



**Policlinico di Monza**  
Istituto ad Alta Specializzazione

# CARTA DEI SERVIZI





# INDICE

## SEZIONE I

Presentazione della Struttura .....	5
Modello organizzativo .....	8
Configurazione dipartimentale interna delle unità operative .....	8
Centri e servizi di diagnosi e cura ultraspecialistici .....	8
Pronto Soccorso .....	9
Direzione Sanitaria.....	9
Configurazione ed assetto ambulatoriale .....	10

## SEZIONE II

Informazioni sui servizi forniti .....	12
--	----

## SEZIONE III

Standard di Qualità - Impegni - Programmi .....	14
---	----

## SEZIONE IV

Tutela e Verifica.....	15
------------------------	----

## SEZIONE V

Contatti .....	17
----------------	----



# SEZIONE I

## Presentazione della Struttura

### Il Policlinico di Monza

Il Policlinico di Monza è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il Policlinico di Monza impiega una forza lavoro di 733 unità tra dipendenti e liberi professionisti ed è convenzionato con le Università degli Studi di Milano Bicocca e Pavia, per alcune Scuole di Specialità o Corsi di Laurea.

Il complesso ospedaliero si estende su un'area territoriale di 120.000 mq e sotto il profilo edilizio architettonico si compone di quattro edifici ("Tigli", "Faggi", "Amministrazione", "Villa"), di cui tre destinati ad attività clinico-sanitarie ed uno ad attività amministrative, e di due Piastre Servizi.

### EDIFICIO "TIGLI"

#### Piano secondo

Reparti di degenza

- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica
- Urologia
- Oculistica

#### Piano primo

Reparti di degenza

- Ortopedia e Traumatologia
- Neurochirurgia



Sala Operatoria



Terapia Intensiva

#### Piano rialzato

Reparti di degenza

- Reparto "Teodolinda" (polispecialistico solventi)

Blocco Operatorio A

Terapia Intensiva II

#### Piano seminterrato

Blocco Operatorio B

Blocco Operatorio D

Chirurgia ambulatoriale

Diagnostica per Immagini per degenti

(Radiologia tradizionale, TAC)

Ufficio Accettazione e Prenotazione Ricoveri

Ufficio Cartelle Cliniche

### PIASTRA MONZA 3

(piano seminterrato)

Emoteca

Servizio di Angiografia e Radiologia Vascolare

Servizio di Elettrofisiologia

Servizi di Emodinamica e Radiologia Interventistica

Servizio di Neuroradiologia Interventistica

Blocco Operatorio C

Terapia Intensiva I

Unità di Terapia Intensiva Coronarica

### EDIFICIO "FAGGI"

#### Piano primo

Reparti di degenza

- Cardiocirurgia
- Chirurgia Vascolare
- Cardiologia

L.A.V. (Letti ad Alta Vigilanza)

**Piano rialzato**

Reparti di degenza

- Riabilitazione Cardiologica
- Riabilitazione Neuromotoria
- Medicina Generale
- Neurologia

**Piano seminterrato**

Poliambulatorio:

- anestesia
- cardiologia
- chirurgia generale
- chirurgia plastica
- chirurgia vascolare - angiologia
- dermatologia
- ecografia generale urologica e vascolare
- nefrologia
- MOC
- ortopedia e traumatologia
- pneumologia
- urologia

CUP (centro unico prenotazioni)

Segreteria dell' "International Heart School"

Ufficio servizi bancari

Ufficio informazioni, servizio fotocopie

Pre-ricoveri - accettazione

Bar



CUP (Centro Unico Prenotazioni)

**Piano interrato**

Spogliatoi del personale

Servizi tecnologici

Servizi economici

**PIASTRA "MONZA 2" (piano seminterrato)**

Monza 2

**Piano seminterrato**

Servizio di Radioterapia

Servizio di Pronto Soccorso

Servizio di Pre-ricovero

Diagnostica per Immagini (pazienti esterni)

(N.2 RM 1,5 tesla, TAC 64 slice, OPT, Telecomando digitale, Mammografo)

Servizio di Dialisi

Accettazione ambulatori e Diagnostica per Immagini

Mensa

Cappella

**Piano interrato**

Servizio di Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva

Poliambulatorio:

- ecografia senologica
- mammografo
- oculistica
- accettazione solventi

**EDIFICIO "VILLA"****Piano primo**

Day Hospital oncologico e medico

- Laboratorio di Patologia Clinica, Microbiologia e Virologia

- Laboratorio di Anatomia Patologica



Laboratorio Analisi

**Piano terra**

Settore "A" (attività sanitarie)

• Poliambulatorio:

- chirurgia generale
- chirurgia vascolare – angiologia
- geriatria
- neurochirurgia
- neurologia
- odontostomatologia
- oncologia
- ortopedia e traumatologia
- ostetricia e ginecologia
- otorinolaringoiatria
- rinnovo patenti
- urologia

• Ambulatorio prelievi

• Accettazione ambulatoriali

• Sala Riunioni Ippocrate (Padiglione Villa)

• Direzione Sanitaria

• Direzione Acquisti

- Direzione Ambulatori
- Ufficio Legale
- Ufficio Accreditamento
- Ufficio DRG
- Ufficio Risorse tecnologiche e Sistemi informativi
- Ufficio rapporti con medici Liberi Professionisti

**Piano seminterrato**  
Centro Elaborazione Dati

## EDIFICIO "AMMINISTRAZIONE"



Esterno palazzina

**Piano primo**  
Presidenza  
Direzione Generale  
Direzione Ufficio Legale  
Direzione Amministrativa  
Ufficio Contabilità

**Piano terra**  
Direzione del Personale  
Servizio Infermieristico  
Ufficio Personale

**Piano seminterrato**  
Archivio dati

## I) POLIAMBULATORIO DI VIA MODIGLIANI



Ingresso Poliambulatorio

**Piano terra**  
Laboratorio analisi  
Chirurgia generale  
Chirurgia vascolare  
Dermatologia  
Ecografia generale solvente  
Psicologia  
Podologia  
Endocrinologia e diabetologia  
Dietologia  
Agoaspirato tiroide  
Direzione Scientifica

## II) POLIAMBULATORIO POLICLINICO DI MONZA NIEVO



Ingresso Poliambulatorio

**Piano terra**  
Cardiologia  
Cardiologia riabilitativa  
Pneumologia  
Psicologia  
Medicina dello Sport

## IV) ISTITUTO CLINICO UNIVERSITARIO DI VERANO BRIANZA



Ingresso struttura

**Primo piano**

Odontostomatologia  
Istituto Superiore di Formazione per Aziende e Imprese (ISFAI)  
Campus con posti letto

**Piano terra**

Poliambulatorio:  
- Cardiologia  
- Chirurgia generale  
- Chirurgia plastica  
- Dermatologia-Allergologia  
- Endocrinologia  
- Neurochirurgia  
- Neurologia  
- Oculistica  
- Oncologia  
- Ortopedia e Traumatologia  
- Ortopedia pediatrica  
- Otorinolaringoiatria  
- Podologia  
- Senologia  
- Urologia  
CUP (Centro Unico di Prenotazione)  
Ufficio accettazione  
Medicina estetica  
Bar

**Piano seminterrato**

Chirurgia vascolare - angiologia  
Diagnostica per immagini  
Medicina fisica e riabilitativa  
Gastroenterologia  
Ostetricia e ginecologia  
Salette interventi ambulatoriali e esami endoscopici  
Mensa

**Attività didattico-universitarie:**

Oculistica  
Centro di Ricerca di Posturologia  
Endocrinologia e Medicina Metabolica



Diagnostica per immagini

**V) POLICLINICO DELLO SPORT DI VERANO BRIANZA****Piano terra**

Medicina dello Sport

**Modello organizzativo**

Il modello organizzativo, in coerenza con gli accreditamenti del S.S.N. prevede la riorganizzazione delle degenze per Dipartimenti:

**Il Dipartimento Medico-Riabilitativo consta di 83 posti letto ripartiti in 4 Unità Operative, comprensivi di 3 letti tecnici di chirurgia ambulatoriale (B.I.C.) complessa a supporto della Medicina Generale:**

12 Medicina Generale (di cui 1 Day Hospital)  
10 Neurologia (di cui 2 Day Hospital)  
28 Riabilitazione neuromotoria  
30 Riabilitazione cardiologica (di cui 1 Day Hospital)  
3 Attività ambulatoriali complesse

**Il Dipartimento Chirurgico consta di 141 posti letto ripartiti in 9 Unità Operative, comprensivi di 9 letti tecnici di Chirurgia Ambulatoriale Complessa (B.I.C.) a supporto delle Unità operative medesime:**

15 Cardiocirurgia  
19 Cardiologia (di cui 1 Day Surgery)  
21 Chirurgia generale (di cui 2 Day Surgery)  
5 Chirurgia plastica (di cui 1 Day Surgery)  
9 Chirurgia vascolare (di cui 1 Day Surgery)  
10 Neurochirurgia  
10 Oculistica (di cui 5 Day Surgery)  
34 Ortopedia (di cui 4 Day Surgery)  
9 Urologia (di cui 1 Day Surgery)  
9 Chirurgia a bassa complessità operativa ed assistenziale

**L'Area Cure Intensive consta di 14 posti letto ripartiti in 3 Servizi:**

4 Terapia Intensiva I  
6 Terapia Intensiva II  
4 Unità Coronarica

**Configurazione dipartimentale interna delle unità operative**

Nell'ambito della distribuzione nosologica delle Unità Operative di cui sopra, il Policlinico di Monza si è dato un assetto organizzativo interno che risponde maggiormente ai bisogni assistenziali e garantisce migliore qualità delle cure.

La configurazione dipartimentale rispecchia il seguente modello:

Dipartimento di Cardiocirurgia  
Dipartimento di Chirurgia Vascolare  
Dipartimento di Anestesia e Rianimazione  
Dipartimento di Cardiologia Clinica  
Dipartimento di Cardiologia Interventistica  
Dipartimento di Riabilitazione Cardiologica  
Dipartimento di Diagnostica per Immagini  
Dipartimento di Emergenza e Urgenza  
Dipartimento di Riabilitazione Neuromotoria  
Dipartimento di Chirurgia Generale  
Dipartimento di Ortopedia

## Centri e servizi di diagnosi e cura ultraspecialistici

Sono costituiti da strutture operative le quali concentrano la propria attività di studio, di ricerca e clinico-assistenziali su specifiche attività e patologie afferenti a determinate discipline specialistiche.

### Centri di diagnosi e cura ultraspecialistici

Centro Cura e Studio della Tiroide  
 Centro per la Cura delle Cardiomiopatia Ipertrofica  
 Centro di Endourologia  
 Centro delle Patologie del Ginocchio  
 Centro della Chirurgia della Mano  
 Centro di Chirurgia dell'Obesità  
 Centro per lo Studio delle Aritmie  
 Centro per la Cura dello Scompenso Cardiaco  
 Centro della Chirurgia Oncologica Epatobiliare  
 Centro di Medicina Metabolica  
 Breast Unit

Servizi di diagnosi e cura ultraspecialistici  
 Servizio di Endoscopia  
 Servizio di Emodinamica e Cardiologia Interventistica  
 Servizio di Prevenzione ed Infettivologia Clinica

Ciascuna struttura clinico-assistenziale e ciascun centro di diagnosi e cura ultraspecialistico prevede propri protocolli organizzativi ed è dotato di risorse mediche ad esse dedicate, indifferentemente che eroghi prestazioni in regime di ricovero ovvero in regime ambulatoriale.

Le attività clinico assistenziali o diagnostiche specialistiche sono definite per ciascuna struttura e sono coordinate dal Responsabile Medico che ha piena autonomia nella organizzazione delle risorse a lui assegnate.

## Pronto Soccorso



Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso è deputato a garantire le prestazioni diagnostiche terapeutiche necessarie al sostegno delle funzioni vitali, alla mobilitazione traumatica, al ripristino e al mantenimento delle funzioni vitali anche con interventi invasivi se consentiti dal livello organizzativo del presidio.

Il funzionamento del servizio di Pronto Soccorso ed accettazione è determinato dal concorso delle competenze professionali delle unità operative e dei servizi di cui il presidio è dotato.

Il servizio di pronta disponibilità e guardia attiva specialistica è attivo 24h su 24h.



Ambulatorio di Pronto Soccorso

## Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è un medico in possesso di Specialità in Igiene e Tecnica Ospedaliera al quale è affidata la sovrintendenza di tutte le attività sanitarie della Clinica. Egli è responsabile della buona organizzazione dei Reparti e dei Servizi; dal Direttore Sanitario dipendono funzionalmente tutti gli addetti al ruolo sanitario.

Il Direttore si avvale, per la gestione del Personale infermieristico, tecnico ed ausiliario, di un Capo dei Servizi Sanitari Ausiliari; coordina altresì il Personale Medico per il tramite dei Primari.

Il Direttore Sanitario può, in alcuni casi, svolgere le funzioni di ufficiale di stato civile (es. nelle autentiche di sottoscrizione di firma per i pazienti ricoverati). Egli è responsabile della conservazione, della tenuta e del rilascio di fotocopie di cartelle cliniche, secondo i tempi di legge e le modalità stabilite.

La Direzione Sanitaria ha una segreteria aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 con esclusione della pausa pranzo.

## Configurazione ed assetto ambulatoriale

L'Ambulatorio Polispecialistico del Policlinico di Monza offre prestazioni riferite sia alle discipline di Ricovero e Cura ma anche di altre specialità per le quali non vi è ricovero. Le prestazioni ambulatoriali sono erogate dai medici afferenti alle Unità Operative e da medici Specialisti ambulatoriali.

### POLICLINICO DI MONZA

**Anestesia:** visita specialistica, terapia del dolore

**Cardiochirurgia:** visita specialistica

**Cardiologia:** visita specialistica aritmologica, visita specialistica cardiologica, controllo pacemaker e defibrillatore, ecocardiocolordoppler, ecocardiogramma transesofageo, ecostress fisico-farmacologico, elettrocardiogramma (ECG), elettrocardiogramma dinamico (holter cardiaco 24 ore), monitoraggio della pressione arteriosa (holter pressorio 24 ore), test da sforzo, tilting test. Ambulatori dedicati: cardiopatia ipertensiva, post-infarto, post-angioplastica, riabilitazione cardiologica, scompenso cardiaco, valvulopatie e il Centro studi delle aritmie

**Centro di Cardiomiopatia Ipertrofica e Cardiopatie Valvolari:** visita specialistica

**Centro per lo studio e il trattamento chirurgico mini-invasivo della valvulopatia aortica:** visita specialistica (**Chirurgia Epatobiliopancreatica:** visita specialistica)

**Chirurgia Generale:** visita specialistica, visita specialistica proctologica, centro di chirurgia dell'obesità, centro studi della stipsi

**Chirurgia Plastica:** visita specialistica, infiltrazioni, revisione piccole cicatrici, interventi ambulatoriali

**Chirurgia Vascolare - Angiologia:** visita specialistica, ecocolor Doppler tronchi sovraortici (TSA), ecocolor Doppler venoso/arterioso

**Dermatologia:** visita specialistica, interventi ambulatoriali

**Diagnostica per Immagini:** radiologia tradizionale (RX) – tutte le prestazioni (compresi gli esami contrastografici gastrointestinali e urologici), mammografia digitale, Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC), Ortopantomografia (OPT), Cone Beam; **Ecografia:** tiroide/capo/collo, mammella, addome, muscolare tendinea/osteoarticolare, cute e sottocute, testicoli; **Risonanza Magnetica (senza e con mezzo di contrasto):** cuore, cervello e tronco encefalico, massiccio facciale, collo, colonna, torace, addome, muscolare scheletrica, angio-RM vascolare; **TAC (senza e con mezzo di contrasto):** encefalo, dentale, collo, massiccio facciale, orecchie, torace, addome, colonna vertebrale, osteoarticolare, angio-TAC coronarica, angio-TAC vascolare

**Gastroenterologia:** visita specialistica, colonscopia, eco-endoscopia, endoscopia operativa, esofagogastroduodenoscopia, rettoscopia, rettosigmoidoscopia

**Ginecologia:** visita specialistica, colposcopia, ecografia, esami culturali, HPV, pap-test

**Laboratorio analisi:** Anatomia Patologica, Biochimica Clinica e Tossicologica, Ematologia e Emocoagulazione, Immunoematologica, Microbiologia e Virologia

**Medicina interna:** visita specialistica

**Microangiologia:** laser doppler flow, videocapillaroscopia

**Nefrologia:** visita specialistica, dialisi

**Neurochirurgia:** visita specialistica

**Neurologia:** visita specialistica, elettromiografia, potenziali evocati, unità di Valutazione Alzheimer

**Oculistica:** visita specialistica, visita specialistica pediatrica, ambulatorio Glaucoma, argon laser, fluorangiografia, fundus oculi, indocianinografia, OCT, pachimetria corneale, topografia computerizzata, Yag-Laser

**Odontostomatologia:** visita specialistica, visita odontoiatrica pediatrica, chirurgia orale, endodonzia, igiene e profilassi, implantologia, odontoiatria estetica, ortodonzia, parodontologia, pedodonzia conservativa, protesica, trattamenti laser assistiti

**Oncologia:** visita specialistica

**Ortopedia:** visita specialistica, infiltrazioni

**Otorinolaringoiatria:** visita specialistica, esame audiometrico con cabina silente, esame impedenziometrico, fibrolaringoscopia, irrigazione dell'orecchio, rinfibroscopia

**Pneumologia:** visita specialistica, broncoscopia, spirometria semplice

**Radioterapia:** visita specialistica, radioterapia stereotassica, teleterapia con acceleratore lineare, IMRT (Intensity Modulated Radiation Therapy) con tecnica VMAT (Volumetric Arc Therapy), terapia con elettroni a uno o più campi fissi

**Senologia:** visita specialistica, agoaspirato, ecografia mammella, mammografia

**Urologia:** visita specialistica, agobiopsie prostatiche, cistoscopie, ecografie urologiche, esame URODINAMICO INVASIVO, UROFLUSSOMETRIA, uroflussometria con residuo PM

**Proctologia:** visita specialistica + anoscopia

### POLIAMBULATORIO DI VIA MODIGLIANI

**Chirurgia generale:** visita specialistica, asportazione chirurgica ambulatoriale.

**Chirurgia vascolare:** visita specialistica, ecocolor Doppler venoso e arterioso.

**Dermatologia:** visita specialistica, interventi ambulatoriali, crioterapia.

**Endocrinologia/Diabetologia/Medicina Metabolica:** visita specialistica diabetologica, visita specialistica dietologica, visita specialistica endocrinologica, dislipidemie e prevenzione cardiovascolare, prevenzione/cura osteopenia/osteoporosi, agoaspirato tiroide

**Oculistica:** visita specialistica, fundus oculi.

**Psichiatria:** colloquio psicologico clinico, colloquio di supporto psicologico.

**Laboratorio Analisi**

**Podologia:** visita specialistica, onicocriptosi, ortesi in silicone, ortonixia, plantare semifunzionale, plantare su calco in gesso, trattamento podologico.

**POLIAMBULATORIO POLICLINICO DI MONZA NIEVO**

**Cardiologia:** visita specialistica, elettrocardiogramma (ECG), ecocardiocolordoppler.

**Cardiologia riabilitativa:** visita specialistica, attività fisica educata (AFE) in palestra, riunioni collettive con psicologa e dietista, test del cammino, piano riabilitativo individuale.

**Medicina fisica e riabilitazione:** visita specialistica, attività fisica educata (AFE) in palestra, piano riabilitativo individuale, consulenza posturale, elettrostimolazione, elettroterapia antalgica, fitoterapia, ionoforesi, laserterapia, linfodrenaggio, magnetoterapia, massoterapia, onde corte e microonde, onde d'urto radiali e focali, rieducazione motoria di gruppo, rieducazione motoria individuale, Tecar, Tecar sin, Tens, trazioni scheletriche, ultrasuoni, Yag-Laser.

**Pneumologia:** visita specialistica, test del cammino.

**Psicologia:** visita specialistica, riunioni collettive con psicologa.

**Medicina dello Sport:** visita specialistica agonistica, visita specialistica non agonistica, servizio di nutrizione dello sportivo.

**ISTITUTO CLINICO UNIVERSITARIO DI VERANO BRIANZA**

**Cardiologia:** visita specialistica, ecocardiocolordoppler, elettrocardiogramma (ECG), elettrocardiogramma dinamico (holter cardiaco 24 ore), monitoraggio pressione arteriosa (holter pressorio 24 ore), test da sforzo

**Centro per la cura dell'ipertensione:** check-up ipertensione

**Chirurgia generale:** visita specialistica, visita specialistica proctologica, Centro di chirurgia dell'obesità

legatura delle emorroidi, interventi ambulatoriali

**Chirurgia plastica:** visita specialistica, infiltrazione di cortisone, revisione cicatrici, interventi ambulatoriali

**Chirurgia vascolare-angiologia:** visita specialistica, ecocolorodoppler tronchi sovraortici (TSA), ecocolorodoppler vasi spermatici, ecocolorodoppler venoso/arterioso

**Dermatologia-Allergologia:** visita specialistica, visita tricologica, analisi tricologica, biopsia della cute, crioterapia locale, patch test, videodermatoscopia digitale, interventi ambulatoriali, prick test su alimenti, test allergenici inalanti

**Diagnostica per immagini:** radiologia tradizionale (RX) - tutte le prestazioni (compresi gli esami contrastografici gastrointestinali e urologici), Cone Beam (CBTC), mammografia digitale Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC), Ortopantomografia (OPT), teleradiografia del cranio

**Ecografia:** tiroide/capo/collo, mammella, addome, muscolare tendinea/osteoarticolare, cute e sottocute, testicoli;

**Risonanza Magnetica (senza e con mezzo di contrasto):** cer-

vello e tronco encefalico, massiccio facciale, collo, colonna, torace, addome, muscolare scheletrica, Angio-RM vascolare;

**TAC (senza e con mezzo di contrasto):** encefalo, dentale, collo, massiccio facciale, orecchie, torace, addome, colonna vertebrale, osteoarticolare, Angio-TAC vascolare

**Endocrinologia/Diabetologia/Medicina metabolica:**

visita specialistica diabetologica, visita specialistica, endocrinologica, colloquio dietistico, ecografia della tiroide, prevenzione/cura obesità, infantile/adolescenziale, prevenzione/cura osteopenia, prevenzione/cura osteoporosi

**Fisiatria/Fisiokinesiterapia:** visita specialistica, consulenza posturale, diadinamica, elettrostimolazione, elettroterapia Frens, fitoterapia, ionoforesi, laserterapia, linfodrenaggio, magnetoterapia, massoterapia, onde corte e microonde, onde d'urto radiali e focali, rieducazione motoria di gruppo, rieducazione motoria individuale, ultrasuoni, Tecar, Tecar Sin, Tens, trazioni scheletriche, valutazione isocinetica, Yag-Laser

**Gastroenterologia:** visita specialistica, colonscopia, gastroscopia

**Medicina estetica:** visita specialistica, botox (tossina botulinica), filler con acido ialuronico, laser resurfacing viso, peeling chimico, radiofrequenza viso, Tecar sin viso, vitamine biorivitalizzanti, epilazione Laser Diodo, mesoterapia, onde d'urto cellulite, radiofrequenza corpo, Tecar Sin corpo, asportazioni di neoformazioni con laser, crioterapia sistemica

**Neurochirurgia:** visita specialistica

**Neurologia:** visita specialistica, visita neurologica per Alzheimer, visita neurologica per cefalee, visita neurologica per Parkinson, elettromiografia arti superiori/inferiori, somministrazione di test della memoria

**Oculistica:** visita specialistica, fundus oculi, Yag-Laser

**Odontostomatologia:** visita specialistica, visita odontoiatrica pediatrica, chirurgia orale, endodonzia, gnatologia e posturologia, igiene e profilassi, implantologia, odontoiatria estetica, ortodonzia, parodontologia, pedodonzia conservativa, protesica, trattamenti laser assistiti, sedazione cosciente

**Ortopedia e Traumatologia:** visita specialistica, infiltrazioni articolari, infiltrazione con acido ialuronico

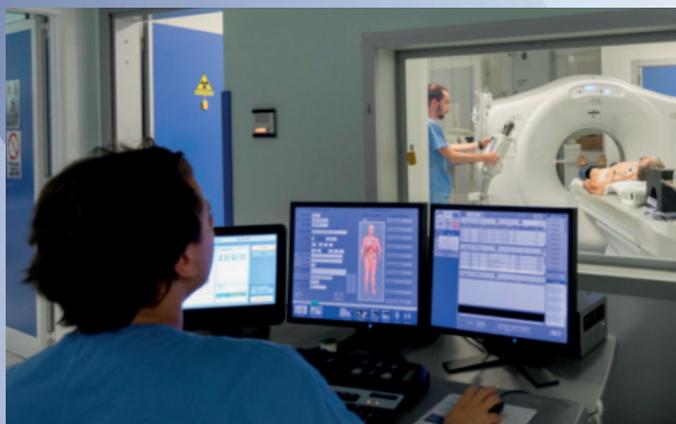
**Ostetricia e Ginecologia:** visita specialistica, ecografia ginecologica, ecografia ostetrica del primo trimestre ecografia transvaginale, Pap Test+HPV, sonoisterografia, tampone colturale

**Otorinolaringoiatria:** visita specialistica, esame audiometrico con cabina silente, esame impedenziometrico, fibrolaringoscopia, laringostroboscopia, otomicroscopia, irrigazione dell'orecchio, rinofibroscopia

**Podologia:** visita specialistica, onicocriptosi, ortesi in silicone, ortonixia, plantare semifunzionale, plantare su calco in gesso

**Senologia:** visita specialistica, ecografia mammella

**Urologia:** visita specialistica, ecografie urologiche



Radiologia

### MEDICINA DELLO SPORT DI VERANO BRIANZA

Visita specialistica agonistica, visita specialistica non agonistica, servizio di nutrizione sportiva, test di performance, analisi forza nei salti, Test di Conconi, Test di Mader, Test di Mognoni, Test isocinetico (doppio), Test VO2 MAX e soglia anaerobica

### PRENOTAZIONI

Policlinico di Monza

Gli esami di laboratorio RX Torace ed ECG sono ad accesso diretto con orario dedicato

Per le altre prestazioni:

- Prenotazione diretta: lun-ven 8.30-17.00 e sab 8.00-12.00
- Prenotazione telefonica al numero 039 2027222: lun-ven 9.00-13.00
- Prenotazione via SMS al 366 5828695: inviare la parola "PRENOTAZIONE" per essere contattati
- Per Fisiokinesiterapia recarsi al Poliambulatorio Policlinico di Monza Nieve (via Kullmann, 3): lun-ven 9.00-12.30 e 14.30-16.00

### Centro Medicina dello Sport di Policlinico di Monza Nieve

- Collegarsi al sito [www.policlinicodellosport.it](http://www.policlinicodellosport.it) per scegliere data e ora della visita

### Istituto Clinico Universitario di Verano Brianza

- Prenotazione telefonica al numero 0362 8241: lun-ven 9.00-13.00
- Prenotazione diretta: lun-ven 8.30-18.00 e sab 8.30-12.00
- Per Fisiokinesiterapia: lun-ven 09.00-17.00
- Prenotazione via SMS al 366 5828695: inviare la parola "PRENOTAZIONE" per essere contattati

### Centro Medicina dello Sport di Verano Brianza

- Collegarsi al sito [www.policlinicodellosport.it](http://www.policlinicodellosport.it) per scegliere data e ora della visita

## SEZIONE II

### Informazioni sui servizi forniti

#### Degenze in regime di ricovero ordinario

Si intende per *ricovero ordinario* il ricovero del paziente già noto al medico curante il quale necessita di cure e trattamenti non urgenti e quindi programmabili nel tempo.

Si differenzia dal *ricovero in urgenza* che solitamente avviene tramite il Pronto Soccorso.



Reparto di degenza

#### L'assistenza comprende:

- visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con la propria organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura
- assistenza infermieristica e tutelare
- prestazioni alberghiere
- prestazioni ambulatoriali
- visite
- esami di laboratorio e strumentali

### ASPETTI FUNZIONALI

#### ATTIVITÀ CLINICHE

Le attività cliniche vengono svolte dalle Unità Operative (di cui alla sezione I), dai Servizi Ambulatoriali (di cui alla sezione I) nonché dai Centri e Servizi di Diagnosi e Cura Ultraspecialistici (di cui alla Sezione I).

Prestano attività di consulenza in favore dei pazienti del Policlinico di Monza medici specialisti in tutte le branche mediche di cui all'allegato della Carta dei Servizi.

#### SERVIZI GENERALI

Il Policlinico di Monza dispone di un servizio di cucina interno. Il servizio farmaceutico dispone di un locale per deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione. Il servizio religioso viene svolto da personale religioso esterno con celebrazione della Messa ogni domenica o festa comandata nella Cappella allestita presso il Padiglione Faggi.

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione e per l'esposizione della salma è accessibile attraverso un percorso esterno alle strutture.

### SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Le camere sono provviste di servizi in camera, e possibilità di disporre di aria condizionata, telefono e TV.

Presso il Reparto Teodolinda, sito al piano rialzato del Padiglione Tigli, sono ubicate camere singole, doppie solvanti e a differenza alberghiera provviste di apparecchio telefonico autonomo, TV, aria condizionata, frigobar, cassaforte, servizi in camera.

Le visite sono permesse nei giorni feriali dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 19.00 alle ore 20.00 mentre nei giorni festivi dalle ore 15.00 alle ore 17.00. Sono ammesse visite fuori orario previa autorizzazione dei Responsabili di Raggruppamento.

### I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

- colazione dalle 7.45
- pranzo dalle 12.00
- the dalle 16.00
- cena dalle 18.00



Giardino

L'organizzazione di cucina prevede un menù a rotazione mensile, con due tipologie stagionali, che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze e la sua "comanda" annotata dal personale su apposita scheda.

### LE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

- a) Tipologia delle prestazioni (vedere sezione I)
- b) Modalità per fruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate:
  1. Con la richiesta del medico curante il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) del Policlinico di Monza che provvederà ad effettuare la prenotazione fornendo tutte le informazioni per usufruire delle prestazioni offerte
    2. Il pagamento della tariffa ticket avverrà nel giorno dell'esecuzione dell'esame. I referti verranno ritirati presso l'apposito "Ritiro referti".  
Il tariffario delle prestazioni erogate è consultabile (su richiesta) presso il CUP
  - c) Modalità per fruire delle prestazioni non convenzionate.
    1. Con la richiesta del medico curante o dello specialista il paziente contatta il Centro Unico di Pre-

notazione (CUP) del Policlinico di Monza che provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato

2. Il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso. I referti verranno ritirati presso l'ufficio "Ritiro Referti".

Il tariffario delle prestazioni erogate è consultabile (su richiesta) presso il CUP.

### MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

Il ricovero, dal punto di vista amministrativo, può avvenire attraverso tre modalità:

1. Ricovero di pazienti a carico del SSN
2. Ricovero di pazienti in differenza alberghiera
3. Ricovero di pazienti solvanti.

È sempre necessaria la prenotazione presso l'Ufficio Prenotazione Ricoveri che comunica al paziente il giorno del ricovero. I ricoveri vengono effettuati sempre presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri sito al piano seminterrato del padiglione Tigli.

### Documentazione di ricovero

Al momento del ricovero, sia solvente che in regime S.S.N., i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- richiesta di ricovero rilasciata dal medico curante;
- tessera sanitaria (carta CRS o CNS);
- codice fiscale.

All'atto del ricovero è utile informare il personale dell'ufficio accettazione del proprio interesse ad ottenere il rilascio di copia della cartella clinica che verrà inviata al domicilio del paziente dopo la dimissione, previo pagamento del corrispettivo economico.

### Informazioni ricoveri

Le informazioni potranno essere richieste all'Ufficio Prenotazione Ricoveri oppure all'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00, il sabato dalle 8.30 alle 12.00.

### Modalità di accoglienza

All'atto del ricovero viene rilasciato al paziente un opuscolo informativo (All. n.1) con informazioni generali sulla struttura, sui servizi forniti e con utili informazioni per degenti e visitatori.

# SEZIONE III

## Standard di Qualità - Impegni - Programmi

### LIVELLO DI ASSISTENZA GARANTITO

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie il Policlinico di Monza garantisce all'utente:

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica
- la possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie
- il ricovero in camere di degenza di norma con un massimo di due posti letto e comunque non superiore ai tre posti letto
- l'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose
- il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni
- il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento
- Mediazione linguistica in 22 lingue originali.

### IL RICOVERO

Per i ricoveri sono previsti i seguenti standard di qualità:

1. Consegna ad ogni utente di un opuscolo informativo sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza
2. Informazioni rilasciati da un medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza
3. Contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

### LA DEGENZA

Per quanto riguarda la degenza vengono adottati i seguenti indicatori e standard di qualità:

#### PRESTAZIONI ALBERGHIERE

1. Pulizia delle camere una volta al giorno o su chiamata da parte dei ricoverati mediante un ausiliario addetto all'assistenza del Reparto
2. Stanze da uno o due letti, con un armadietto e un comodino per degente, servizi in camera, riscaldamento d'inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi, servizio TV e cassaforte
3. Cambio di biancheria una volta al giorno e per patologie particolari anche più volte al giorno
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei cittadini
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori: telefoni pubblici, servizio su richiesta di parrucchiere o barbiere.



Camere di degenza

### ASSISTENZA SANITARIA

1. Il medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo così da consentire all'interessato di fornire o negare il consenso informato
2. Non può essere attivato alcun trattamento senza preventiva informazione al paziente
3. I colloqui avvengono con il medico curante o con il Responsabile dell'Unità Operativa
4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente viene preavvisato con sufficiente anticipo, accompagnato da personale della struttura e non attenderà per l'accertamento radiologico o altro, di norma, per più di 15 minuti. Dopo l'accertamento sarà prontamente riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante
5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura
6. Per i malati operati e per quelli terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un'assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari
7. Le visite mediche sono almeno due al giorno, di cui almeno una in tarda serata. La riservatezza è garantita anche dalla priorità di assegnazione in camere ad uno o due letti.

### CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La continuità assistenziale ai pazienti ricoverati è assicurata dai medici afferenti alle singole Unità Operative e Servizi di Diagnosi e Cura nei normali orari di servizio.

È altresì garantita una Guardia Medica Interdivisionale h24 oltre alla Guardia Specialistica h24, con presenza in struttura del medico specialista per le Unità Operative di Cardiologia, per l'Unità Coronaria, per il Servizio di Anestesia e Rianimazione e per la Terapia Intensiva.

Infine sono previste "pronte disponibilità" (reperibilità) per ciascuna delle Unità Operative del Policlinico, di modo che due chirurghi siano sempre reperibili per far fronte ad eventuali esigenze ed essere operativi entro 40 minuti.

La continuità assistenziale ai pazienti che afferiscono al Pronto Soccorso e che necessitano di ulteriori prestazioni differibili e connesse all'accesso al Servizio, è assicurata per mezzo di ambulatori specialistici dedicati che vengono tenuti da lunedì al venerdì dei giorni feriali. Per l'ortopedia, la continuità assistenziale di Pronto Soccorso è garantita con un ambulatorio attivo dal martedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.30.

### RELAZIONI CON I FAMILIARI

1. I Medici curanti e i Responsabili delle Unità Operative garantiscono relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi
2. Per casi particolari, valutati dal Medico curante, o dai Responsabili delle singole Unità Operative, sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna. Gli interessati possono anche chiedere l'assistenza da parte di volontari ammessi alla frequenza della struttura.

Nel corso della degenza non sono consentiti permessi di uscita per il paziente, se non per gravi e motivate cause. In questo caso il permesso deve essere richiesto al Medico curante il quale lo sottoporrà per la definitiva approvazione al Direttore Sanitario.

### ASPETTI DI UMANIZZAZIONE

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con le loro generalità e con il "Lei". E' fatto divieto di chiamare i degenti con un numero o una patologia o terminologie correnti
2. Le informazioni sulle malattie vanno date all'utente ricoverato o ai familiari in un locale riservato. Le prestazioni mediche o terapie che lo richiedono vengono eseguite con apposito sipario divisorio da altri letti
3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza
4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. E' inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

### LA DIMISSIONE

Per quanto riguarda la dimissione, gli indicatori e standard di qualità sono:

#### INFORMAZIONE

Il Policlinico di Monza garantisce a ogni degente, prima della dimissione un colloquio con il Medico curante o con il Responsabile o con un componente dell'Unità Operativa di ricovero per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. A tal fine viene sempre consegnata una lettera di dimissione con indicazioni terapeutiche per il medico di famiglia.

Il Policlinico di Monza garantisce che ogni ricoverato abbia l'informazione circa le sue dimissioni con almeno 12 ore di anticipo.

## SEZIONE IV

### Tutela e Verifica

#### STRUMENTI DI TUTELA

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda a Tutela della Salute cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti. Ciò premesso, il Policlinico di Monza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per questo ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

#### REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Al fine di facilitare le osservazioni ed i reclami degli utenti viene adottato il seguente Regolamento:

- Art. 1) Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità. Ai pazienti viene fornita una scheda per raccogliere le valutazioni dell'utente dopo il ricovero e un modulo per segnalare eventuali disservizi o proposte. (Allegato A)
- Art. 2) Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 esercitano il proprio diritto con:
- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente distribuito con l'opuscolo informativo
  - Segnalazione telefonica o a mezzo fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
  - Colloquio con il Direttore Sanitario. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito
  - Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 3) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto disposto dall'art. 14, comma 15 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93

- Art. 4) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite o trasmesse all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 5) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei quattro giorni comunicerà ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclami affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente
- Art. 6) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito dal Responsabile di Raggruppamento, Unità o Servizio, un infermiere professionale con funzioni di caposala e un impiegato amministrativo. L'Ufficio ha le seguenti funzioni:
- Ricevere le informazioni, opposizioni, denunce o reclami, presentate dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità
  - Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione
  - Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere all'Amministrazione per la necessaria definizione. L'Ufficio, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Funzionali, degli uffici
  - Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia
  - Predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Presidente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.



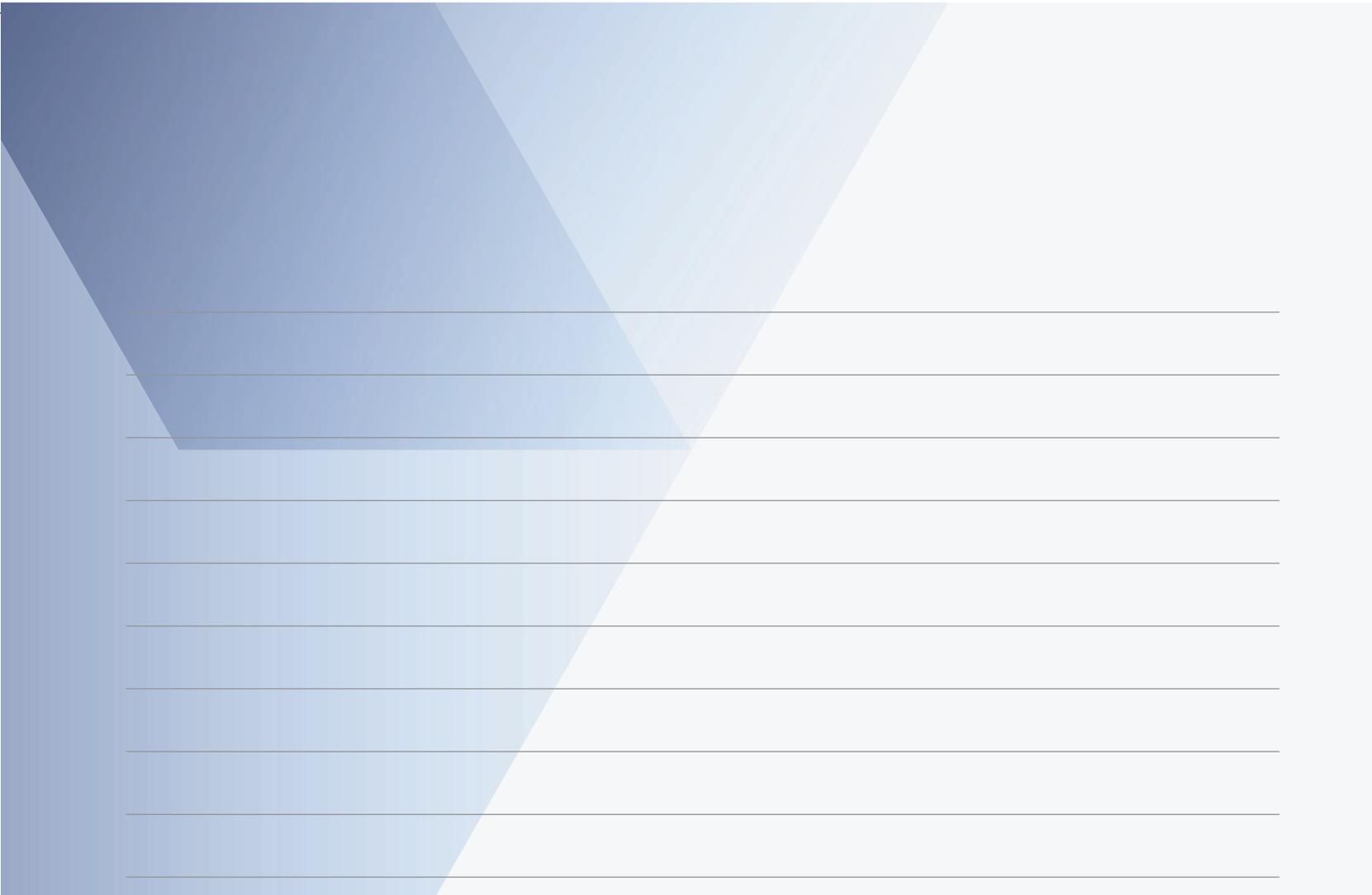
Ufficio cartelle cliniche

# SEZIONE V

## Contatti

<b>Centralino</b>	<b>039 28101</b>
<b>Fax</b>	<b>039 2810470</b> info@policlinicodimenza.it
<b>Centro Unico di Prenotazione:</b>	<b>039 2027222</b>
<b>Poliambulatorio di via Modigliani 10, Monza</b>	<b>039 2027222</b>
<b>Poliambulatorio di Verano Brianza</b>	<b>0362 8241</b>
<b>Poliambulatorio Nieveo</b>	<b>039 2027222</b>
<b>Ufficio Ricoveri:</b>	<b>039 2810321</b> ricoveri@policlinicodimenza.it
<b>Pronto Soccorso:</b>	<b>039 2810512</b> prontosoccorso@policlinicodimenza.it
<b>Direzione Sanitaria:</b>	<b>039 2810344</b> direzione.sanitaria@policlinicodimenza.it
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico:</b>	<b>039 2810761</b> urp@policlinicodimenza.it

**Sito internet:** [www.policlinicodimenza.it](http://www.policlinicodimenza.it)



Lined writing area consisting of 15 horizontal lines.



Lined writing area consisting of 15 horizontal lines.







via Amati, 111  
20900 Monza, Monza Brianza  
tel. 039 28101 fax. 039 2810470  
[www.policlinicodimonza.it](http://www.policlinicodimonza.it)

