonzia
- Paradontologia
- Pedodonzia (odontoiatria pediatrica)
- Protesica (fissa, mobile)
- Impianti
- Primo intervento odontoiatrico

Giorni e orari di apertura

Da lunedì a sabato dalle 8.00 alle 20.00.

Prenotazioni ed informazioni

Si possono effettuare:

- **Telefonando** al numero **0331 476336**
- **Inviando una e-mail** all'indirizzo:
odontoiatria@materdomini.it



Centro Unificato Prenotazioni (C.U.P.)

Humanitas Mater Domini dispone di un C.U.P. per la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali. Vi opera personale professionalmente preparato ad assistere gli utenti nel processo di selezione del medico e prenotazione della visita.

Contatti: tel. 0331 476210.

Check-up

Prevenzione e controllo della propria salute. Questi gli obiettivi del check-up di Humanitas Mater Domini, un servizio che offre la possibilità, a persone di tutte le età, di avere un percorso diagnostico che può essere organizzato in proposte personalizzate. I check-up sono pensati sia per uomini che per donne.

Contatti e prenotazioni

- Telefonare alla **Segreteria Check-up** al numero **0331 476392** da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00
- Inviare una e-mail: **segreteria.checkup@mc.humanitas.it**
- Consultare il sito **www.materdomini.it**

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) si trova nell'edificio 2 (Area Glicine, Piano 1), attivo da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 12.30. E' contattabile anche telefonicamente al numero 0331 476384, oppure tramite Email: urp@materdomini.it. La finalità del Servizio è garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti associati alle prestazioni sanitarie erogate in ottemperanza alla normativa vigente e a tutela dei diritti dei pazienti, e concorrere al miglioramento continuo dei servizi erogati.

In particolare, il suo ruolo si esplica nelle seguenti attività:

- svolge funzione di ascolto e di relazione
- contribuisce alla comunicazione e trasmissione delle informazioni inerenti l'organizzazione dell'ospedale e l'erogazione dei suoi servizi
- raccoglie osservazioni, segnalazioni, reclami o suggerimenti relativi ad eventuali disservizi accaduti ma, anche, consensi (encomi e ringraziamenti) sull'assistenza ricevuta
- effettua attività di indagine e rilevazione della qualità percepita dai pazienti e del grado di soddisfazione dei servizi offerti anche attraverso la raccolta e l'analisi dei questionari di customer satisfaction.

Le comunicazioni possono essere effettuate all'URP in forma diretta o telefonica, oppure inviate tramite posta ordinaria, posta elettronica, dall'interessato o da persona da lui delegata. L'URP provvederà alla presa in carico della problematica e alla condivisione e gestione insieme alle funzioni aziendali interessate per la definizione delle possibili azioni correttive, migliorative e preventive da mettere in campo.

La risposta formale conclusiva, sarà fornita di norma entro 30 giorni (rif. Legge 150/2000).

Volontariato ospedaliero

Presso Humanitas Mater Domini è attivo il Progetto Platys, in collaborazione con la Fondazione Humanitas, finalizzato al sostegno del paziente e della sua famiglia in un momento delicato e difficile come quello della malattia. I volontari del Progetto Platys sono presenti nei reparti, accanto a medici e infermieri, per offrire accoglienza e un sostegno speciale: un consiglio pratico, una parola di conforto, un appoggio utile al malato e alla sua famiglia per risolvere i piccoli grandi problemi legati alla permanenza in ospedale. Coloro che aderiscono al Progetto Platys partecipano a specifici corsi di formazione, durante i quali vengono approfondite attitudini e capacità relazionali, fornendo livelli di conoscenza differenti a seconda delle aree in cui presteranno il loro servizio.

Mediazione culturale

In Humanitas Mater Domini è presente un servizio di mediazione culturale interno, al fine di agevolare l'assistenza a persone provenienti da ambienti culturali e linguistici differenti da quello locale.

Categorie protette

Humanitas Mater Domini presta particolare attenzione a diversamente abili, donne in gravidanza e bambini. Accettazione S.S.N.: un tasto dedicato permette alle suddette categorie un accesso preferenziale e più rapido ai vari servizi dell'Istituto. Parcheggio: alcuni posti auto sono riservati alle persone diversamente abili.

Bar



Il bar (Area Gialla, Piano -1) si trova nello spazio sottostante l'Accettazione SSN. E' a disposizione dei pazienti e dei visitatori da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 19.00, il sabato dalle 7.30 alle 16.00 e la domenica dalle 8.00 alle 16.00. Negli orari di chiusura, è possibile usufruire dei distributori di bevande e snack presenti in Istituto.

Mensa per accompagnatori



Gli accompagnatori dei degenti possono usufruire della mensa interna (Area Verde, Piano -1) in funzione nei seguenti giorni e orari:
Pranzo: Lunedì - domenica: dalle 12.00 alle 15.00
Cena: Lunedì - domenica: dalle 19.00 alle 20.00
Il pagamento dei pasti si effettua direttamente in mensa.

Distributori automatici di bevande calde e fredde

All'interno dell'Istituto sono presenti distributori automatici di bevande e snack nelle seguenti aree:

- Piani di degenza (Area Blu e Area Verde)
- Attesa Pronto Soccorso (Area Gialla, Piano -2)
- Sala Break (Area Gialla, Piano -2)
- Accettazione Solventi (Area Arancio, Piano 1)

In Accettazione SSN, oltre a un distributore di acqua, è presente un distributore di prodotti parafarmaceutici per l'igiene della persona.

Alberghi

Humanitas Mater Domini ha stipulato convenzioni con alberghi per i familiari e accompagnatori dei pazienti. Per conoscere l'elenco completo, consultare il sito www.materdomini.it. - Sezione Info Utili.

Carrozine

Presso la Portineria dell'Istituto, sono a disposizione dei pazienti e dei loro accompagnatori alcune carrozzine, previa consegna della carta di identità.

Ambulanze

Al momento della dimissione, è possibile chiedere il trasporto con ambulanza, richiedendo informazioni al Coordinatore Infermieristico. Il Servizio è a pagamento.

Servizio religioso

In Humanitas Mater Domini esiste una Cappella (Area Verde, Piano -1) aperta tutti i giorni dalle 7.00 alle 19.00. La Santa Messa è celebrata nei giorni festivi (gli orari sono esposti all'ingresso della Cappella). Il sacerdote sarà presente in cappella durante la mattina per un colloquio o confessione. Presso il Coordinatore Infermieristico di ogni reparto, è disponibile un elenco dei luoghi di culto delle principali religioni presenti nel territorio, con indirizzi e recapiti telefonici attraverso i quali contattare i ministri.

Camera mortuaria

In Humanitas Mater Domini è presente una camera mortuaria (Area Verde, Piano -1) per accogliere e preparare la salma ed una camera ardente a disposizione delle imprese di pompe funebri. I parenti dei defunti potranno accedere alla camera mortuaria da lunedì a domenica dalle 15.00 alle 18.00.

Telefoni pubblici a scheda

Un telefono pubblico a scheda è installato nella camera calda del Pronto Soccorso.

Parrucchiere

Humanitas Mater Domini offre un servizio di parrucchiere su prenotazione.

Wi-Fi

Humanitas Mater Domini offre a tutti i pazienti e ai loro accompagnatori un servizio gratuito di accesso ad internet tramite Wi-Fi. Per poter usufruire sui dispositivi mobili (smartphone, tablet e Pc), è necessario attivare il Wi-Fi e selezionare la rete HMD-Guest.

Pay TV

Nel reparto solventi è disponibile un servizio di Pay TV gratuito (Sky Cinema e Sport).





Quotidiani e riviste

Presso il bar è presente un punto vendita di quotidiani e riviste, aperto negli stessi orari del bar.
Ogni mattina, inoltre, dalle 9.30 alle 11.00 un servizio ambulante di vendita giornali è a disposizione dei degenti di ogni reparto.



Servizio bancomat

E' disponibile uno sportello Bancomat presso l'Accettazione S.S.N. (Area Gialla, Piano 1).



Parcheggio

Nei dintorni dell'Istituto sono disponibili due ampi parcheggi:
- parcheggio a pagamento a tariffa oraria in Via dei Mulini;
- parcheggio libero in Via Binda (ad esclusione di venerdì, giorno di mercato).

Sicurezza antintrusione

La sorveglianza di Humanitas Mater Domini è effettuata tramite sistemi di videosorveglianza.

www.materdomini.it

Il sito è strutturato con percorsi di navigazione facilitati ed integra nuove funzioni e contenuti.

Sul sito è possibile:

- prenotare visite ed esami;
- consultare i propri referti di laboratorio;
- leggere il nostro Magazine;
- iscriversi alla Newsletter.

Focus su specialità cliniche, visite, esami, malattie, medici.

COLLABORAZIONI SCIENTIFICHE ED OPERATIVE

Humanitas Mater Domini ha in essere collaborazioni scientifiche ed operative con le Facoltà di Medicina e Chirurgia e le Scuole di Specialità di diverse Università di rilevanza nazionale.

EDIFICIO 1

AREA VERDE

PIANO 0

- AMBULATORI C
- BLOCCO OPERATORIO B
- CHIRURGIA AMBULATORIALE
- ECOGRAFIA
- ENDOSCOPIA
- RADIOLOGIA B (MOC, OPT)
- SENOLOGIA (MAMMOGRAFIE)

ASCENSORE O SCALA VERDE PER:

PIANO 6

- ODONTOIATRIA

PIANO 2

- AMBULATORI E

PIANO 1

- AMBULATORI D
- DIREZIONE

PIANO -1

- CAPPELLA E CAMERA MORTUARIA
- MENSA

AREA BLU

PIANO 0

- ACCETTAZIONE RICOVERI
- PRELIEVI

ASCENSORE O SCALA BLU PER:

PIANO 5

- DAY HOSPITAL ONCOLOGICO

PIANO 4

- DEGENZA A4
- DEGENZA B4

PIANO 3

- DEGENZA A3
- DEGENZA B3

PIANO 2

- DEGENZA A2
- ESAMI PRE OPERATORI

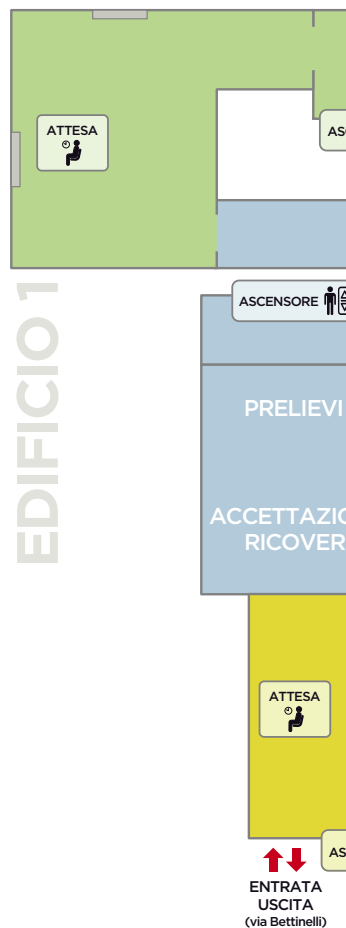
PIANO 1

- DEGENZA A1

PIANO -2

- TERAPIA INTENSIVA

AREA VERDE



ELENCO SERVIZI

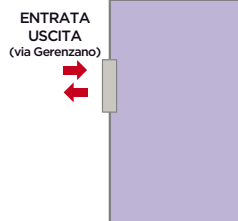
- **ACCETTAZIONE SSN** - Piano 0 Area Gialla
- **ACCETTAZIONE SOLVENTI** - Piano 1 Area Arancio
- **ACCETTAZIONE RICOVERI** - Piano 0 Area Blu
- **ACCETTAZIONE OCULISTICA** - Piano 0 Area Glicine
- **AMBULATORI C** - Piano 0 Area Arancio
- **AMBULATORI C** - Piano 0 Area Verde
- **AMBULATORI D** - Piano 1 Area Arancio
- **AMBULATORI D** - Piano 1 Area Verde
- **AMBULATORI E** - Piano 2 Area Verde

- **AMBULATORI G** - Piano 0 Area Glicine
- **AMBULATORI OCULISTICA** - Piano 0 Area Glicine
- **BAR** - Piano -1 Area Gialla
- **BLOCCO OPERATORIO B** - Piano 0 Area Verde
- **CAPPELLA E CAMERA MORTUARIA** - Piano -1 Area Verde
- **CHECK-UP / SALA PLATANI** - Piano 1 Area Arancio
- **CHIRURGIA AMBULATORIALE** - Piano 0 Area Verde
- **DAY HOSPITAL ONCOLOGICO** - Piano 5 Area Blu
- **DEGENZA A1** - Piano 1 Area Blu



AREA GLICINE

EDIFICIO 2



AREA GLICINE

PIANO 0:

- AMBULATORI G
- ACCETTAZIONE OCULISTICA
- AMBULATORI OCULISTICA

AREA ARANCIO

PIANO 0

- AMBULATORI C
- USCITA/ENTRATA (via Gerenzano)

ASCENSORE O SCALA ARANCIO PER:

PIANO 1

- ACCETTAZIONE SOLVENTI
- AMBULATORI D
- CHECK-UP / SALA PLATANI
- MEDICINA DEL LAVORO

PIANO -1

- RADIOLOGIA A (RM, TAC, RX)

AREA GIALLA

PIANO 0:

- ACCETTAZIONE SSN

ASCENSORE O SCALA GIALLA PER:

PIANO -1

- BAR

PIANO -2

- PRONTO SOCCORSO
- USCITA/ENTRATA (via Bettinelli)

■ **DEGENZA A2** - Piano 2 Area Blu

■ **DEGENZA A3 e B3** - Piano 3 Area Blu

■ **DEGENZA A4 e B4** - Piano 4 Area Blu

■ **DIREZIONE** - Piano 1 Area Verde

■ **ECOGRAFIA** - Piano 0 Area Verde

■ **ENDOSCOPIA** - Piano 0 Area Verde

■ **ESAMI PRE OPERATORI** - Piano 2 Area Blu

■ **MEDICINA DEL LAVORO** - Piano 1 Area Arancio

■ **MENSA** - Piano -1 Area Verde

■ **ODONTOIATRIA** - Piano 6 Area Verde

■ **PRELIEVI** - Piano 0 Area Blu

■ **PRONTO SOCCORSO** - Piano -2 Area Gialla

■ **RADIOLOGIA A (RM, TAC, RX)** - Piano -1 Area Arancio

■ **RADIOLOGIA B (MOC, OPT)** - Piano 0 Area Verde

■ **SENOLOGIA (MAMMOGRAFIE)** - Piano 0 Area Verde

■ **TERAPIA INTENSIVA** - Piano -2 Area Blu

■ **USCITA/ENTRATA (via Gerenzano)** - Piano 0 Area Arancio

■ **USCITA/ENTRATA (via Bettinelli)** - Piano -2 Area Gialla

COME RAGGIUNGERCI



I pazienti provenienti da qualsiasi zona d'Italia e dall'estero possono agevolmente raggiungere l'Istituto via auto, aereo e treno: Humanitas Mater Domini si trova infatti nelle immediate vicinanze dell'aeroporto internazionale di Malpensa, di Milano e del confine svizzero, sulle principali direttrici del traffico europeo.

IN AUTOMOBILE

Provenienza da Milano, Autostrada A8 Milano-Laghi:

uscita Castellanza: alla rotonda svoltare a sinistra e proseguire su Via Saronnese direzione Castellanza.

Sempre diritto, superare la rotonda, poi successivamente due semafori. Alla prima rotonda svoltare a destra in Via Bettinelli. L'ingresso di Humanitas Mater Domini si trova dopo circa 200mt. sulla destra.

Provenienza da Varese, Autostrada A8 Milano-Laghi:

uscita Castellanza: svoltare a destra e proseguire su Via Saronnese direzione Castellanza. Superare due semafori.

Alla prima rotonda svoltare a destra in Via Bettinelli.

L'ingresso di Humanitas Mater Domini si trova dopo circa 200mt. sulla destra.



CON I MEZZI PUBBLICI

Ferrovie dello Stato - Trenitalia

- Fermata Stazione di Legnano - Fermata Stazione di Busto Arsizio.

Dalla stazione è possibile raggiungere l'Istituto avvalendosi del Servizio di Trasporto Urbano - Autobus Linea Verde, fermata in Via dei Mulini.

Scendere la scalinata sulla destra, attraversare la piazza mercato (un grande parcheggio), percorrere Via Mulini, allo stop a destra.

Ferrovie Nord - TreNord

- Fermata Stazione di Castellanza.

Dalla stazione prendere le autolinee STIE, direzione Castellanza e fermarsi in C.so Matteotti.

Scendere la scalinata sulla destra, attraversare la piazza mercato (un grande parcheggio), percorrere Via Mulini, allo stop a destra.

IN AEREO

Humanitas Mater Domini si trova a poca distanza dai due maggiori aeroporti milanesi: Malpensa e Linate.

Aeroporto di Milano Malpensa (21km)

- Dall'aeroporto è possibile usufruire del servizio MALPENSA EXPRESS - gestito da Trenord, fermata Castellanza.

Aeroporto di Milano Linate (40km)

- L'aeroporto di Milano Linate è collegato con la Stazione Centrale di Milano tramite il servizio Air Bus di ATM Servizi Diversificati.

Dalla Stazione Centrale è possibile usufruire del servizio MALPENSA EXPRESS - gestito da Trenord, fermata Castellanza.

INFORMAZIONI UTILI

12

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Humanitas Mater Domini

Via Gerenzano, 2 - 21053 Castellanza (VA)

Centralino: 0331 476111

Fax: 0331 476204

C.U.P. (Centro Unificato Prenotazioni): 0331 476210

Sito internet: www.materdomini.it

Questa Carta dei Servizi é a disposizione
sul sito www.materdomini.it
e, su richiesta, presso:

- Direzione Sanitaria
- Ufficio Relazioni col Pubblico
- Reparti
- Aree di Accettazione

Humanitas Mater Domini
Via Gerenzano, 2 - 21053 Castellanza
Tel. 0331 476111 - Fax 0331 476204
www.materdomini.it

Questo documento, redatto in riferimento al D.L. 12 maggio 1995
e al DPCM 19 maggio 1995 - Ministero della Sanità - "Linee Guida n° 2/95",
ha lo scopo di fornire informazioni sui servizi offerti
e garantire i diritti delle persone che li utilizzano.
La presente edizione é la Revisione n° 31
del 1 Dicembre 2019