

L' U.R.P.

Ufficio Relazioni col Pubblico URP

All' U.R.P. Lei può:

- chiedere informazioni su quali Servizi vengono erogati dalla nostra Azienda e come accedervi
- segnalare disservizi e/o disagi subiti
- ottenere risposte alle Sue segnalazioni
- presentare suggerimenti che ci aiutino a migliorare
- presentare elogi, encomi o ringraziamenti.



L' U.R.P. è **aperto al pubblico** da lunedì a venerdì con i seguenti orari:

dalle ore 9:00 alle ore 12:00

dalle ore 14:00 alle ore 16:00

Tel. 0295122368

e-mail: urp.melzo@aomelegnano.it

Come arrivare in Ospedale

In auto

SP 13 (Rivoltana)

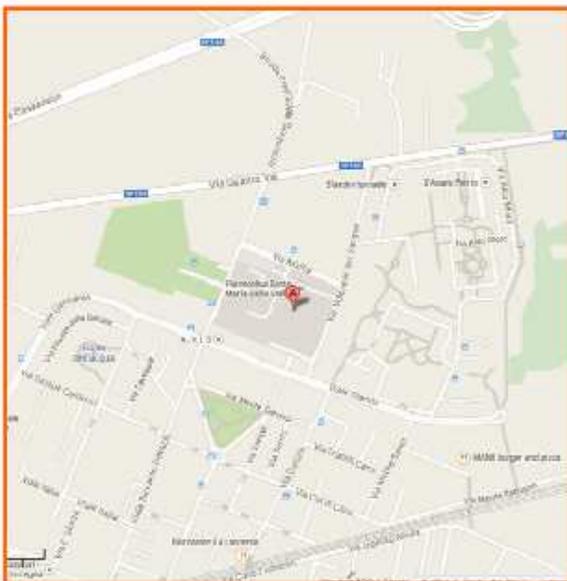
Autostrada BREBEMI
Uscita Pozzuolo Martesana

Parcheggio:
Via Volontari del Sangue
Viale Gavazzi

I mezzi pubblici:

Autobus:
Autoguidovie Milano Sud
Est

Treno:
Passante ferroviario S5 S6



PRESIDIO OSPEDALIERO "S. MARIA DELLE STELLE"

via Volontari del sangue, 5

MELZO

tel. 02951221

Benvenuti in Ospedale

piccola guida al ricovero

Gentile Signora, Gentile Signore,

questa guida si propone di fornire alcune indicazioni utili a chi viene ricoverato in ospedale, ai familiari e alle persone che svolgeranno un ruolo significativo nell'assistenza e nella relazione con il personale sanitario.

La guida la aiuterà ad orientarsi, facilitando l'accesso ai principali servizi dell'Ospedale.

Tutti gli operatori saranno disponibili per rendere la sua degenza più confortevole.



La Direzione Medica e tutto il Personale

Sistema Socio Sanitario
 Regione
Lombardia
ASST Melegnano e Martesana

Accoglienza

Documentazione sanitaria

Le consigliamo di portare in Ospedale tutta la documentazione clinica precedente: esami, radiografie, referti, cartelle cliniche e **l'elenco dei farmaci** che sta prendendo a casa.

E' importante **segnalare allergie** specifiche.

Documenti

I cittadini **italiani** devono portare con sé:

tessera sanitaria, carta d'identità e codice fiscale.

I cittadini **stranieri** possono telefonare all'Ufficio Accettazione per avere informazioni sui documenti da consegnare al ricovero.



Degenza

Cosa portare in Ospedale

Occorrente per l'igiene personale: sapone, pettine, deodorante, ecc.

Biancheria: pigiama o camicia da notte, vestaglia, biancheria intima, pantofole, asciugamani.

Non esiste un servizio di custodia valori o effetti personali in Ospedale.

E' consigliabile NON tenere in camera oggetti di valore o somme ingenti di denaro.

Tutela della Privacy

Per tutelare il suo diritto alla privacy, all'ingresso dovrà comunicare al personale del Reparto a quali persone potranno essere date notizie sul suo stato di salute e sottoscrivere il modulo per l'autorizzazione al trattamento dei suoi dati.

Il personale NON può dare informazioni telefoniche di carattere sanitario riguardanti i pazienti ricoverati.

Il braccialetto

All'ingresso le viene messo un braccialetto, per la sua sicurezza. Il braccialetto permette agli operatori di riconoscerla correttamente prima di eseguire esami o procedure o di somministrarle dei farmaci.

Controlli che sul braccialetto, il **suo nome, il cognome e la data di nascita** siano stati scritti correttamente.

Se durante il ricovero il braccialetto si rompesse o diventasse illeggibile, chiedi di sostituirlo con uno nuovo.

La Sicurezza

Per la Sua sicurezza abbiamo preparato alcuni suggerimenti che troverà nell'opuscolo **"E' la mia salute e Io ci sono"**, disponibile in ogni Reparto.



La visita dei medici

E' necessario rimanere nella propria stanza durante il giro visite.



E' consentito uscire dal reparto che la ospita, rimanendo entro l'area dell'ospedale, solo dopo aver informato il personale infermieristico.

Informazioni sul proprio stato di salute

Lei ha diritto ad essere informato in modo completo, con parole semplici e chiare sul Suo stato di salute e sul trattamento diagnostico e terapeutico

I medici del reparto sono disponibili a fornirle le informazioni e i chiarimenti necessari

Dopo che le saranno state spiegate le modalità dell'intervento o del trattamento, i benefici, le complicazioni a cui può andare incontro e gli eventuali trattamenti alternativi, formalizzerà la sua scelta con il **consenso informato** che attesta la sua accettazione o il rifiuto alle cure proposte.



I pasti

Gli orari di distribuzione dei pasti sono indicati nella scheda di accoglienza del Reparto.

Giornalmente lei potrà scegliere e prenotare i pasti del giorno successivo.

In caso di prescrizione medica è prevista una dieta personalizzata.

Il parente, uno solo per ogni pasto, che offre assistenza continuativa, previo pagamento al CUP, può usufruire del pasto presso la mensa del Presidio.

Durante la distribuzione dei pasti è consentito l'ingresso solo a coloro che aiutano i pazienti non autonomi.

Le visite di parenti e amici

La preghiamo di fare in modo che i suoi visitatori, **non più di 2 persone** contemporaneamente, **non disturbino** gli altri ospiti, ne rispettino la riservatezza e facilitino le attività sanitarie, uscendo ogni volta che il personale medico o infermieristico lo richieda.

Sono sconsigliate le visite di bambini minori di 12 anni

I familiari delle persone che hanno meno di 18 anni o più di 65, possono trattenerli oltre gli orari di visita senza alcuna formalità, come previsto dalla LR n.48/88 e dalla LR n.4/92.

Può chiedere al personale del reparto di allontanare i visitatori non graditi.

Gli orari di visita ai degenti sono esposti in ogni Reparto e all'ingresso dell'Ospedale.



I Servizi

I distributori automatici

Potrà trovare distributori di bevande calde e fredde e snack in tutti i piani dell'Ospedale, vicino al CUP e nell'atrio dell'ingresso principale.

Uso del telefono

L'uso del telefono cellulare è consentito nel rispetto degli altri degenti, nelle ore diurne, con un livello di suoneria basso.

L'uso dei telefoni cellulari in ospedale, in alcuni casi, può creare disturbi al funzionamento delle apparecchiature.

E' importante rispettare i luoghi di divieto.

Nel rispetto della riservatezza non è possibile fotografare o riprendere gli altri ricoverati e gli operatori.

Il Bancomat

Lo sportello del Bancomat si trova nell'atrio dell'ospedale.

Radio e televisore

Alcuni reparti sono dotati di televisore nelle camere di degenze o nelle sale da pranzo.

Può portare da casa il suo televisore o la radio, possibilmente dotati di auricolare. L'utilizzo non deve disturbare gli altri pazienti, che potrebbero aver bisogno di riposo.



Il volontariato

In Ospedale sono presenti alcune Associazioni di Volontariato che operano in accordo con il personale del Reparto, per aiutare e sostenere le persone che ne hanno bisogno.



Per richiederne la presenza basta rivolgersi al Caposala.

I volontari autorizzati portano un cartellino di identificazione.

In Ospedale sono presenti queste Associazioni:

A.V.O.

(Associazione Volontari Ospedalieri) presso le Divisioni di Medicina, Ortopedia, Chirurgia per assistenza ai degenti.

Servizio di Accoglienza.

LA LENTE presso il Reparto di Psichiatria.

A.B.I.O.

(Associazione per il Bambino in Ospedale) presso il Reparto di Pediatria.

Le Note del Sorriso presso il Reparto di Pediatria

C.A.V.

(Centro di Aiuto alla Vita)

A.V.I.S.

(Associazione Volontari Italiani del Sangue) presso il Centro Trasfusionale

Croce Bianca per il trasporto dei pazienti.

Assistenza Religiosa

Per chi professa la Religione Cattolica, l'assistenza spirituale viene garantita dal Cappellano dell'Ospedale.

Il Cappellano fa regolarmente visita ai degenti nei vari reparti e in caso di necessità, può essere contattato attraverso il Caposala del Reparto.

La Cappella dell'ospedale è sempre aperta e si trova vicino all'ingresso del CUP

La S. Messa viene celebrata una sola volta nella settimana.

Gli orari delle celebrazioni sono affissi nella bacheca all'ingresso della Cappella.

I degenti che professano altre fedi religiose possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per le necessarie informazioni.

I giornali

Vicino al CUP principale c'è una piccola edicola.

In ogni Reparto, in mattinata, l'edicolante fa il giro per la vendita dei giornali.

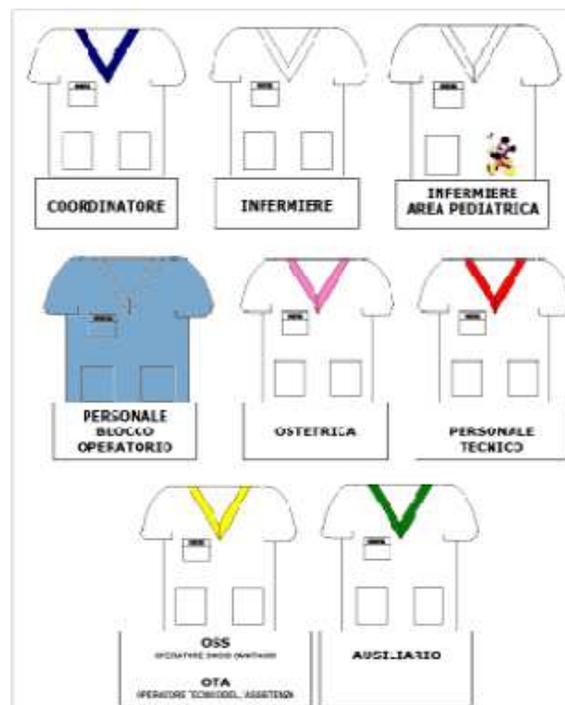


Le Divise

Le divise del personale infermieristico, ostetrico, tecnico sanitario e di supporto si differenziano per colore.

A lato troverà un piccolo aiuto per identificare questi operatori.

In Ospedale lavorano anche gli operatori dei servizi appaltati, che indossano una propria divisa riconoscibile.



Le Norme

Il fumo



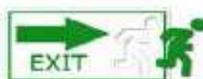
per il rispetto della propria salute e di quella degli altri.

Il personale incaricato vigila sull'osservanza del divieto ed accerta le relative infrazioni.

I trasgressori sono soggetti al pagamento di una somma da Euro 27,50 a Euro 275,00 è raddoppiata qualora sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni.

Norme antinfortunistiche ed antincendio

Per garantire la sicurezza delle persone presenti in Ospedale, esiste un piano d'azione programmato.



Il personale è preparato ad intervenire, nel caso di incendi o altre emergenze, attivando il piano di evacuazione.

All'interno del Reparto trova esposte in diversi punti le norme antinfortunistiche ed antincendio, da attuare in caso di necessità.



La Dimissione

La lettera di dimissione

Quando verrà dimesso, il medico le consegnerà la "**lettera di dimissione**" per il suo medico curante.

La lettera di dimissione contiene i risultati delle indagini cliniche e



delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali.

Come richiedere

Il certificato di degenza

Può richiedere all'Ufficio Accettazione il suo certificato di degenza.

Le sarà rilasciato gratuitamente sia all'ingresso che alla dimissione.

L'Ufficio Accettazione comunicherà anche l'apertura del suo periodo di malattia all'INPS.

Cartella clinica

Dopo la dimissione Lei, o un suo delegato, potrà richiedere copia della sua cartella clinica.

La copia della cartella clinica costa:

- **C 25,00** fino a 100 fogli
- **C 35,00** oltre i 100 fogli

Come fare:

- Compilare la richiesta presso lo sportello Cartelle Cliniche
- Pagare la quota fissa al CUP
- Ritirare la copia della cartella clinica all'Ufficio Cartelle Cliniche, alla data concordata.

Per richieste particolari:

- Pazienti minorenni
- Pazienti deceduti
- Pazienti con tutore o amministratore di sostegno
- Richieste via posta o fax

Contattare l'Ufficio Cartelle Cliniche da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
tel. 0295122460

Esami radiografici

Dopo la dimissione Lei, o un suo delegato, potrà richiedere copia dei suoi esami radiografici.

Il costo della copia di ogni esame è di € 10,00

Come fare:

- Compilare la richiesta presso lo sportello della Radiologia
- Pagare la quota fissa al CUP
- Ritirare l'esame allo Sportello della Radiologia

Le deleghe

Quando l'interessato è impossibilitato a farlo personalmente può **delegare** un'altra persona maggiorenne a richiedere o a ritirare la copia della Cartella Clinica e/o degli esami radiografici.

La persona delegata **deve avere:**

- delega scritta,
- il proprio documento d'identità
- il documento d'identità, anche in fotocopia, del titolare della cartella clinica/esami radiografici

