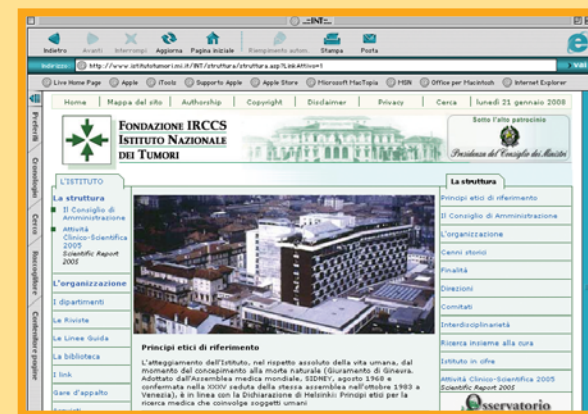


[www.istitutotumori.mi.it](http://www.istitutotumori.mi.it)

Il sito dell'Istituto racchiude e illustra tutte le attività e i servizi presenti. Inoltre, la sezione "Per il pubblico" contiene informazioni pratiche, modalità di iscrizione, collegamenti a progetti, corsi e iniziative per i pazienti e i loro familiari.



progetto grafico: rosaria parentela



FONDAZIONE IRCCS  
ISTITUTO NAZIONALE  
DEI TUMORI

# CARTA DEI SERVIZI

Una guida che vuole fornire ai cittadini un aiuto concreto per conoscerci meglio e rendere più accessibili i nostri servizi

## INDICE

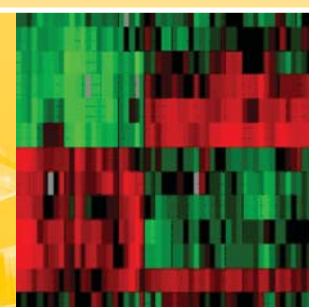
### Introduzione

- 1. Presentazione dell'Istituto** **3**  
Gli obiettivi, i valori e i principi  
La ricerca insieme alla cura  
L'informazione  
L'aggiornamento e la Formazione
- 2. Struttura organizzativa** **7**  
Le sedi  
I Dipartimenti  
Come orientarsi in Istituto  
Numeri telefonici utili
- 3. I diritti dell'utenza** **11**
- 4. Visite specialistiche ed esami** **15**  
Come prenotare una visita o un esame
- 5. Gli ambulatori** **19**  
Ambulatorio Generale  
Ambulatorio di Terapia Medica  
Ambulatorio e Day-Hospital di Oncologia Pediatrica  
Altri ambulatori  
Prestazioni Radiodiagnostiche
- 6. Il ricovero in Istituto** **35**  
Il ricovero in Day-Hospital
- 7. L'attività libero-professionale** **45**
- 8. Servizi offerti agli utenti** **47**  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
I progetti e il volontariato  
Altri servizi a disposizione degli Utenti
- 9. Le Garanzie per la sicurezza** **57**

Fondazione IRCCS  
Istituto Nazionale dei Tumori  
Via Giacomo Venezian 1  
20133 Milano  
Tel: 02 23901  
[www.istitutotumori.mi.it](http://www.istitutotumori.mi.it)



[www.istitutotumori.mi.it](http://www.istitutotumori.mi.it)

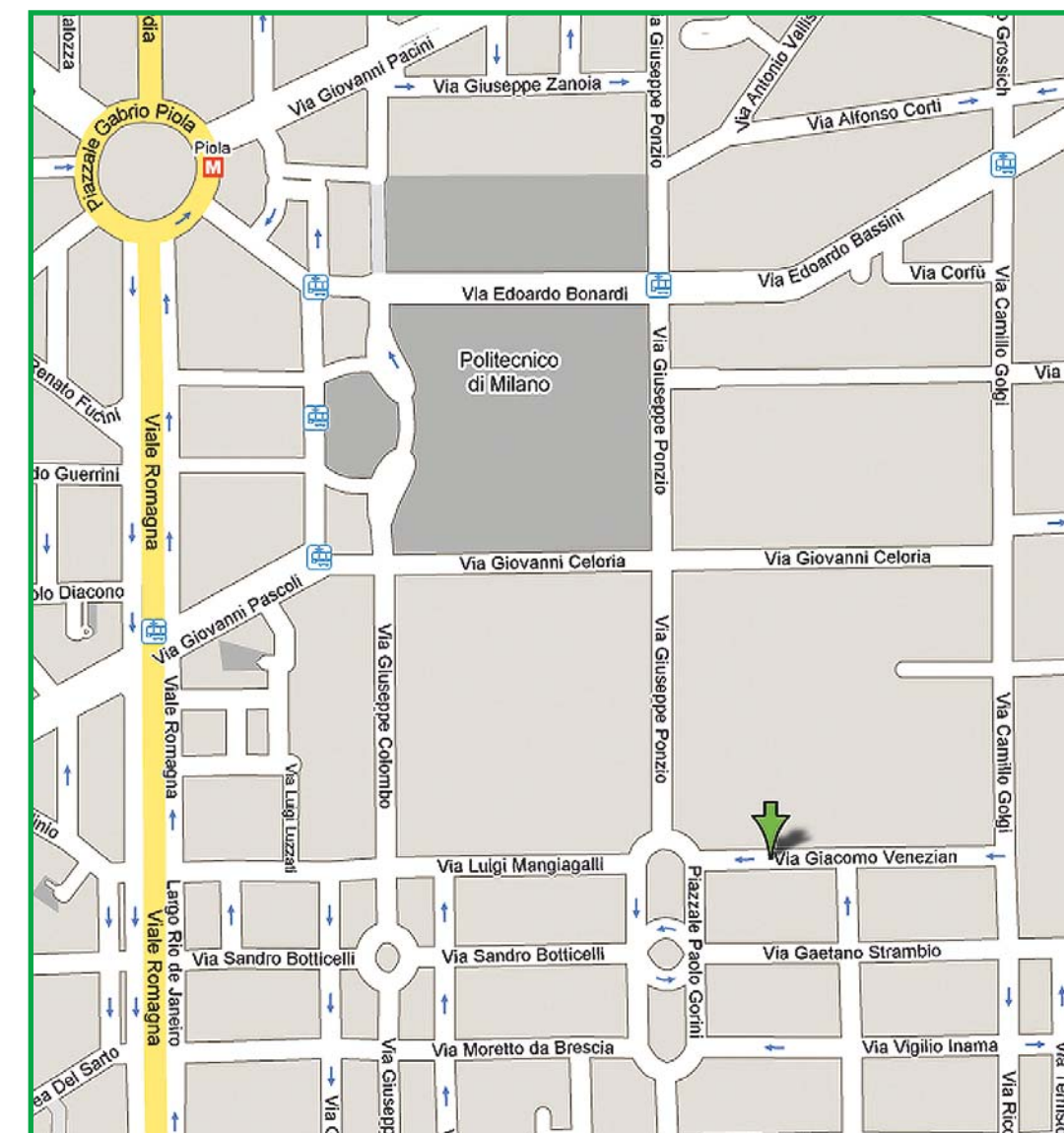


*Il supporto finanziario accelera il progresso nella ricerca sul cancro, è necessario per lo sviluppo delle risorse, incluse nuove e sofisticate attrezzature, e per il reclutamento di ricercatori specializzati.*

#### PER SOSTENERE LA RICERCA IN ISTITUTO

- **5 X MILLE**  
Dichiarazione dei redditi – inserire nell'apposita casella (ricerca sanitaria) il riferimento del codice fiscale dell'INT: 80018230153
- **Vaglia postale**  
C/C Postale n°44065209 intestato alla Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori, Milano
- **Bonifico**  
C/C 000004600078 Intesa San Paolo SpA (9)  
ABI: 03069 – CAB: 09466 – CIN: W  
IBAN: IT57W0306909466000004600078
- **Personalmente**  
Ragioneria - fatturazione, 8.30-12.30 e 14.30-15.45
- **Lasciti**  
Dott. Paolo Viganò tel. 02 2390 2853  
Partita IVA: 04376350155

## Come raggiungere l'Istituto



L'indirizzo è via Giacomo Venezian 1, 20133 Milano.  
Il centralino telefonico risponde al numero 02 23901.  
La portineria risponde al numero 02 23902368.  
L'Istituto è situato nel quadrante orientale di Milano, nella zona denominata "Città Studi" perché comprende le Facoltà Scientifiche dell'Università.

Se si viene in...

#### ■ **Metropolitana**

Con la linea 2 (verde) della metropolitana, scendere o alla fermata "Piola", a circa 15 minuti a piedi, oppure "Lambrate", da dove si può prendere il filobus 93, scendendo in piazzale Gorini.

#### ■ **Autobus e Tram**

Gli altri mezzi che si fermano nei pressi dell'Istituto sono:  
- filobus 93, fermata di piazzale Gorini;  
- autobus 61, fermata di piazzale Gorini e di via Strambio;  
- tram 5, fermata di via Amadeo.

#### ■ **Automobile**

Dalla Tangenziale Est si imbecca l'uscita Rubattino o quella di viale Forlanini.  
Dal centro-città la direzione da seguire è Città Studi e piazzale Gorini.

#### ■ **Taxi**

Nelle ore diurne i taxi stazionano di norma all'ingresso di via Venezian.

#### ■ **Aereo**

Dall'aeroporto di Linate (raggiungibile in pochi minuti d'auto) si percorre il viale Forlanini; dopo il ponte ferroviario si gira a destra in via Cardinal Mezzofanti fino a giungere in largo Murani; si svolta a sinistra in via Strambio che è parallela a via Venezian.

#### ■ **Trasporto malati**

La Sezione milanese della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori organizza il servizio gratuito per/da l'Istituto per i malati che sono impossibilitati a muoversi da soli.  
Per informazioni telefonare allo 02 26681070 oppure 02 26681130.

#### ■ **La sistemazione alberghiera**

Se si ha necessità di una sistemazione alberghiera (alberghi, case d'accoglienza e ogni indicazione utile) è possibile visitare il sito Internet [www.istitutotumori.mi.it](http://www.istitutotumori.mi.it), oppure contattare la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, sezione Milanese, telefono: 02 2663481 – 02 23902370.

# INTRODUZIONE

*La carta dei servizi rappresenta, oltre ad un prezioso sussidio per l'utenza, un elemento di conoscenza sugli indirizzi e sulle potenzialità dell'Istituto. Un Istituto che vanta una lunga storia nella diagnosi e nella terapia dei tumori e che si pone all'avanguardia nella cura di queste patologie. Qui si conducono ricerche innovative e si aprono nuove strade per poter offrire nell'ambito della assistenza pubblica i trattamenti più aggiornati e appropriati per le varie forme di tumore.*

*Grande impegno è pure dedicato alle problematiche più generali del paziente oncologico, che vanno dall'assistenza psicologica ai problemi nutrizionali, alla terapia del dolore, alle cure palliative in genere, fino alle fasi più delicate della malattia. Tutte attività che trovano un loro spazio in precise strutture alle quali qualsiasi utente può affidarsi con sicurezza. Vogliamo infatti offrire, come si può evincere dalla lettura di questo opuscolo, un aiuto a "tutto tondo" che non solo mira a curare la malattia con le tecniche più innovative frutto di una ricerca di avanguardia, ma a prendersi cura del malato sotto tutti gli aspetti.*

*Siamo certi che chi consulterà questa carta dei servizi per avere una risposta al proprio problema contingente comprenderà già nell'impostazione lo sforzo di rendere l'Istituto sempre più vicino ai bisogni della gente.*

Direttore Generale



# 1

## PRESENTAZIONE

### Gli obiettivi

Fin dalla fondazione, risalente al 1928, gli obiettivi dell'Istituto Nazionale dei Tumori (INT) di via Venezian sono stati così definiti:

- la diagnosi e la cura dei tumori, con i metodi che vengono riconosciuti internazionalmente come i più validi
- la ricerca nel campo dei tumori, per capirne meglio i meccanismi biologici e per migliorare continuamente i sistemi di diagnosi e le cure
- l'informazione oncologica dei cittadini e la formazione del personale medico e infermieristico impegnato nel trattamento del cancro.

### I valori

Costituiscono l'insieme dei criteri che orientano gli scopi, le intenzioni e le azioni di tutte le persone che lavorano in Istituto e che contribuiscono al raggiungimento della sua missione:

#### ■ **Innovazione**

L'Istituto è portatore d'innovazione per il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), sia per l'aspetto di ricerca e sanitario, sia per gli aspetti legati all'organizzazione.

#### ■ **Affidabilità**

L'Istituto con le sue componenti agisce con continuità e costanza adeguando azioni, comportamenti e servizi prodotti alle necessità dei pazienti oncologici, alle priorità e agli obiettivi a tal fine fissati. Gli impegni sono assunti e rispettati per le aree nelle quali si è in grado di assicurare, mantenere e sviluppare adeguati livelli di competenza.

#### ■ **Centralità del paziente**

Il sistema dei servizi concentra l'attenzione, l'impegno e la pratica professionale sulla ricerca della soddisfazione dell'utente sviluppando rapporti di fiducia e comprensione dei reciproci punti di vista.

#### ■ **Efficacia e Risultati**

Il processo decisionale seleziona le azioni basate su prove d'evidenza nella capacità di raggiungere gli obiettivi assistenziali od organizzativi che si

intendono perseguire, adeguando continuamente tipo e modo di intervento in funzione dei risultati raggiunti.

#### ■ **Equità**

L'Istituto garantisce, a parità di bisogno e di competenza, pari e tempestiva opportunità di accesso alle prestazioni, ai servizi e agli strumenti messi a disposizione dal SSN al fine di assicurare alla popolazione livelli di assistenza adeguati nella loro appropriatezza e qualità.

#### ■ **Trasparenza**

L'Istituto garantisce la libera circolazione delle idee e delle informazioni su procedure, risorse e risultati; garantisce altresì visibilità e comprensibilità del processo decisionale, internamente ed esternamente.

### **I principi etici di riferimento**

L'Istituto si ispira al rispetto assoluto della vita umana, dal momento del concepimento alla morte naturale (così come iscritto nel Giuramento di Ginevra adottato dall'Assemblea medica mondiale di SIDNEY del 1968) e alla Dichiarazione di Helsinki sui Principi etici per la ricerca medica che coinvolge soggetti umani.

L'Istituto si ispira altresì ai principi della “Carta di Firenze “ per la buona informazione e la corretta relazione medico-paziente alla cui stesura ha partecipato e il cui testo è disponibile sul sito Internet di INT.

Dal 1998, l'Istituto aderisce alla rete degli Ospedali per la promozione della salute (Health Promoting Hospitals – HPH) sottolineando la scelta di operare anche con progetti e iniziative che valorizzino la salute e il suo mantenimento in tutti gli ambiti in cui si esplica la sua attività per gli utenti, i dipendenti, la cittadinanza che vede nell'Istituto un importante riferimento per la cura e il benessere dei singoli e della comunità.

### **La ricerca insieme alla cura**

L'Istituto rappresenta ciò che nell'accezione inglese viene definito un Comprehensive Cancer Center, ossia un centro le cui attività abbracciano i percorsi che vanno dall'epidemiologia del cancro, che stima gli scenari attuali e prevede quelli futuri, a tutta la ricerca preclinica e clinica, fino alla diagnosi e alla cura del paziente, che va oltre il trattamento della malattia e arriva fino alle cure palliative. Accanto alle corsie di degenza sono in funzione i laboratori di ricerca e i pazienti vengono assistiti con le cure oncologiche più all'avanguardia. Sul piano della ricerca la continuità con la cura genera ciò

che tecnicamente viene definito come plusvalore: i risultati degli studi non sono confinati ai laboratori ma “trasferiti” sui pazienti. È responsabilità dell’Istituto testare tutte le novità, non solo in ambito biomedico ma anche tecnologico, per validare le apparecchiature potenzialmente utili a livello preventivo, diagnostico e terapeutico oncologico.

La complessità delle cure prestate è elevata e l’approccio multidisciplinare dal momento diagnostico al trattamento è quanto caratterizza l’attività quotidiana dei Medici dell’Istituto. Una squadra, che unisce tutte le diverse competenze quali il chirurgo, il radioterapista, l’oncologo medico, il patologo e il radiologo, accanto al personale infermieristico discute ogni singolo caso, per addivenire alla migliore terapia per il singolo paziente. Anche l’aspetto psicologico non è mai trascurato e il gruppo degli Psicologi è sempre presente nella gestione complessiva dei pazienti.

### **Informazione**

L’Istituto è impegnato in attività di informazione medico-scientifica, pratica e concreta, al servizio del cittadino attraverso: campagne antifumo, pubblicazioni di educazione per le scuole e per i cittadini, al fine di promuovere stili di vita salutari e consapevoli, di orientamento per i pazienti e i loro familiari.

### **L’Aggiornamento e la Formazione**

L’Istituto intende promuovere la crescita professionale, culturale e umana dei propri dipendenti, mettere a disposizione della comunità scientifica i risultati raggiunti, favorire l’interconnessione delle competenze mediante l’integrazione tra ricerca e pratica quotidiana.

L’Istituto offre a tutto il personale numerose iniziative di aggiornamento in sede e fuori sede, programmate annualmente nel Piano di Formazione.

L’obiettivo è quello di un costante aggiornamento necessario allo svolgimento ottimale di tutte le prestazioni.

Le attività formative si rivolgono al personale dal momento dell’assunzione ed accompagnano tutta la carriera come aggiornamento professionale, sviluppando tutti i temi fondamentali: dalla sicurezza a quelli di carattere tecnico-scientifico, organizzativo e relazionale.





# STRUTTURA ORGANIZZATIVA

## Le sedi

La Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori si compone di tre strutture:

- la sede “storica” di via Venezian, 1
- il Campus “Cascina Rosa” di via Vanzetti, 3
- lo stabile di via Amadeo, 42 in fase di ristrutturazione da adibire all’area di ricerca preclinica.

## La struttura organizzativa

L’Istituto è riconosciuto dal Ministero della Salute sin dal 1939 Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico e nel suo organigramma prevede, accanto al Direttore Generale, il Direttore Scientifico. L’Istituto è ora una Fondazione di diritto pubblico governata da un consiglio di Amministrazione che esprime un Presidente, che ne è il rappresentante legale.

Attualmente l’attività clinica e di ricerca dell’Istituto è strutturata in Dipartimenti che comprendono Strutture dedicate a un settore definito di attività e, che interagendo in stretta collaborazione con le altre, assicura sia nel momento della diagnosi sia in quello della terapia le più alte possibilità di successo.

## I Dipartimenti

- Anatomia Patologica, Antonino Carbone
- Anestesia - Rianimazione -Cure Palliative, Martin Langer
- Chirurgia, Mario Santinami
- Diagnostica per Immagini e Radioterapia, Emilio Bombardieri
- Medicina Oncologica, Paolo Corradini
- Medicina Preventiva e Predittiva, Franco Berrino
- Oncologia Sperimentale e Laboratori, Maria Grazia Daidone

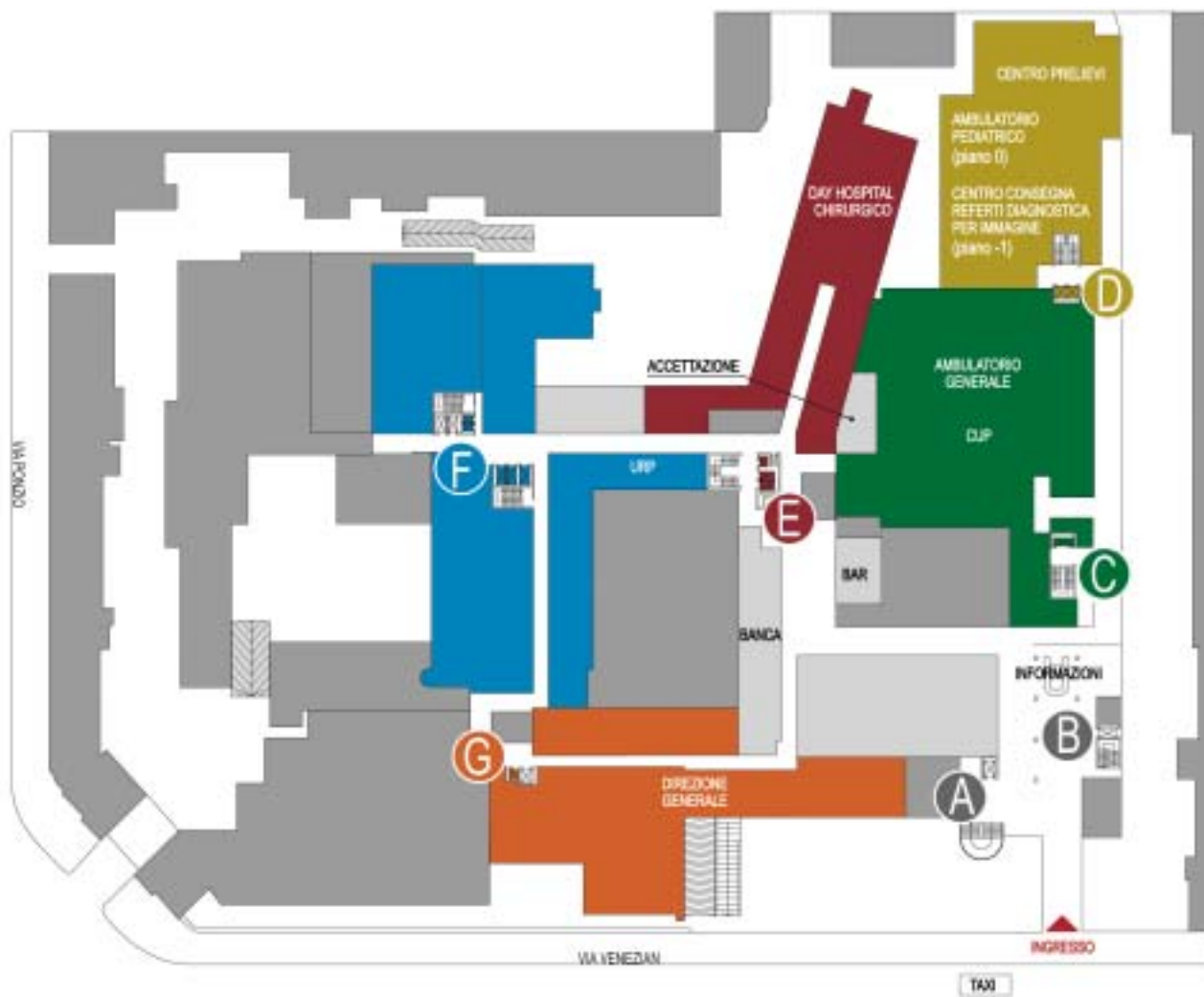
## L'Istituto in cifre

Posti letto accreditati, di questi	482
Posti letto ordinari	428
Posti letto in Day Hospital	54
Ricoveri	13.509
Interventi chirurgici in regime di ricovero ordinario	11.228
Prestazioni ambulatoriali	938.887
Interventi chirurgici in regime di ricovero in DH	7.741
<i>Dati aggiornati a dicembre 2007</i>	

## Le apparecchiature di diagnostica e terapia più significative presenti in Istituto

<b>Apparecchiature diagnostiche</b>	
TAC	3
Angiografo digitale	1
Risonanze magnetiche (ad elevato campo magnetico 1,5 Tesla)	2
PET	1
PET/TAC	1
Gamma camere SPECT	4
Mammografi di cui uno digitale diretto	3
Ciclotrone e laboratori di radiochimica	1
<b>Apparecchiature terapeutiche</b>	
Acceleratori lineari	4
Apparecchiatura per cobaltoterapia	1
Apparecchiature per curieterapia LDR (Curietron)	2
<i>Dati aggiornati a dicembre 2007</i>	

## COME ORIENTARSI IN ISTITUTO



## PUNTI INFORMATIVI E ACCOGLIENZA

L'Istituto offre diversi punti informativi.

- Portineria, aperta 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, telefono 0223902368
- Banco informazioni dei volontari della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, telefono 02 2390 2541
- Ufficio Relazioni con il Pubblico, aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00 al piano 0 blocco F, telefono 02 2390 2772, e-mail [urp@istitutotumori.mi.it](mailto:urp@istitutotumori.mi.it)

Per i pazienti e per il pubblico è a disposizione la Carta dei Servizi pubblicata anche sul sito [www.istitutotumori.mi.it](http://www.istitutotumori.mi.it).

Al momento del ricovero sono fornite al paziente informazioni sull'attività del singolo reparto.



### NUMERI TELEFONICI UTILI

- Centralino ➔ 02 2390 1
- Portineria ➔ 02 2390 2368
- Informazioni ➔ 02 2390 2541
- Ufficio Appuntamenti - CUP ➔ 02 2390 4000
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ➔ 02 2390 2772 - fax 02 2390 3316
- Direzione Medica ➔ 02 2390 2294-2959 - fax 02 2390 3338

# 3 I DIRITTI DEI PAZIENTI

La tutela del paziente è il principio fondamentale della Carta dei Servizi.

## **Diritto alla qualità delle cure**

Il paziente ha diritto di ricevere le cure più efficaci oggi disponibili. A questo fine i Dipartimenti Clinici e di Ricerca interagiscono allo scopo di portare la ricerca e i suoi risultati direttamente al letto del malato.

L'Istituto mira a fornire al paziente cure personalizzate mediante un approccio multidisciplinare che tiene conto delle sue esigenze di salute, psicologiche e di preservare sempre una dignitosa qualità di vita. Questo in linea e in collaborazione con le cure adottate dai più qualificati centri oncologici internazionali. Gli iter diagnostico-terapeutici, le prestazioni infermieristiche e tecnico-sanitarie erogate, si basano su percorsi clinico-assistenziali elaborati secondo linee guida internazionali, protocolli clinici e terapie mirate a favore della personalizzazione della cura.

Tutte le Strutture dell'Istituto utilizzano nei confronti dei pazienti protocolli diagnostico-terapeutici, riferiti alle specifiche patologie, depositati presso le singole strutture.

Il servizio è erogato e improntato ai principi di rispetto della persona e della dignità umana, senza discriminazioni basate su età, sesso, religione, opinioni politiche, ceti sociali, condizioni di salute, di cortesia e sollecitudine nella relazione e di chiarezza e completezza nelle informazioni.

## **Diritto all'informazione**

Il paziente ha diritto di ricevere:

- informazioni tempestive e corrette su modalità di accesso ai servizi, tempi di attesa, prestazioni offerte
- informazioni comprensibili e complete sulla malattia, in termini di diagnosi, cura e decorso
- informazioni comprensibili e complete sui trattamenti cui verrà sottoposto e relativi rischi e disagi in modo da poter sottoscrivere un consenso informato.

### **Diritto di accesso alla documentazione medica**

Durante il ricovero il paziente può prendere visione della propria cartella clinica. Dopo la dimissione può chiederne copia all'apposito ufficio situato al piano -2 del blocco E. Gli orari di apertura al pubblico sono dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00, sabato e domenica esclusi. Indirizzo e-mail di riferimento è [ufficio.fotocopie@istitutotumori.mi.it](mailto:ufficio.fotocopie@istitutotumori.mi.it)

Le telefonate, per qualsiasi eventuale ulteriore informazione, si ricevono dalle 15.00 alle 16.00 al numero 02 2390 2268. La documentazione viene rilasciata all'interessato o a un suo incaricato munito di delega con fotocopia del documento d'identità del richiedente. Questo va allegato anche nel caso di richiesta inviata per posta o via fax al numero 02 2390 3277.

In caso d'urgenza, la consegna avviene nel più breve tempo possibile e la domanda deve essere accompagnata da una specifica richiesta del medico curante o della struttura sanitaria che ne necessita.

Il paziente, il medico di famiglia o lo specialista possono chiedere di prendere visione anche di altri documenti clinici (quali radiografie oppure ecografie) prodotti in Istituto. Gli stessi documenti possono essere ottenuti in copia, rimborsando le spese di riproduzione.

### **Diritto alla riservatezza**

A garanzia della privacy, il giorno del loro ingresso in ospedale i ricoverati possono comunicare i nomi della/e persona/e - parenti, amici o medici - cui desiderano che il personale sanitario dell'Istituto trasmetta le informazioni relative alla loro malattia. Le persone non comprese in questo elenco non otterranno dai medici alcuna informazione sullo stato di salute e sulle cure del paziente ricoverato. Il ricoverato può anche chiedere che il suo nome non venga inserito negli elenchi dei degenti che sono a disposizione dei visitatori in portineria.

Al momento dell'ingresso tutti i pazienti attraverso il CUP e le segreterie di accettazione ricevono la nota informativa e il modulo riguardante il consenso al trattamento dei dati personali.

### **Diritto al reclamo**

Il paziente ha diritto di esprimere osservazioni, domande, segnalazioni e reclami sulla qualità delle attività di diagnosi e cura prestate in Istituto e sull'organizzazione generale dell'assistenza.

Sarà compito dell'URP raccogliere tali osservazioni, segnalazioni e reclami.

## Diritto alla ricerca: la donazione dei tessuti e la partecipazione agli studi clinici

All'atto del ricovero verrà richiesto un apposito "consenso" a donare alla Fondazione tessuto patologico e fluidi biologici eccedenti l'uso a scopo diagnostico tradizionale. Tale consenso è premessa fondamentale all'attività continua di ricerca dell'Istituto.

Al paziente può anche essere proposto dai medici che lo assistono di aderire a uno studio (o sperimentazione) clinico. In Istituto, in alcune specifiche situazioni, i pazienti possono essere curati, se lo desiderano, con terapie innovative, definite entro i cosiddetti studi clinici, approvati dal Comitato Etico Indipendente.

Uno studio clinico prevede una terapia che si è già dimostrata altrettanto efficace di un trattamento convenzionale ma deve dare ragionevoli speranze di essere più efficace. Parteciparvi, di conseguenza, significa non solo contribuire al progresso nella cura dei tumori ma anche avere la possibilità di provare su di sé sistemi di cura innovativi e promettenti.

Non vi è nessun obbligo a partecipare a una sperimentazione clinica. Il paziente ha diritto di rifiutare la proposta dei medici e decidere di essere curato con i metodi tradizionali (terapia standard); l'Istituto non verrà comunque meno all'impegno terapeutico che si è assunto nei confronti del paziente.

Per entrare in una sperimentazione clinica, il paziente dovrà firmare uno specifico Consenso Informato in cui viene descritto il nuovo metodo di cura e il contenuto del modulo verrà spiegato in un colloquio riservato dal medico proponente.

I pazienti che ritengono siano stati violati i loro diritti oppure hanno dubbi in proposito possono rivolgersi per iscritto al Presidente del Comitato Etico Indipendente, Istituto Nazionale dei Tumori, via Venezian 1, 20133 Milano.

## Diritto alla cura del dolore

L'Istituto ha visto la nascita e lo sviluppo della terapia del dolore in Italia attraverso lo sforzo e la dedizione dei suoi medici e infermieri che si sono specializzati nella cura di questo sintomo particolarmente debilitante riuscendo ad assicurare una migliore qualità della vita ai propri pazienti. Questo sforzo oggi è istituzionalizzato nella Struttura di Cure Palliative e Terapia del Dolore e nella costituzione del *Comitato Ospedale senza Dolore* con il compito di assicurare a tutti gli utenti il diritto ad avere un controllo ottimale del dolore e degli altri sintomi che a volte accompagnano la malattia tumorale.

### **Diritto alla sicurezza**

Il Dipartimento Tecnico, insieme al Servizio di Prevenzione e Protezione, oltre alla verifica continua di quanto richiesto dalla normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, opera incessantemente per aumentare le condizioni di confort e sicurezza dell'Istituto per gli utenti, i loro accompagnatori, i dipendenti e i collaboratori che ogni giorno frequentano questa Fondazione.

# 4

## VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI

L'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano dispone attualmente di diversi Ambulatori e Laboratori di analisi specializzati destinati a visite, esami diagnostici o cure oncologiche.

Ambulatori e Laboratori sono a disposizione sia dei pazienti ricoverati sia di qualsiasi cittadino, italiano o straniero, che abbia necessità di un parere medico specialistico in campo oncologico.

Tutte le prestazioni possono essere richieste come Servizio Sanitario Nazionale o in regime di libera professione secondo un tariffario disponibile su richiesta.

### Quando richiedere una prestazione ambulatoriale: visita o esame

Gli specialisti dell'INT sono a disposizione per una visita:

- quando c'è un sospetto di tumore, formulato dal medico di famiglia oppure da uno specialista esterno all'Istituto
- quando il tumore è già stato diagnosticato e il paziente desidera essere preso in cura dall'Istituto. Un eventuale ricovero può essere prenotato solo dopo aver effettuato una visita con un medico dell'INT che provvederà ad avviare tutte le procedure necessarie
- quando si desidera una seconda opinione su una diagnosi o una cura, che sono state formulate altrove.

Si ricorda che non è possibile dare un parere clinico se non a seguito di una visita. È quindi condizione imprescindibile per il consulto la presenza del paziente e non è sufficiente la sola visione della documentazione clinica.

### Come prenotare una visita o un esame

Le prenotazioni delle visite o degli esami possono essere fatte sia di persona che telefonicamente. Solo per gli esami ematochimici non è necessario prenotare ed è sufficiente presentarsi a digiuno al centro prelievi (vedi).

La maggior parte delle prestazioni sono prenotabili attraverso il **CUP**.



## CUP

- gli sportelli sono aperti dalle 7.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.30 alle 12.30
- per prenotazioni telefoniche chiamare lo 02 2390 4000 (6 linee con ricerca automatica dalle 8.30-12.00 e dalle 13.00-16.00 dal lunedì al venerdì)
- disdette CUP telefono 02 2390 2927

Per alcune prestazioni occorre rivolgersi direttamente alle segreterie dei reparti, secondo quanto descritto nelle pagine seguenti.

### Prime visite

A chi si presenta per una prima visita in Istituto ed inizia un percorso diagnostico-terapeutico verrà intestata la documentazione sanitaria che lo seguirà per tutto il percorso di diagnosi e cura.

### Visite successive e controlli

Chi ha già usufruito dei servizi dell'Istituto deve portare con sé la documentazione sanitaria di eventuali esami o visite eseguite.

### I documenti da presentare

Il giorno fissato per visita o per esame ambulatoriale, il paziente dovrà presentarsi all'ufficio accettazione, indicato all'atto della prenotazione, almeno 30 minuti prima dell'orario fissato per la visita o l'esame.

Per ottenere la prestazione richiesta in regime di SSN è necessario che porti con sé e che presenti agli sportelli i seguenti documenti:

- impegnativa del medico di famiglia o di uno specialista dell'Istituto
- tessera sanitaria
- eventuale esenzione dal ticket
- codice fiscale
- per chi già ne dispone, carta regionale dei servizi (carta S.I.S.S.). La card rilasciata dalla Regione Lombardia che sostituisce la tessera sanitaria cartacea e garantisce l'accesso ai servizi socio-sanitari lombardi in modo

più semplice, rapido e sicuro. Per maggiori informazioni collegarsi al sito [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it).

È importante presentare allo specialista tutta la documentazione sanitaria recente (referti, lastre...) relativi alla malattia o ai sintomi per i quali si richiede il parere dei medici dell'Istituto.

### Per gli stranieri

Possono accedere alle prestazioni fornite dai medici dell'Istituto: cittadini europei, extraeuropei con o senza permesso di soggiorno. Sono invitati a rivolgersi all'URP o all'Assistente Sociale che darà loro le specifiche indicazioni.

### Quanto si paga

Tutte le prestazioni presso gli Ambulatori sono effettuate in convenzione SSN e prevedono il pagamento di un ticket in base alle norme e al tariffario vigente che verrà comunicato allo sportello o dal medico curante.

Il paziente oncologico ha diritto ad esenzione dal pagamento del ticket. Il tesserino attestante l'esenzione verrà rilasciato dalla ASL dietro presentazione della certificazione medica rilasciata dallo specialista INT che l'ha in cura.

### Avvertenze utili

- Alcuni accertamenti possono essere eseguiti senza una preparazione specifica, altri richiedono una preparazione. In quest'ultimo caso, verranno date le indicazioni necessarie. Se la prenotazione è telefonica, le istruzioni possono essere inviate via fax.
- Se, per qualsiasi motivo, il paziente non può presentarsi all'appuntamento nel giorno o nell'ora stabiliti, è pregato di avvertire al più presto, telefonicamente, l'Istituto. In tal modo consentirà ad un'altra persona di usufruire della prestazione riducendo i tempi di attesa.
- I tempi di attesa variano nell'anno e da prestazione a prestazione e sono pubblicati nel sito Internet dell'Istituto.
- Per le urgenze oncologiche diagnostiche e cliniche esistono particolari procedure extra-Istituto (bollino verde della Regione Lombardia) e intra-Istituto (gestite direttamente dai medici specialisti che valutano la situazione di ogni paziente) per dare risposta nel più breve tempo possibile a queste esigenze cliniche.

### **Ritiro referti**

Dopo l'effettuazione dell'esame, l'utente riceverà un promemoria con le istruzioni per il ritiro del referto e l'indicazione del giorno di consegna.

# GLI AMBULATORI

## AMBULATORIO GENERALE

Si effettuano tutte le visite specialistiche e le medicazioni del Dipartimento di Chirurgia.

- Accettazioni agli sportelli CUP piano 0 blocco A dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30; il sabato dalle 8.30 alle 12.30
- Le prenotazioni dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì. Al sabato dalle 8.30 alle 12.30
- Prenotazioni telefoniche: CUP, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00 telefono 02 2390 4000
- Disdette: CUP telefono 02 2390 2927

### Chirurgia Epato-gastro-pancreatica e trapianto di fegato

La struttura è dedicata a trapianto di fegato e cura delle neoplasie del fegato, delle vie biliari, del pancreas e dello stomaco. Con particolare riferimento ai tumori del fegato, i pazienti vengono valutati da un team multidisciplinare (internisti e chirurghi specialisti nei tumori gastroenterici) con il contributo dei radiologi interventisti dedicati alla diagnostica (ecografia, TAC, RMN, PET, colangiografia) ed alla cura di questi tumori (termoablazione, chemioembolizzazione). Vengono curati anche tumori meno diffusi come i neuroendocrini e i tumori rari del fegato (es. epatoblastoma, emangioma epitelioide epatico). Un ambulatorio è dedicato ai pazienti candidati a trapianto di fegato e ai già trapiantati.

### Chirurgia Colo-rettale

La struttura è dedicata alla patologia oncologica del colon, del retto e del canale anale. Si prevedono, ove possibile, la ricostruzione dell'ampolla rettale e la salvaguardia dello sfintere anale mediante interventi conservativi nel rispetto della qualità di vita del paziente. Per i tumori eredo-familiari del

colon-retto, i pazienti vengono sottoposti a chirurgia profilattica con procedura mini-invasiva.

### Chirurgia Toracica

La struttura presta la sua opera a favore di tutti i pazienti con neoplasie o sospette neoplasie polmonari, della parete toracica, del mediastino e della pleura, primitive e secondarie, e dell'esofago. In associazione agli interventi standard si effettuano: bronco plastiche, resezioni vertebrali, resezioni e sostituzioni cavali, ampie demolizioni di parete e ricostruzione con lembi muscolari e con mezzi protesici. Di particolare rilievo sono inoltre la chirurgia per metastasi, per il mesotelioma -sia palliativa che radicale- e la chirurgia pediatrica. Le procedure chirurgiche standard vengono routinariamente effettuate con approcci mini-invasivi.

**Progetto Mild.** Sulla diagnosi precoce del tumore polmonare con lo scopo di valutare se un programma di prevenzione primaria associato o meno all'esame periodico del torace con TAC spirale sia in grado di ridurre la mortalità per cancro polmonare. È rivolto a persone ad alto rischio di tumore polmonare in quanto forti fumatori, o ex-fumatori che abbiano smesso di fumare da meno di dieci anni, di età compresa tra i 49 e i 75 anni. (linea verde 800213601).

### Melanoma e Sarcoma

- **Ambulatorio per la diagnosi precoce del melanoma e degli altri tumori cutanei.** Specializzato nella diagnosi differenziale delle varie neoplasie cutanee (nei, pigmentazioni, noduli ecc.).
- **Ambulatorio per il trattamento del melanoma.** Dalla programmazione dell'intervento sul tumore primitivo alla ricerca del linfonodo sentinella e/o dissezione dei linfonodi regionali fino alla perfusione ipertermico-antiblastica in circolazione extracorporea, e ai protocolli sperimentali (vaccini, immunoterapia)
- **Ambulatorio Sarcomi Diagnosi delle neoplasie dei tessuti "molliti".** benigne, come i lipomi oppure maligne come i sarcomi. È attivo un gruppo multidisciplinare (chirurgo, oncologo medico, radiologo, radioterapista) per la pianificazione terapeutica.
- **Ambulatorio neoplasie del peritoneo.** Programmazione del trattamento combinato (chemio-ipertermia intraperitoneale) delle neoplasie del peritoneo.

## Senologia

L'INT è stato e rimane un punto di riferimento per la diagnosi e la cura dei tumori della mammella. L'intero processo diagnostico e terapeutico avviene su base multidisciplinare, in stretta sinergia con la Radiodiagnostica, l'Oncologia Medica, la Radioterapia e la Chirurgia Plastica. L'attività di programmazione diagnostica e terapeutica avviene prima del ricovero e dopo l'intervento chirurgico viene rivalutato il programma con gli stessi specialisti incontrati durante la programmazione terapeutica preoperatoria ed elaborato l'iter terapeutico ancora da compiere, i successivi controlli e il parere collegiale viene discusso con la paziente durante il colloquio conclusivo.

## Chirurgia Plastica

La struttura è dedicata alla chirurgia ricostruttiva in oncologia con particolare riferimento alla ricostruzione della mammella e alla chirurgia oncoplastica. L'ambulatorio lavora con le altre aree specialistiche istituzionali al fine di ottimizzare le terapie ed i risultati cosmetici e funzionali.

- **Ambulatorio di laser chirurgia.** Offre consulenze specifiche per le patologie congenite quali angiomi e nevi congeniti nonché particolari patologie neoplastiche cutanee (tumori della cute baso e spinocellulari). Informazioni 02 2390.2955.

## Chirurgia Cranio-Maxillo-Facciale

La struttura è dedicata a tutti i tumori del distretto della testa e collo, in particolare a quelli del cavo orale e orofaringe, dei seni paranasali, della base cranica e della tiroide. Particolarmente delicate le resezioni dei tumori dei seni paranasali estesi alla base cranica dove si interviene in collaborazione con il neurochirurgo. Nella resezione dei tumori del cavo orale ed orofaringe si procede alla contemporanea ricostruzione con lembi rivascolarizzati microchirurgici che consentono un miglior recupero estetico e funzionale

## Otorinolaringoiatria

È dedicata alle patologie oncologiche della testa e del collo.

- **Ambulatorio leucoplachie e patologie del cavo orale.** Si eseguono visite a pazienti affetti da lesioni della mucosa del cavo orale provenienti in prevalenza da strutture esterne. Vengono eseguite prime visite e controlli.
- **Ambulatorio chirurgia laser del cavo orale.** In regime di Day Hospital si eseguono interventi di asportazione di neoformazioni della mucosa del cavo orale con laser CO<sub>2</sub> in anestesia locale.

- **Ambulatorio multidisciplinare per il primo accesso di pazienti con tumore della testa e del collo.** Coinvolge le strutture ORL, Maxillo facciale, Radioterapia e Trattamento medico.
- **Ambulatorio multidisciplinare della patologia tiroidea.** Dedicato ai pazienti con diagnosi di patologia tiroidea, valutati da un team di specialisti con competenze chirurgiche, medico nucleare, endocrinologiche e radiologiche. Situato presso la Medicina Nucleare (piano -2), prenotazioni presso il CUP o la segreteria di Medicina Nucleare (dal lunedì al venerdì 9.30-16.00 allo 02 2390 2340).

### Ginecologia

Gli ambulatori di ginecologia comprendono:

- **Ambulatorio per le patologie HPV correlate.** Diagnosi e trattamento di tutte le patologie ginecologiche conseguenti alla infezione da HPV. Le finalità del servizio sono:
  - fornire una corretta informazione sulle problematiche cliniche, preventive e psico-sociali relative alla infezione da Papillomavirus umano (HPV) in grado di indirizzare i genitori sulla opportunità di aderire alla proposta vaccinale del Ministero
  - integrare efficacemente la prevenzione primaria (Vaccino) e secondaria (Pap Test-, tipizzazione DNA virale) dei tumori del collo dell'utero
- **Ambulatorio per la diagnosi precoce delle neoplasie del corpo dell'utero (endometrio).** Procedure diagnostiche (ecografia, sonoisterografia, isteroscopia ) utili nella diagnosi precoce dei tumori del corpo dell'utero.
- **Ambulatorio tumori ginecologici.** Rivolto alle donne con diagnosi di neoplasia sospetta o accertata a carico della vulva, della vagina, della cervice uterina, dell'endometrio, e delle ovaie per il corretto inquadramento diagnostico e l'avvio del trattamento.
- **Ambulatorio di chirurgia laser del basso tratto genitale femminile e del pene.** Presso il day hospital chirurgico si trattano le neoformazioni del collo dell'utero, della vagina, della vulva, del pene e della regione anale.

### Urologia

Si occupa di tutte le patologie neoplastiche urologiche e in particolare i tumori del testicolo, del rene, della vescica, del pene, del surrene e della prostata.

- Neoplasie del testicolo: la linfadenectomia retroperitoneale è eseguita con tecnica “nerve sparing” che permette la conservazione dell’ejaculazione nella quasi totalità dei casi ed è anche offerta per via laparoscopica come alternativa chirurgica minimamente invasiva.
- Tumori renali: vengono trattati con approccio multidisciplinare sia con procedura tradizionale a cielo aperto sia con tecnica mininvasiva laparoscopica. Nei casi indicati viene eseguita la conservazione del rene (nefrectomia parziale). Vengono inoltre impiegate le tecniche conservative percutanee più moderne (termoablazione o crioterapia).
- Tumori vescicali ad alto grado: si segue una via conservativa in alternativa ad una cistectomia radicale che rappresenta una mutilazione evitabile almeno nel 50% dei casi.
- Tumori del pene: vengono impiegate tutte le tecniche di conservazione d’organo.e utilizzata routinariamente la tecnica del linfonodo sentinella. È attivo l’ambulatorio dedicato alla peniscopia per la diagnosi delle lesioni e quelle superficiali sono trattate con tecnica laser CO<sub>2</sub> che permette la conservazione d’organo nella quasi totalità dei casi.

### Programma Prostata

Nel tumore della prostata sono disponibili in Istituto le seguenti alternative terapeutiche:

- Prostatectomia radicale
- Radioterapia esterna e brachiterapia (in fase di attivazione)
- Terapie farmacologiche standard ed innovative (ormonoterapia, chemioterapia, nuove farmaci e molecole)
- Terapia farmacologica e terapie di supporto (bifosfonati, terapie antalgiche, radioterapia metabolica)

Poiché hanno efficacia sovrapponibile ma diversi effetti collaterali il paziente può scegliere, tra le proposte fatte dagli specialisti, la terapia più adatta per la sua persona. Il paziente viene sottoposto a una visita a cui partecipano contemporaneamente Urologo, Oncologo Medico, Radioterapista Oncologo e Psicologo. Inoltre al paziente viene offerto un supporto psicologico in fase decisionale e, se richiesto, un supporto psicologico individuale, di coppia o familiare durante o dopo le terapie.

### Ambulatorio controlli terapie medico-nucleari

Dedicato ai pazienti che necessitano di trattamenti di medicina nucleare: terapia con radioiodio per neoplasie tiroidee, terapia delle metastasi scheletriche, terapia con anticorpi monoclonali per linfomi, terapia dei tumori neuroendocrini, terapia degli epatocarcinomi.

Prenotazioni telefoniche presso il CUP oppure presso la Segreteria della Medicina Nucleare dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 16.00, telefono 02 2390 2340. Per informazioni telefonare allo 02 2390 2340.

### Ambulatorio di Radioterapia

Si eseguono trattamenti radioterapici ambulatoriali. Vengono inoltre fornite attività di consulenza, di ricerca clinica e didattiche.

È collegato all'Ambulatorio di curieterapia per trattamenti interstiziali o endocavitari.

Prenotazioni al CUP.

Per i trattamenti endocavitari e interstiziali, telefono 02 2390 2497/8.

Per informazioni telefonare allo 02 2390 2480

## **AMBULATORIO DI TERAPIA MEDICA** *(blocco E piano 2)*

Dedicato ai pazienti con neoplasie solide od ematologiche che necessitano di trattamento medico. I servizi offerti sono: visite e controlli orientati alla chemioterapia; agobiopsie, toracentesi, paracentesi; somministrazione di farmaci chemioterapici e biologici.

- Prenotazioni agli sportelli, blocco E piano 2 dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 15.30
- Prenotazioni telefoniche allo 02 2390 2331 dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 15.30
- Per informazioni 02 2390 2331

### Oncologia Medica 1 – Ambulatori di:

- Terapia medica della neoplasia mammaria nei vari stadi evolutivi
- Terapia medica delle neoplasie ginecologiche
- Ricerca e sviluppo iniziale di nuovi farmaci (studi di fase I) in tutti i tumori solidi dell'adulto

### Oncologia Medica 2 – Ambulatori di:

- Terapia medica delle neoplasie polmonari, gastro-intestinali, melanoma, prostata e rene, neoplasie neuroendocrine. Vengono valutati pazienti nei vari stadi evolutivi
- Terapia medica innovativa nell'ambito delle iniziative del Gruppo ITMO (Italian Trials in Medical Oncology)

### Oncologia Medica 3 – Ambulatori di:

- Trattamento del linfoma di Hodgkin, dei linfomi non-Hodgkin e malattie linfoproliferative in genere
- Trattamenti innovativi con radioimmunoterapia
- Terapia dei tumori germinali
- Pazienti sottoposti a terapia ad alte dosi con autotrapianto di midollo osseo e mantenuti sotto controllo periodico

■ **Ambulatori dell'Unità di Terapia Medica dei Tumori Testa e Collo.** Per pazienti affetti da neoplasie del distretto cervico-facciale: carcinomi delle prime vie aereo-digestive; tumori dei seni paranasali, rinofaringe, ghiandole salivari e tiroide. L'oncologo medico attiva, se necessario, l'equipe multidisciplinare Testa e Collo dell'Istituto. Per informazioni e prenotazioni telefonare allo 02 2390 2150, ore 10.00-12.00 e 14.00-16.00 e-mail: medorl@istitutotumori.mi.it

■ **Ambulatori dell'Unità di Terapia Medica dei Sarcomi dell'Adulto per pazienti con sarcoma e GIST.** L'oncologo può attivare l'expertise multidisciplinare del Gruppo Sarcomi dell'Istituto

Pazienti provenienti dagli altri centri italiani della Rete Tumori Rari. Per informazioni e prenotazioni telefonare allo 02 2390 2803, ore 10.00-12.00 e 14.00-16.00 - fax 02 2390 2804, e-mail ambsamed@istitutotumori.mi.it.

### **Ematologia** (blocco E piano 4)

L'ambulatorio è dedicato ai pazienti affetti da tutte le neoplasie ematologiche mieloidi e linfoidi e segue anche pazienti sottoposti a trapianto autologo o allogenico di cellule staminali emopoietiche. Esistono protocolli clinici innovativi di trapianto o con nuovi farmaci per i pazienti affetti da linfoma e mieloma. Per informazioni e prenotazioni telefonare allo 02 2390 2045 dalle 14.00 alle 16.00.

## **AMBULATORIO E DAY-HOSPITAL DI ONCOLOGIA PEDIATRICA**

- Lo spazio dedicato all'ambulatorio e day-hospital pediatrico è situato al piano 0 dell'Istituto con ingresso D
- Informazioni e prenotazioni di prima visita e visite successive allo 02 2390 2694 /5 (orario 8.30-16.00)

L'attività ambulatoriale comprende:

#### **1) area medica**

- prime visite per bambini e adolescenti con sospetto diagnostico di neoplasia o con diagnosi già definita presso altre istituzioni
- gestione dei pazienti durante il programma terapeutico e dopo la dimissione
- gestione dei pazienti che presentino complicanze durante il trattamento
- controllo clinico dei pazienti che hanno concluso le terapie
- colloqui psicologici con pazienti e famiglie

#### **2) area infermieristica**

- prelievi ematici
- gestione e medicazione dei cateteri venosi centrali
- somministrazione terapie

L'attività del Day-hospital, con 6 letti di degenza diurna, è dedicata a:

- terapie antineoplastiche infusionali giornaliere
- terapie di supporto delle complicanze: trasfusioni, antibiotici, antiemetici

Nello spazio di attesa, in relazione all'età del paziente, vengono svolte attività di intrattenimento da parte degli educatori e dei volontari della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori.

## ALTRI AMBULATORI

### **Ambulatorio Tumori Familiari** (*blocco E piano -1*)

Il servizio di consulenza genetica oncologica è dedicato allo studio, alla prevenzione e alla diagnosi precoce di tumori in individui con predisposizione geneticamente determinata allo sviluppo di neoplasie e in particolare allo sviluppo del tumore della mammella e/o dell'ovaia e del colon-retto.

L'obiettivo è un'assistenza medica multidisciplinare, identificando gli individui a rischio, fornendo appropriati programmi di sorveglianza (volti alla diagnosi precoce), offrire possibili opzioni preventive (intervento sui fattori di rischio, chirurgia di riduzione del rischio) e garantire un opportuno trattamento terapeutico in caso di malattia.

- Tumori della mammella e delle ovaie, altri tumori. Prenotazioni telefoniche dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 allo 02 2390 2809
- Tumori ereditari coloretali e altri dell'apparato gastroenterico. Prenotazioni telefoniche dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00, allo 02 2390 2808

### **Ambulatorio di Endocrinologia** (*blocco E piano -1*)

Dedicato ai pazienti portatori di patologie endocrine insorte primitivamente o come conseguenza delle terapie oncologiche. L'attività ambulatoriale è anche indirizzata alla diagnosi e alla cura delle alterazioni endocrine che colpiscono i pazienti pediatrici affetti da neoplasie. Prenotazioni presso CUP o la segreteria di Medicina Nucleare, dal lunedì al venerdì 9.30-16.00 telefono 02 2390 2340.

### **Ambulatorio della Menopausa** (*Ambulatorio Generale*)

Dedicato alle problematiche della terapia ormonale sostitutiva in menopausa e alle problematiche endocrine legate alla patologia mammaria, sia in senso preventivo che come supporto alle pazienti con tumore mammario.

Prenotazioni presso il CUP.

### **Ambulatorio di Nutrizione Clinica** (*blocco F piano 6*)

È dedicato a pazienti oncologici con difficoltà di alimentazione durante l'iter terapeutico o con importante perdita di peso che necessitano di terapia nutrizionale specifica. Per informazioni telefonare dalle 7.30 alle 16.00 allo 02 2390 2552

### **Ambulatorio di Riabilitazione** (*blocco F piano -1*)

Vi possono accedere tutti i pazienti operati in Istituto per varie neoplasie e i pazienti curati altrove che hanno bisogno di riabilitazione.

Per informazioni telefonare dalle 8.30 alle 15.30 allo 02 2390 2534.

Prenotazioni presso il CUP.

### **Ambulatorio di Cure Palliative e Terapia del dolore** (*blocco F piano -1*)

Sono seguiti pazienti con dolori o altri sintomi fisici legati alla patologia tumorale o ai trattamenti oncologici specifici, pazienti con metastasi ossee che necessitano di infusione di bifosfonati.

Per informazioni telefonare dalle 8.30 alle 15.30 allo 02 2390 2534.

Prenotazioni presso il CUP.

### **Hospice** (*blocco F piano 2*)

È dedicato ai pazienti che necessitano di ricovero per il controllo del dolore e dei sintomi dovuti alla malattia oncologica. La struttura è dotata di 10 camere singole, con bagno, dando la possibilità a un familiare o accompagnatore di fermarsi giorno e notte con il paziente, e di spazi di soggiorno accurati e accoglienti.

Per informazioni e per un ricovero è necessario prenotare un colloquio preliminare con i medici del reparto, telefono 02 2390 3272.

### **Ambulatorio di Psicologia** (*blocco G piano 3*)

Presso la struttura complessa di Psicologia è attivo un ambulatorio di Psico-

logia clinica rivolto a pazienti, familiari, amici ed operatori sanitari. Le principali attività erogate dal servizio sono le seguenti:

- Consulenza psicologica
- Supporto psicologico individuale, di coppia o familiare
- Psicoterapia
- Gruppi psico-educazionali
- Terapie a mediazione corporea (gruppi di rilassamento, touch therapy e visualizzazioni guidate)
- Consulenza per bambini e ragazzi che stanno affrontando la malattia di un familiare

La richiesta di supporto psicologico durante il ricovero deve avvenire attraverso il medico di reparto, che la inoltrerà alla struttura di Psicologia.

Per appuntamenti telefonare allo 02 2390 2800 (8.30-17.30), segreteria telefonica attiva. E-mail: [psicologia@istitutotumori.mi.it](mailto:psicologia@istitutotumori.mi.it)

### **Ambulatorio di Cardiologia** (*blocco D piano 1*)

È specializzato nella valutazione cardiologica dei pazienti candidati a trattamento chirurgico, con chemioterapia e/o con radioterapia, allo scopo di definire il rischio cardiocircolatorio individuale e prevedere la necessità di monitoraggio delle possibili complicazioni.

Visite ed esami sono prenotabili di persona allo sportello della Segreteria di Cardiologia, dal lunedì al venerdì, 8.15-13.00 e 13.30-16.00 oppure per telefono, dalle 11.00 alle 16.00 allo 02 2390 3447.

I risultati ed i referti vengono consegnati al termine dell'esame per Elettrocardiogramma, Visita Cardiologica, Ecocardiogramma, Elettrocardiogramma da sforzo; 24 ore dopo la restituzione della registrazione per esami Holter/ECG e Monitoraggio della Pressione Arteriosa

### **Ambulatorio di Pneumologia e Fisiopatologia Respiratoria** (*blocco D piano 1*)

È specializzato nella valutazione della funzionalità respiratoria nei pazienti oncologici candidati e non ad interventi chirurgici e in quelli sottoposti a trattamenti oncologici potenzialmente pneumotossici. L'ambulatorio inoltre è aperto anche al territorio per soggetti inviati dal medico curante per patologie di tipo respiratorio.

Prenotazioni telefoniche dalle 11.00 alle 16.00 allo 02 2390 2307/2461.

### **Ambulatorio per la Prevenzione Danni da Fumo** (blocco D piano 1)

L'ambulatorio, dedicato alla prevenzione, diagnosi precoce e trattamento dei danni da fumo, offre ai fumatori che vogliono essere aiutati a smettere un intervento medico specializzato ed in grado di attivare un eventuale supporto psicologico, dietologico, fisioterapico, nonché le risorse diagnostiche e terapeutiche dell'Istituto.

L'ambulatorio è specializzato, inoltre, in materia di danni da fumo passivo e nell'assistenza a chi viene esposto a questo tipo di rischio.

L'ambulatorio offre alle aziende e alle istituzioni interessate gli strumenti informativi e organizzativi per ottenere una efficace politica anti-fumo, con la possibilità di interventi personalizzati per i dipendenti che lo desiderino e una certificazione finale di "Azienda Smoke Free", associata a questi interventi e a opportune rilevazioni ambientali.

Prenotazioni telefoniche dalle 11.00 alle 16.00 allo 02 2390 2307/2461.

### **Ambulatorio di Diagnostica e Chirurgia Endoscopica** (blocco F piano 2)

Le prestazioni endoscopiche vengono eseguite presso la struttura di Diagnostica e Chirurgia Endoscopica.

Vi si effettuano visite per parere e per la selezione di esami diagnostici sull'apparato digerente, esofago-gastro-duodeno-scopie, esami sulle vie biliari e pancreatiche, dell'apparato respiratorio (tracheo-bronco-scopie), e dell'apparato urinario insieme all'ambulatorio di urologia (cistoscopie).

Vi si eseguono anche prestazioni terapeutiche (asportazioni di tumori di piccole dimensioni o trattamento sintomatico di grossi tumori endocavitari) e trattamento endoscopico dell'ittero da stasi.

Per i servizi di endoscopia diagnostica si prenota attraverso il CUP.

Per informazioni e per prenotare interventi di endoscopia chirurgica, laser-terapie endoscopiche e terapie fotodinamiche rivolgersi alla segreteria dell'endoscopia, blocco F, piano 2, dalle 8.00 alle 16.00, telefono 02 2390 2242.

I referti vengono consegnati immediatamente, non appena terminato l'esame endoscopico e le procedure amministrative.

### **Ambulatorio del Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale** (blocco G piano 1)

**Donazione:**

■ **Centro raccolta sangue ed emocomponenti.** Vi si effettuano donazioni di

sangue intero, donazioni selettive o multiple di emocomponenti mediante aferesi.

Per donare il sangue è sufficiente presentarsi all'Ambulatorio del Servizio Trasfusionale tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.30 e nei sabati di apertura secondo un calendario annuale programmato con l'Associazione Donatori (ADSINT) dalle 7.30 alle 12.00.

Ad ogni donazione vengono eseguiti esami del sangue e visita medica di idoneità.

Per informazioni telefonare allo 02 2390 2885.

#### **Conservazione:**

- **Centro di aferesi terapeutica.** Vi si effettua la raccolta di cellule staminali autologhe o allogeniche per trapianto in pazienti interni ed esterni programmati, raccolta di cellule mononucleate per protocolli di terapia cellulare, procedure aferetiche di plasma-exchange.

Per informazioni telefonare allo 02 2390 2806.

- **Autodonazione.** Predeposito di emocomponenti per autotrasfusione in previsione di interventi chirurgici programmati.

Per informazioni telefonare allo 02 2390 2492.

- **Distribuzione emocomponenti ed emoderivati.** Vi si effettuano terapia trasfusionale di sangue, emocomponenti ed emoderivati per pazienti ricoverati e ambulatoriali.

Per informazioni telefonare allo 02 2390 3184.

#### **Centro Prelievi: Ambulatorio di analisi cliniche, microbiologiche ed emocromo (blocco D piano 0)**

Non è necessario prendere l'appuntamento: è sufficiente rivolgersi al servizio negli orari indicati e presentarsi a digiuno per l'effettuazione del prelievo.

- Orario prelievi: dalle 7.30 alle ore 12.00. Occorre ritirare il numero d'accesso in distribuzione dalle 7.30 alle 12.00, ora dalla quale non saranno più accettate richieste.
- Ritiro referti presso piano 0, Blocco D, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 16.30.

Per informazioni telefonare alla segreteria, 02 2390 2295 oppure al Centro Prelievi, 02 2390 2609.

### **Anatomia Patologica** (blocco F piano 1)

Fornisce la diagnosi istopatologica e citopatologica tramite l'utilizzo di tecniche automatizzate, standardizzate ed aggiornate. Fornisce anche consulenza diagnostica (second opinion) su preparati allestiti altrove. Le prestazioni sono:

- **Morfologia**
  - esame istologico: tempo di refertazione, per es. istologico su biopsia, entro 7 gg; per es. istologico su biopsia con dati immunohistochimici, entro 10 gg
  - esame citologico: tempo di refertazione 3 gg; per es. citologico con dati immunohistochimici, entro 10 gg
- **Patologia Molecolare** tempo di refertazione, entro 20 gg
- **Citogenetica classica e molecolare** tempo di refertazione, entro 20 gg
- **Citofluorimetria a flusso** tempo di refertazione, entro 20 gg
- **Seconda opinione/conferma diagnostica**
- **Consultazione di preparati citologici o istologici (non a carico del SSN)** (tempo di refertazione, entro 10 gg)

Per informazioni telefoniche, consegna prelievi e ritiro referti, rivolgersi alla segreteria del Dipartimento, sita al primo piano del blocco F, aperta dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 13.05 e dalle 14.15 alle 15.50.

Telefono 02 2390 2281

## **PRESTAZIONI RADIODIAGNOSTICHE**

### **Ambulatorio di Medicina Nucleare**

Gli ambulatori ricevono pazienti per prestazioni diagnostiche e terapeutiche della Medicina Nucleare. La disciplina utilizza sorgenti radioattive non sigillate in vitro ed in vivo per effettuare test sul sangue e liquidi biologici, per eseguire esami scintigrafici con radioisotopi gamma (SPECT) e positrone-emettitori (PET) e per effettuare terapie.

Prenotazioni scintigrafie ed esami PET, PET-TC: direttamente presso la segreteria del Reparto ingresso A piano -2 o per telefono allo 02 2390 2340, dal lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 16.00.

Per informazioni sugli esami PET e PET-TC telefonare allo 02 2390 3007 oppure 02 2390 2018 dalle 13.30 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

I prelievi per gli esami in vitro (markers tumorali e dosaggi ormonali) si effettuano al Centro Prelievi delle Analisi Cliniche. Per informazioni su questi esami telefonare allo 02 2390 2233.

### **Ambulatori di radiologia**

Vi si effettuano:

- Esami con finalità di diagnosi quanto più possibile precoce, stadiazione, valutazione della risposta terapeutica e follow-up delle più diverse condizioni neoplastiche, nell'adulto come nel bambino.
- Attività interventistica, svolta nei più diversi campi dell'oncologia (biopsie, e - da ricoverati - stenting, embolizzazioni, radiofrequenza, infusioni endoarteriose, ecc.) con finalità sia diagnostiche sia terapeutiche con intento curativo o palliativo.

Prenotazioni allo sportello CUP dalle 8,30 alle 16.00 da lunedì a venerdì, il sabato dalle 8.30 alle 12.00. Telefonicamente allo 02 2390 4000, dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00, da lunedì a venerdì.

- Radiografie del torace
- Radiografie del sistema scheletrico
- Radiografie dell'apparato digerente
- Radiografie dell'apparato urinario
- Mammografie
- Ecografie (incluse quelle mammarie)

Per i pazienti assistiti dal SSN il tempo massimo di risposta previsto è di 3 giorni lavorativi.

I referti radiologici e le immagini relative per i pazienti assistiti o controllati in Istituto sono disponibili, non appena firmati ed archiviati, su tutti i computer della rete INT.

Non occorre quindi che il paziente provveda a recuperare tutta la documentazione che rimarrà archiviata in regime di massima sicurezza.

I pazienti che effettueranno controlli e terapie altrove possono richiedere la documentazione iconografica al momento dell'effettuazione dell'esame che verrà fornita assieme al referto.

Prenotazione direttamente presso le Segreterie delle diverse Strutture di Radiodiagnostica per i seguenti esami:

- Risonanza magnetica: segreteria Radiodiagnostica 1, blocco F piano-3 orari 8.00 -13.00 e 14.00-16.00. Per prenotazioni telefoniche e informazioni dalle 14.00 alle 16.00, allo 02 2390 2547 fax 02 2390 2548 e-mail segreteria.Rx1@istitutotumori.mi.it
- TAC ed agobiopsie ecoguidate: segreteria Radiodiagnostica 2, ingresso D, piano -1, orari 8.30 - 16.00 da lunedì a venerdì. Per prenotazioni telefoniche e informazioni dalle 14.00 alle 16.00, allo 02 2390 2403/2669.
- Agobiopsie mammarie ecoguidate , biopsie stereotassiche della mammella, duttogalattografie e prestazioni in regime di solvenza: segreteria radiologia Senologica, ingresso D, piano -1 orari 8.30-16.00 da lunedì a venerdì. Per prenotazioni telefoniche e informazioni dalle 14.30 alle 16.00 dal lunedì al giovedì allo 02 2390 2518.
- Pneumocolon, colangiografia transKehr, biopsie ecoguidate, defecografia, studio della deglutizione, tempo di transito con markers, isterosalpingografia, clisma del tenue: segreteria Radiologia Gastroenterologica: ingresso D, piano -1 orari 8.30-16.00 da lunedì a venerdì. Per prenotazioni telefoniche e informazioni, dalle 14.00 alle 16.00, allo 02 2390 2296.

### Ritiro esami

Tutti i referti e la documentazione iconografica di Radiologia (Rx, ecografie, mammografie, TAC, Risonanze Magnetiche, etc) e di Medicina Nucleare (scintigrafie, PET) si ritirano presso il Centro Consegna Referti del Dipartimento di Diagnostica per Immagini e Radioterapia, blocco D piano -1 orari 8.30 - 12,30 e 13.00-16.30, dal lunedì al venerdì, telefono 02 2390 2057. Di norma i referti sono disponibili a partire da tre giorni lavorativi dall'esecuzione dell'esame. Quando si tratta di prestazioni diagnostiche interventistiche è necessario attendere i tempi dell'analisi citologica/microistologica (di norma 5 giorni) o istologica (di norma 10 giorni) e accertarsi telefonicamente che il referto sia pronto prima di passare per il ritiro.

Il paziente, presentando un documento identificativo e la ricevuta di pagamento ticket, può ritirare personalmente il referto. Per la legge sulla privacy, il paziente potrà delegare persona di propria fiducia che su presentazione di documento identificativo (fotocopia) e gli estremi scritti e firmati dal paziente potrà ritirare il referto.

## IL RICOVERO IN ISTITUTO

### Prima del ricovero

Soltanto i medici dell'Istituto possono disporre il ricovero in una delle strutture INT. L'impegnativa del medico di base oppure il parere anche scritto di uno specialista esterno non sono sufficienti per essere ricoverati: l'obiettivo è di garantire una adeguata selezione dei numerosi pazienti che chiedono di essere curati in INT, riservando i letti disponibili esclusivamente a quelle persone che ne hanno effettivamente bisogno.

Per essere ricoverati è necessario prenotare una visita presso uno degli Ambulatori. L'Istituto è un ente pubblico, regolarmente convenzionato con il SSN: indagini diagnostiche e cure eseguite durante la degenza sono a carico del SSN.

### Tipi di ricovero disposti dal medico specialista dell'Istituto

- Ricovero urgente
- Ricovero ordinario programmato
- Day-hospital: ricovero programmato a ciclo diurno
- One day surgery: ricovero programmato di una giornata per particolari interventi chirurgici.

### Tempi di attesa

Al termine della visita o delle indagini diagnostiche, se si renderà necessario il ricovero, al paziente verrà comunicata una data indicativa per l'ingresso in Istituto.

L'Istituto ha un bacino d'utenza nazionale e molte richieste di presa in cura. I tempi di attesa variano per reparto, per tipo di patologia e vengono comunicati in modo indicativo dallo specialista INT al momento della messa in nota di ricovero. Il medico che decide il ricovero utilizzerà le procedure stabilite.

L'Ufficio ricoveri provvederà a chiamare il paziente nelle 24 ore precedenti la disponibilità del posto letto. L'utilizzo intensivo delle strutture di degenza non permette un maggiore anticipo nella chiamata.

### Garanzie per i pazienti

I ricoveri sono programmati secondo criteri definiti in apposite procedure: il medico stabilisce il livello di priorità sulla base dei dati clinici e lo indica nel foglio di ricovero. L'Ufficio ricoveri organizza le liste d'attesa basandosi esclusivamente su queste indicazioni cliniche.

Alcune settimane di attesa non pregiudicano l'esito delle cure nell'assoluta maggioranza dei casi. I medici conoscono le eventuali situazioni particolari di urgenza clinica e attivano le apposite procedure.

Al momento della prenotazione del ricovero verranno fornite tutte le informazioni necessarie; sarà consegnata la Carta dei servizi e una carta di accoglienza delle singole strutture.

Ad ogni paziente ricoverato viene comunicato il nome del medico di riferimento al quale è affidato per il coordinamento delle cure erogate durante la degenza.

L'Istituto garantisce ad ogni paziente (ed eventualmente ad un familiare da lui indicato) almeno un colloquio con il medico di riferimento all'inizio del ricovero ed uno alla dimissione. Tali colloqui si svolgeranno rispettando il diritto alla privacy, possibilmente in locali riservati.

Ogni paziente viene messo a conoscenza del piano di cura individuato dai sanitari al fine di condividerne le indicazioni.

### L'assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita da personale qualificato e costantemente aggiornato, coordinato da un caposala. Il personale infermieristico, presente continuativamente nell'arco delle 24 ore, fornisce assistenza di tipo preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo. La frequenza degli interventi assistenziali dipende dalla complessità e dalle esigenze di ogni singolo paziente; il personale si impegna comunque a rispondere nel più breve tempo possibile ad ogni richiesta, nel rispetto delle necessità complessive di tutti i pazienti ricoverati.

Al fine di mantenere o ripristinare il massimo livello possibile di indipendenza della persona, gli infermieri, nel rispetto della privacy e del codice deontologico, raccolgono nella cartella infermieristica dati e informazioni necessari a:

- identificare i bisogni assistenziali;
- pianificare un'assistenza di tipo personalizzato, in collaborazione con i pazienti e/o i familiari;

- attuare gli interventi e valutare la loro efficacia.

Collaborano con il personale medico garantendo le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

### **Il giorno del ricovero: i documenti da portare**

L'Istituto comunicherà in via definitiva il giorno del ricovero con un anticipo di almeno 24 ore.

Nel giorno fissato e nell'ora stabilita, seguendo i cartelli indicatori situati nell'atrio, i pazienti si presenteranno agli sportelli dell'Ufficio accettazione-ricoveri - salvo differenti istruzioni - dove debbono consegnare i seguenti documenti:

- impegnativa per il ricovero firmata dal medico di famiglia nel caso di primo ricovero o dallo specialista INT nei ricoveri successivi.
- tessera sanitaria del SSN
- codice fiscale
- carta di identità o un altro documento di riconoscimento
- documenti medici che non sono già stati consegnati ai medici dell'Istituto.

Per ulteriori informazioni o in caso di rinuncia si prega di telefonare all'Ufficio Accettazione ricoveri tutti i giorni feriali, dalle 9.30 alle 16.30 allo 02 2390 2315.

### **Cosa portare da casa**

È consigliabile che il paziente che deve essere ricoverato porti da casa quanto è necessario durante la degenza:

- Biancheria personale sia per la notte che per il giorno. Oltre al pigiama (o camicia da notte) e almeno due cambi di biancheria, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica
- Occorrente necessario per la toilette: sapone, spazzolino, dentifricio, asciugamani, pettine, rasoio, eventuale contenitore per protesi dentale
- Fazzoletti, possibilmente di carta

Si raccomanda di non portare somme rilevanti di denaro o preziosi: l'Istituto non risponde di eventuali furti.

## L'ingresso in reparto

Terminate le pratiche nell'Ufficio accettazione (15-20 minuti sono solitamente sufficienti), il paziente verrà inviato al reparto dove trascorrerà la degenza.

All'accoglienza in reparto viene consegnato uno scritto con tutte le informazioni necessarie durante la permanenza in Istituto. Il paziente viene poi accompagnato alla camera: la maggior parte delle camere sono a 2 letti, le altre a 3 o 4 letti. In questa occasione ogni nuovo ricoverato fa la conoscenza dei medici, degli infermieri e degli impiegati del reparto.

All'Istituto i medici hanno un camice con il colletto bianco, le caposala blu, gli infermieri azzurro, gli studenti infermieri giallo, il personale OTA, amministrativo e i tecnici grigio, il personale OSS bordeaux: ognuno di loro porta sul camice un cartellino identificativo con foto, nome, matricola e qualifica.

Fin dall'inizio del ricovero, non si deve aver timore di manifestare al personale il proprio stato d'animo o le proprie esigenze, e chiedere assistenza in caso di disagio.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo del reparto alle 8.00, alle 12.30 e alle 19.00. Per i pazienti che non possono lasciare il letto, il carrello con le vivande arriva qualche minuto prima. È possibile la scelta tra diversi piatti, compilando la scheda di prenotazione del pasto, a meno che la malattia o le cure consiglino diete particolari. Eventuali problemi alimentari o esigenze dietetiche devono essere segnalate ai medici o agli infermieri che provvederanno con disposizioni specifiche.

I pazienti possono muoversi, quando le condizioni di salute lo permettono, all'interno dell'Istituto ma per allontanarsi dal reparto è necessaria l'autorizzazione della caposala: durante tutta la giornata, infatti, potrebbero essere programmate visite mediche o esami.

Per favorire il riposo notturno, si richiede il silenzio dalle 22.30 alle 6.30 del mattino seguente. Si ricorda, infine, che l'Istituto è stato dichiarato "luogo libero dal fumo". Il divieto di fumare vale in tutti gli ambienti interni (camere di degenza, sale di aspetto, corridoi ecc.) e riguarda tutti.

## Il consenso alle cure

Durante il ricovero, tutti i pazienti in attesa di intervento chirurgico, o altro trattamento terapeutico, verranno adeguatamente informati sulle procedure di diagnosi e cura cui saranno sottoposti e verranno invitati a firmare con consapevolezza il modulo di 'Consenso Informato ai Procedimenti Terapeutici'.

All'informazione dei pazienti contribuiscono soprattutto le spiegazioni che il personale sanitario fornisce durante la degenza. Si ricorda che medici e infermieri, ciascuno per le proprie competenze, hanno il compito di chiarire ai degenti gli scopi, le modalità di esecuzione e gli eventuali effetti collaterali degli accertamenti e delle cure cui verranno sottoposti.

Le decisioni relative alla cura dei minori sono assunte con il consenso dei genitori, e, per quanto possibile, con il coinvolgimento del paziente.

### **L'autotrasfusione**

In Istituto vi è la possibilità di farsi prelevare e conservare il sangue presso il Centro Trasfusionale così da poterlo utilizzare in caso di necessità durante l'intervento chirurgico.

### **Prima e dopo l'intervento chirurgico**

Il pomeriggio che precede l'intervento chirurgico il paziente riceve la visita dell'anestesista che lo assisterà in sala operatoria. L'anestesista, oltre a verificare le condizioni generali di salute, spiega quale sarà la sua funzione in sala operatoria, durante l'intervento.

Per le 24-48 ore che seguono l'intervento, i medici di reparto in accordo con gli anestesisti formulano un 'programma antalgico' personalizzato, in grado di controllare i dolori post-operatori. In casi rari, può avvenire che i dolori sussistano: in questa eventualità i pazienti sono invitati a chiamare immediatamente il personale di turno.

In Istituto è attivo un comitato "Ospedale senza dolore" che si propone di applicare le linee guida elaborate dal Ministero della Salute e dalla Regione Lombardia in materia di prevenzione del dolore e di favorire azioni di miglioramento nella pratica clinica per individuare l'intervento più efficace per ogni specifico problema.

### **Le visite dei parenti**

Parenti o amici possono far visita ai ricoverati dalle 16.30 alle 18.30 di ogni giorno: in Terapia Intensiva le visite sono limitate dalle 17.30 alle 18.30. Al Reparto di Pediatria è consentita la presenza stabile di un Genitore. Per i pazienti di età superiore ai 65 anni è prevista l'autorizzazione, limitatamente ad un familiare, a trattenersi oltre l'orario di visita.

Nei giorni festivi i momenti di visita ai ricoverati sono: dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 16.30 alle 18.30.

Tranne particolari situazioni, i bambini minori di anni 12 non possono entrare in Istituto, anche per evitare ai pazienti il rischio di contagio da eventuali malattie infantili.

I visitatori non devono trattenersi in Istituto al di fuori degli orari stabiliti per non pregiudicare il regolare svolgimento dell'attività clinica. Solo occasionalmente gli orari di visita possono essere modificati o prolungati. Si rinvia alle informazioni fornite nei singoli reparti.

Si ricorda che al momento del ricovero i malati devono comunicare il nome delle persone che sono autorizzate a parlare con i medici; nessun altro potrà avere dai medici informazioni sulla malattia e sulle cure del paziente che viene a visitare. Questa procedura è nel rispetto della privacy cui tutti i malati hanno diritto.

### **L'utilizzo di INTERNET durante il ricovero**

L'ICT dell'Istituto offre la possibilità di collegarsi ad Internet dalla testata del letto, previo il possesso di un PC portatile dotato di scheda di rete. Per richiedere questo servizio è sufficiente rivolgersi al personale infermieristico del reparto.

### **Le dimissioni**

Il giorno della dimissione viene consegnata al paziente la "lettera di dimissioni", ossia una relazione clinica completa destinata al paziente stesso e al medico di famiglia, che potrà contattare i medici dell'Istituto per ulteriori informazioni. Infatti, per i pazienti oncologici la dimissione spesso rappresenta una tappa fondamentale delle cure, ma non la fase conclusiva. Il medico di base deve essere al corrente dell'andamento della malattia e del programma di cure stabilito durante il ricovero per poter garantire la continuità terapeutica.

## IL RICOVERO IN DAY-HOSPITAL

Nel day-hospital si svolge un'attività diagnostica e/o terapeutica limitatamente alle ore diurne. I pazienti che usufruiscono di questa struttura sono selezionati dal personale medico dell'Istituto sulla base delle loro condizioni generali, dell'assistenza familiare e della vicinanza del domicilio all'Istituto.

Le finalità della prestazione sanitaria in regime di day-hospital sono:

- consentire al malato il ritorno a casa in giornata;
- accelerare i tempi diagnostici e terapeutici;
- ridurre i costi di degenza;
- diminuire le liste di attesa per ricovero.

### Day-Hospital Chirurgico

Si occupa del trattamento chirurgico di:

- mammella;
- chirurgia delle neoformazioni pigmentate e non pigmentate della cute;
- chirurgia plastica e ricostruttiva della cute e della mammella;
- microchirurgia laser (ORL, Ginecologia, Urologia);
- chirurgia diagnostica sui linfonodi superficiali;
- ginecologia con isteroscopia diagnostiche ed operative.

Durata prevista per gli interventi dai 15 minuti a un'ora. Il paziente viene seguito dal personale dell'assistenza dal momento dell'accesso nel reparto sino alla dimissione, una o due ore dopo.

Per accedere al day-hospital chirurgico occorre effettuare una visita ambulatoriale presso l'Istituto. Il medico oltre a una visita cardiologica può prescrivere alcuni esami, quali elettrocardiogramma, esami del sangue. Rilascia inoltre la richiesta di intervento in day-hospital.

La prenotazione del giorno e dell'ora dell'intervento viene effettuata direttamente dal medico che visita.

Il giorno dell'intervento il paziente deve recarsi all'accettazione ricoveri con un documento di identità, il codice fiscale, la tessera sanitaria e la richiesta del medico curante se non è in possesso della richiesta rilasciata dall'Istituto.

Per ulteriori informazioni telefonare allo 02 2390 2247.

La struttura è attiva dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle 16.30.

### **Day-Hospital di laserchirurgia plastica**

Vi si effettuano prestazioni ambulatoriali e in day-hospital di terapia con laser per formazioni benigne della cute come angiomi, cicatrici ipertrofiche, nevi congeniti, oppure alterazioni neoplastiche come i carcinomi basocellulari. Per l'accesso a questi servizi, gli utenti devono prima richiedere una visita di chirurgia plastica presso l'ambulatorio generale.

### **Day-Hospital Medico**

Le prestazioni eseguite in day-hospital medico si svolgono dal lunedì al venerdì e sono rivolte ai pazienti dell'Istituto.

La procedura di accesso alle prestazioni è gestita internamente dai medici che inviano il paziente al day-hospital dopo la visita clinica e gli esami. Il paziente deve solo presentarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, il giorno fissato dai medici, con un documento di identità, il codice fiscale, la tessera sanitaria e la richiesta del medico curante.

Per informazioni rivolgersi dal lunedì al venerdì allo 02 2390 2781.

### **Day-Hospital di riabilitazione**

Le attività di day-hospital riabilitativo si svolgono dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 15.30 e si rivolgono ai pazienti con linfedema di arto, sia dell'Istituto che provenienti da altre strutture.

La procedura di accesso alle prestazioni è gestita dai medici dell'Ambulatorio di Riabilitazione che inviano il paziente al day-hospital dopo la visita clinica e gli esami. Il giorno fissato, il paziente deve presentarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri munito della richiesta compilata dal medico dell'ambulatorio, di un documento di identità, del codice fiscale e della tessera sanitaria.

Per informazioni rivolgersi dal lunedì al venerdì allo 02 2390 3376. dalle 8.30 alle 15.30.

### **Day Hospital di cure palliative e terapia del dolore**

L'accesso avviene a seguito di una visita del medico della struttura di Cure Palliative (Terapia del dolore – Riabilitazione) o di altre strutture, previo accordo con un medico della struttura di Cure Palliative. Il medico compila una richiesta con le seguenti informazioni: dati del paziente e motivi del day-hospital.

Sono candidati al trattamento in day-hospital i pazienti con metastasi ossee, anemia sintomatica, quelli necessitanti di controllo dei sintomi quali nausea, vomito, inappetenza, anoressia; i pazienti con lesioni del cavo orale che impediscono la deglutizione; i pazienti che avvertano dolore non controllato.

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 15.00.

Per informazioni rivolgersi dal lunedì al venerdì allo 02 2390 2534.

### **Hospice**

È l'area di degenza della Struttura di Cure Palliative e Terapia del dolore ed è dedicata ai pazienti che necessitano di controllo del dolore e dei sintomi dovuti alla malattia oncologica. È dotata di 10 camere singole, con bagno, danno la possibilità a un familiare o accompagnatore di fermarsi giorno e notte con il paziente e di spazi di soggiorno accurati e accoglienti. Per informazioni e per un ricovero è necessario prenotare un colloquio preliminare con i medici del reparto tel 02 2390 3272



# L'ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE

Secondo quanto stabilito dalla Legge 229 del 1999, l'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano prevede al suo interno un'area riservata all'attività libero-professionale a pagamento, che consente di scegliere il medico specialista cui richiedere la prestazione.

## **Attività ambulatoriale**

Sono possibili visite, esami strumentali e di laboratorio e consulti. Le visite possono essere effettuate sia presso l'Ambulatorio Generale, sia presso gli studi privati esterni dei medici dell'Istituto a tale scopo convenzionati.

Per prenotare visite a pagamento telefonare allo 02 2390 2585 dalle 8.30 alle 12 e dalle 13.00 alle 19.00 dei giorni feriali, agli sportelli dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 orario continuato; il sabato dalle 8.30 alle 12.30.

Per prenotare esami strumentali (radiologici, endoscopici, etc.) è necessario rivolgersi alle singole segreterie dei reparti eroganti, anche tramite centralino.

## **Attività in day-hospital**

I trattamenti medici, chirurgici o di radioterapia che non richiedono ricovero notturno possono essere eseguiti a pagamento.

## **Attività di ricovero**

Presso il Reparto di ricovero a pagamento vengono eseguiti tutti i trattamenti chirurgici, di oncologia medica, radioterapia, terapia del dolore e cure palliative.

Queste prestazioni vengono pagate direttamente dai pazienti secondo un tariffario istituzionale.

Chi intende essere ricoverato presso il Reparto di Libera Professione, dopo la visita a cura dello specialista dell'Istituto, dovrà chiederlo al medico che compila la proposta di ricovero. Il paziente, o suo delegato, dovrà consegnare alla segreteria del Reparto, all'ottavo piano dell'Istituto:

- la proposta di ricovero (foglio di ricovero) consegnatogli dal medico proponente;
- il preventivo di spesa firmato dal medico proponente e controfirmato, per accettazione, dal paziente.

Per informazioni sull'attività del Reparto di Libera professione, è possibile rivolgersi alla segreteria del reparto negli orari di ufficio (dal lunedì al venerdì 8.00-13.00 e 14.00-16.30) di persona o telefonicamente allo 02 2390 2321.

# 8

## I SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) rappresenta il punto di incontro tra l'Istituto, i pazienti e i loro familiari e ha come obiettivo prioritario quello di facilitare le relazioni esterne ed interne garantendo un corretto flusso di informazioni capace di migliorare la qualità del servizio e costruire rapporti di fiducia tra il cittadino-utente e l'Istituto.

L'URP informa il pubblico in merito a:

- le Strutture dell'Istituto: tipo di prestazioni, modalità di accesso, orari d'apertura;
- un servizio di informazione personalizzato diretto all'utenza, gestito attraverso lo sportello, il telefono, la risposta alle domande giunte per posta ordinaria ed elettronica;
- come accedere ad ulteriori servizi specifici informativi e per il supporto ai pazienti, ai loro familiari e per i cittadini interessati alla salute: le conferenze del progetto Ulisse, le iniziative per proporre una migliore e più sana alimentazione per i pazienti e per i cittadini, il progetto SIRIO, le associazioni di volontariato e per l'auto-aiuto presenti in Istituto;
- uno sportello informativo dell'Unità Prevenzione danni da fumo sulle problematiche derivanti dall'esposizione al fumo attivo e passivo.

L'URP inoltre svolge attività di:

- **ascolto e orientamento del cittadino/utente**, cercando di aiutarlo a risolvere eventuali problematiche di rapporto con i servizi e le strutture INT;
- **accoglienza di segnalazioni e proposte** volte a migliorare l'organizzazione dei servizi;
- **raccolta e relativa gestione dei reclami** e degli encomi che l'utenza desidera porre all'attenzione dell'Istituto;
- **monitoraggio del grado di soddisfazione** degli utenti attraverso periodiche indagini;
- **evasione delle richieste** di accesso ai documenti amministrativi.

**Il diritto al reclamo** può esercitarsi con una delle seguenti modalità:

- Telefonando allo 02 2390 2772
- Portando o inviando una lettera:
  - via posta ordinaria: URP, Istituto Nazionale Tumori, via Venezian, 1 - 20133 Milano
  - via posta elettronica: [urp@istitutotumori.mi.it](mailto:urp@istitutotumori.mi.it)
  - via fax: 02 2390 3316.
- Compilando uno dei moduli che sono stati predisposti per raccogliere i reclami, depositandolo allo sportello o nella cassetta all'ingresso.
- Chiedendo di parlare con il responsabile o con gli operatori dell'URP.

In base alla procedura standardizzata per la gestione dei reclami e dei suggerimenti, dopo aver ricevuto la segnalazione o la domanda di chiarimento, l'URP, sentiti gli organi competenti, segnalerà ai responsabili gli eventuali disservizi affinché vengano corretti e si incaricherà di rispondere nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni agli estensori delle segnalazioni.

Apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00-12.00 e 14.00-16.00.

### **Assistenza Domiciliare**

È possibile attivare l'assistenza domiciliare per pazienti oncologici in fase avanzata di malattia, residenti nella zona di competenza.

Per informazioni telefonare allo 02 2390 2814, dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 16.30.

### **Servizio Sociale**

Il Servizio Sociale Ospedaliero è a disposizione dei malati e dei loro familiari e svolge attività di aiuto, orientamento e consulenza per affrontare le difficoltà legate alla malattia durante le fasi di ricovero, dimissioni e prestazioni ambulatoriali.

- **Servizio Sociale Adulti.** Il servizio è a disposizione di quei pazienti che durante il ricovero o all'atto della dimissione presentano disagio. L'assistente sociale riceve solo su appuntamento, da fissare telefonicamente allo 0223902235 (sempre attiva la segreteria telefonica). L'ufficio è ubicato al piano terra di fronte all'ufficio ricoveri.

- **Servizio Sociale Pediatria.** L'assistente sociale riceve solo su appuntamento da fissare telefonicamente allo 0223902967 (sempre attiva la segreteria telefonica). L'ufficio è ubicato al piano 7 in Pediatria.

Le attività dell'assistente sociale sono rivolte a tutte le famiglie che accedono alla Pediatria, con l'obiettivo di fornire supporto per problematiche sociali durante tutte le fasi del trattamento, in collaborazione con le figure sanitarie e psico-sociali presenti nel reparto.

### **L'assistenza religiosa**

La Cappella dell'Istituto è al piano 9 del blocco F. La Messa viene celebrata tutti i giorni alle 17.30.

Chi desidera un colloquio con il sacerdote, può telefonare allo 02 2390 2323 oppure rivolgersi agli infermieri del reparto e alle suore (02 2390 2225).

È in allestimento un ambiente di culto dedicato alle Religioni non cattoliche.

### **Servizi della Struttura Sistemi Informativi e Telecomunicazioni (ICT)**

L' ICT offre ai pazienti i seguenti servizi:

- sono in uso, per alcuni Pazienti, braccialetti RFID (RadioFrequency Identification), preziosi nell'identificazione univoca dei pazienti e la loro riconducibilità certa ai trattamenti effettuati durante il percorso di cura.
- possibilità di collegarsi ad Internet dalla testata del letto, previo possesso di un PC portatile dotato di scheda di rete. Per richiedere questo servizio è sufficiente rivolgersi al personale infermieristico del reparto.
- per i pazienti, i loro familiari e più in generale tutti coloro che frequentano l'Istituto per ricerca, studio e attività congressuali, è stato creato il servizio di Hot Spot Wi Fi, che consente l'accesso a larga banda e senza fili ad Internet. Tale servizio è disponibile presso le aree del Centro Congressi e la sala d'attesa del Reparto Solventi.

## I PROGETTI E IL VOLONTARIATO

### Progetto Ulisse

*Itinerari di informazione e supporto per malati di tumore, loro familiari ed amici.*

La diagnosi di tumore porta con sé angoscia e paura, si entra come Ulisse in territori inesplorati e sconosciuti, pieni di pericoli, a volte reali a volte immaginari. La proposta vuole essere un contributo a percorrere la difficile strada della terapia con consapevolezza e speranza, mettendo in campo tutte le risorse disponibili per guarire o per seguire la malattia ed avere tutte le indicazioni e l'aiuto per conservare la massima autonomia; per non dover sopportare inutilmente il dolore e per essere in grado di mantenere la miglior qualità di vita possibile.

#### **Conferenze informative**

Serie di incontri sui principali temi che riguardano la malattia e le sue cure. Occasioni importanti per i pazienti, ma anche per tutti i cittadini per conoscere i principali temi dell'oncologia e per avere l'opportunità di ascoltare e dialogare con medici e ricercatori.

Alcuni dei temi trattati:

- la moderna chirurgia dei tumori, cosa chiedere al chirurgo prima dell'operazione
- chemioterapia: come funziona e come minimizzare gli effetti collaterali
- la ricerca in oncologia e le sue prospettive per i pazienti
- le terapie complementari, la cura dei sintomi e del dolore come diritto e possibilità fondamentale.

Il programma viene svolto in due cicli all'anno, il calendario è pubblicato nel sito dell'Istituto ([www.istitutotumori.mi.it](http://www.istitutotumori.mi.it)).

#### **Il corso Itaca**

Rivolto a piccoli gruppi di pazienti ed eventuali loro accompagnatori, è l'occasione per essere aiutati a mettere in campo le risorse psicologiche durante la malattia e per migliorare la qualità di vita attraverso un percorso di psicoterapia che prevede sedute di rilassamento, visualizzazioni guidate, touch therapy, utili per stare meglio con sé stessi e per risolvere problemi emozionali e di relazione che spesso la malattia porta con sé.

Gli incontri si svolgono in due edizioni annuali per cinque mercoledì consecutivi. Le iscrizioni sono necessariamente limitate a un piccolo gruppo. Le

persone interessate possono prendere contatto con l'URP (02 2390 2772) o con la psicoterapeuta (02 2390 3176).

### **Laboratorio artistico terapeutico**

Propone delle attività che aiutano i pazienti ad uscire dall'isolamento e dalla passività aumentando la loro capacità di reagire.

Le attività si dividono in:

- Artiterapie: scrittura creativa, musica, danza-movimento, arte, teatro
- Terapie diversionali: Decorazione del vetro, decorazione pittorica, cartonaggio, fiori di carta e secchi, hatha yoga, computer.

Per informazioni: direttamente nell'aula del Laboratorio (02 2390 2181) oppure Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (02 2668 1070), lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00.

### **Alimentazione e tumori: i servizi agli utenti e ai cittadini di Cascina Rosa**

È noto che riequilibrando l'alimentazione è possibile anche modificare il nostro ambiente interno e ridurre la concentrazione nel sangue di certi fattori di crescita che potrebbero favorire lo sviluppo dei tumori.

Nel campus di Cascina Rosa in via Vanzetti 3, è possibile proporsi per la partecipazione a studi clinici sull'argomento e accedere a una serie di servizi di informazione e assistenza per una corretta alimentazione, in generale ed anche specifica per il periodo della chemioterapia. .

I corsi sono aperti a tutti, pazienti e non, e i dettagli si possono leggere sul sito INT.

Informazioni allo 02 2390 3552/2868 [studia@istitutotumori.mi.it](mailto:studia@istitutotumori.mi.it)

### **Ambulatorio Giocoparola**

“Come faccio a raccontare a mio figlio che ho il cancro?”

Per dare ai genitori malati un supporto per comunicare con i loro figli sulla malattia è nato presso la divisione di Psicologia un ambulatorio che si propone di:

- svolgere colloqui di sostegno con i familiari centrati sull'accompagnamento del bambino durante l'iter terapeutico dell'adulto;
- dare un sostegno psicologico ai bambini per esprimere vissuti ed emozioni relative alla malattia del genitore.

L'ambulatorio è situato presso la divisione di Psicologia - Blocco G piano 5.  
È un servizio gratuito al quale si accede dopo aver fissato un appuntamento al numero 02 2390 2800 e- mail: [giocoparola@istitutotumori.mi.it](mailto:giocoparola@istitutotumori.mi.it)

### **Interculturalità**

L'Istituto - per meglio rispondere alle esigenze dell'utenza, agli standard di qualità e alle previsioni normative - si è dotata di un progetto di ospedale interculturale coordinato dall'URP. Sono stati sviluppati dei percorsi formativi volti a dare agli operatori un quadro esauriente delle peculiarità e dei modelli culturali delle principali identità "altre" che possono incidere nella relazione operatore sanitario-paziente e familiari. Si vogliono garantire pari opportunità di accesso ai servizi, mediante la riduzione delle barriere sia linguistiche sia culturali. Particolare attenzione viene posta nel offrire la possibilità di culto e preghiera a tutte le Religioni

### **Associazione Donatori di Sangue (ADSINT)**

L'Associazione Donatori Sangue dell'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano (ADSINT) da quarant'anni tende a sviluppare la cultura della donazione di sangue e di potenziamento dell'attività del Centro Trasfusionale dell'Istituto. I progressi nella cura dei tumori si possono accompagnare ad una richiesta di sangue; quindi l'importanza di nuovi donatori che ci aiutino nel momento della quotidiana attività clinica, ma soprattutto nel momento delle emergenze.

ADSINT 02 2390 2856 / 02 2390 3172 - [info@adsint.mi.it](mailto:info@adsint.mi.it)

Molti gruppi di volontariato operano all'interno dell'Istituto costituendo delle importanti risorse.

### **I volontari della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT)**

In e per l'Istituto 243 volontari della Sezione milanese della LILT prestano gratuitamente la loro opera in atrio, negli ambulatori, nei reparti di degenza, nell'accompagnare i malati da casa alle terapie, al domicilio dei malati assistiti dalla Unità di Cure Palliative Domiciliari.

I volontari della LILT promuovono iniziative di svago e di intrattenimento. Ai piani di degenza gli "armadi degli hobby" forniscono materiale per giochi o passatempi.

La LILT prende in esame i casi documentati di difficoltà allo scopo di fornire, per quanto possibile, un aiuto economico. Tutti gli utenti possono rivolgersi ai volontari esponendo le proprie necessità.

LILT, telefono 02 2668 1070

### **Salute Donna**

L'Associazione opera con volontarie e specialisti che lavorano per diffondere una diversa cultura della malattia oncologica che va dalla promozione del Codice Europeo contro il Cancro alla diffusione ed insegnamento di tecniche che portino verso una diagnosi il più precoce possibile della malattia.

Il numero verde 800223295 è a disposizione per informazioni e supporto alle pazienti e ai cittadini.

[www.salutedonnaweb.it](http://www.salutedonnaweb.it) - [salutedonna@libero.it](mailto:salutedonna@libero.it)

### **Europa Donna**

Movimento europeo d'opinione contro i tumori del seno.

Segreteria organizzativa: Forum Italiano Onlus

Telefono 02 72095416 – fax 02 804491 - [info@europadonna-italia.eu](mailto:info@europadonna-italia.eu)

### **Attive come prima**

Nata nel 1973 è un'associazione di aiuto e autoaiuto alle donne ammalate di tumore al seno.

Telefono 02 6889647 - [www.attivecomeprima.org](http://www.attivecomeprima.org)

### **Associazione Bianca Garavaglia**

Associazione in Oncologia Pediatrica che dà supporto alla ricerca clinica di base e presta grande attenzione alle difficoltà che i giovani pazienti e le loro famiglie incontrano nell'affrontare la malattia tumorale.

Telefono 0331 635077 - Fax 0331 337253 - [www.abianca.org](http://www.abianca.org)

### **Associazione Italiana Laringectomizzati**

Offre servizi per i pazienti laringectomizzati e organizza corsi in Istituto per riprendere a parlare, a cura del maestro Pastecchia, c/o aula nel centro didattico. Informazioni presso coordinatori e infermieri del piano 3, blocco E (ORL e Maxillo Facciale).

### **Associazione Prometeo**

È una onlus operativa nel campo socio-assistenziale e sanitario a favore dei malati di tumore al fegato, al pancreas e alle vie biliari. Assiste psicologicamente anche i loro familiari.

CasaPrometeo: una casa di accoglienza a pochi passi dall'Istituto per ospitare malati e parenti.

Informazioni dal lunedì al venerdì, ore 14.00 - 17.00 allo 02 2390 2878 - fax 02 2390 3257

[www.onlusprometeo.org](http://www.onlusprometeo.org) - [www.casaprometeo.org](http://www.casaprometeo.org) - [prometeo@istitutotumori.mi.it](mailto:prometeo@istitutotumori.mi.it)

### **Associazione Italiana GIST**

Il termine "GIST" è l'acronimo del nome in inglese di un tumore: Gastro Intestinal Stromal Tumor, che in italiano è conosciuto come Tumore Stromale Gastrointestinale.

L'Associazione promuove iniziative, incoraggia la ricerca per la cura di questa malattia, proponendosi inoltre di tenere sempre aggiornati i propri associati sulle innovazioni terapeutiche ([www.gistonline.it](http://www.gistonline.it)) [info@gistonline.it](mailto:info@gistonline.it)

### **Associazione Stomizzati e Incontinenti (ALSI)**

Nata per unire, sostenere e rappresentare nel pieno rispetto della loro privacy, gli stomizzati e gli incontinenti della Regione Lombardia.

Da lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 15.00, orario continuato, telefono 02 70605131 - fax 02 2390 2508 - [alsi.lombardia@virgilio.it](mailto:alsi.lombardia@virgilio.it)

### **AIMaC e Progetto SIRIO**

L'Associazione Italiana Malati di Cancro, parenti e amici è impegnata nel riconoscimento dei diritti del malato oncologico, nell'offerta di informazioni sul cancro e le terapie, nel sostegno psicologico per malati, familiari e cittadini e nella promozione di iniziative di informazione e sensibilizzazione sul tema cancro. Il materiale informativo realizzato da AIMaC è disponibile presso il punto di informazione SIRIO. Aperto da lunedì a venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00, e-mail: [antonio.florita@istitutotumori.mi.it](mailto:antonio.florita@istitutotumori.mi.it)

AIMaC: telefono 06 4825107 fax 06 42011216 - [www.aimac.it](http://www.aimac.it) - [info@aimac.it](mailto:info@aimac.it)

## ALTRI SERVIZI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI

**Banchi-informazione.** All'interno dell'Istituto, 3 banchi-informazione sono a disposizione dei pazienti e dei visitatori: in atrio, in ambulatorio generale, e al secondo piano presso l'ambulatorio di terapia medica.

**Telefoni.** L'atrio e i reparti di degenza dispongono di apparecchi telefonici a scheda.

**Bar.** È situato nella zona adiacente all'atrio di ingresso. È aperto dalle ore 7.00 alle ore 18.30 – domenica e festivi dalle ore 7.00 alle ore 15.00. Ai diversi piani sono in funzione distributori automatici di bevande calde, bibite, snack e gelati.

**Posta.** La corrispondenza, se affrancata, può essere spedita utilizzando la cassetta situata presso l'Ufficio postale (piano -1, accanto all'Aula A).

**Edicola giornali.** È possibile acquistare quotidiani e periodici nell'apposito spazio presente in atrio che provvede anche all'offerta di giornali e quotidiani ai piani di degenza attraverso il passaggio giornaliero di un carrello/edicola. È aperta da Lunedì a Venerdì dalle ore 6.00 alle ore 14.30, Sabato dalle ore 6.00 alle ore 12.00, Domenica chiuso.

**Banca.** Nell'atrio dell'Istituto si trovano gli sportelli bancari ed un bancomat. Orario di apertura della banca: dal lunedì al venerdì, dalle 8.05 alle 13.05 e dalle 14.20 alle 15.50.

**Agenzia viaggi.** Sarà presente in INT un addetto di un'agenzia viaggi con una postazione telematica a disposizione degli utenti per alcune ore al giorno.

**Il periodico Agire INT.** Viene pubblicato e distribuito gratuitamente. Contiene notizie e informazioni che possono essere utili anche ai pazienti e ai cittadini.

**Accesso a INTERNET.** Oltre che la disponibilità di un accesso alla testata di ogni letto di degenza per i pazienti, per i loro familiari e più in generale tutti

coloro che frequentano l'Istituto per ricerca, studio e attività congressuali, è stato creato il primo servizio di Hot Spot Wi Fi pubblico in Sanità, che consente l'accesso a banda larga e senza fili ad Internet. Tale servizio è disponibile presso le aree del Centro Didattico e la sala d'attesa del Reparto Solventi. È sufficiente disporre di un computer portatile equipaggiato Wi-Fi, di un tablet pc o di un palmare ed acquistare on-line un gettone virtuale (ovvero un codice di navigazione temporaneo) tramite carta di credito. Una volta entrati in Internet è possibile navigare in rete, accedere alla posta elettronica e a qualsiasi applicazione Internet based, alla propria rete aziendale e fruire di contenuti e servizi multimediali.

# 9 LE GARANZIE PER LA SICUREZZA

## La qualità dei servizi clinici ed organizzativi

Dal 2002 l'INT ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità dell'assistenza fornita agli utenti che ha permesso di ottenere la Certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2000. Questa è stata ottenuta grazie all'impegno della Fondazione nel migliorare in modo continuo la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati ai pazienti oncologici, attraverso la verifica costante dei processi sanitari e gestionali e l'attuazione di iniziative volte ad aumentare la soddisfazione dei pazienti e di tutti i soggetti coinvolti nel garantire cure efficaci ed innovative per il trattamento della malattia oncologica.

Dal giugno 2003, inoltre, il laboratorio HLA del Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale ha ottenuto l'accreditamento della European Federation for Immunogenetics (EFI), che adotta standard internazionali organizzativi e tecnico specialistici finalizzati ad assicurare l'accettabilità dei servizi offerti dai laboratori di tipizzazione tissutale e l'accuratezza dei test di istocompatibilità.

## Bollini Rosa

Nell'ambito del Progetto Ospedale Donna, finalizzato a premiare le strutture che possiedono caratteristiche "a misura di donna", nel mese di ottobre 2007 il Comitato Ospedale Donna dell'Osservatorio Nazionale sulla salute della Donna (O.N.Da), ha assegnato alla Fondazione IRCCS "Istituto Nazionale dei Tumori" 3 Bollini Rosa per l'impegno nello studio e la cura delle malattie femminili e l'attenzione alle esigenze specifiche delle donne ricoverate

## Istituto senza fumo

Il fumo di sigaretta oltre ad essere una causa importante di principi d'incendio e di inquinamento indoor, è responsabile di circa un terzo di tutte le patologie tumorali. La lotta al fumo è quindi una priorità fondamentale per la sicurezza dell'Istituto e nelle strategie per vincere i tumori. Proprio per questo è assolutamente vietato fumare in Istituto. A tutti i fumatori viene offerta la possibilità di essere aiutati a smettere di fumare, rivolgendosi all'ambulatorio per la prevenzione dei danni da fumo (02 2390 2307) o, una

volta ricoverati, chiedendo informazioni agli infermieri del proprio reparto sui servizi a disposizione per conquistare da subito i vantaggi per la salute che derivano dalla rinuncia al consumo di tabacco.

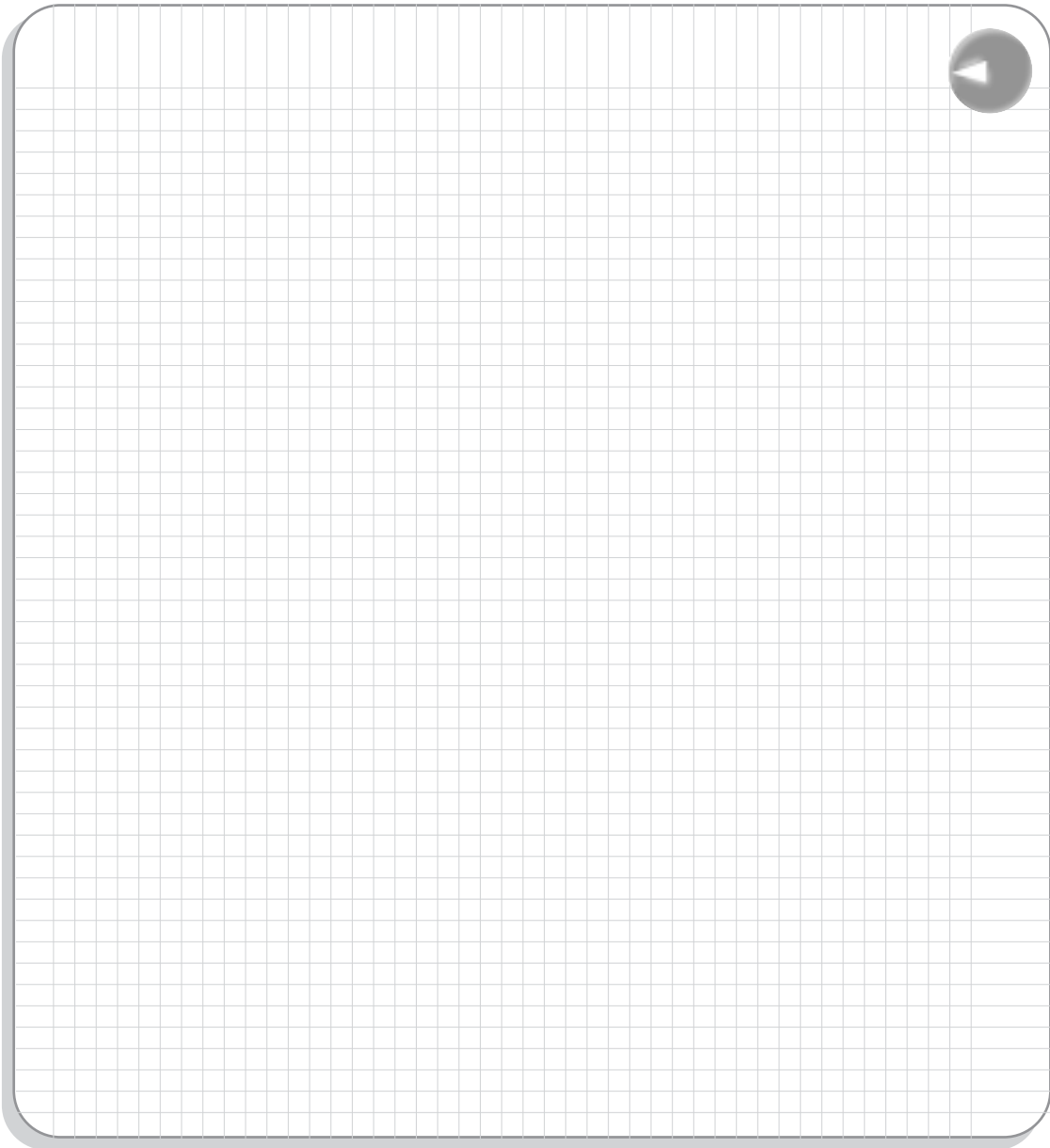


In Istituto è attivo il piano di emergenza ed evacuazione

In caso di abbandono rapido della struttura:

- non utilizzare gli ascensori
- non perdere tempo a recuperare oggetti personali
- i degenti in grado di muoversi dovranno seguire le istruzioni del personale dell'unità di degenza
- i degenti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente

# Note



**Realizzazione a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Roberto Mazza

**Si ringrazia per la collaborazione**

Direzione Sanitaria

Direzione Medica

Direzione Scientifica

Dipartimento Tecnico

*Le informazioni contenute sono aggiornate al mese di dicembre 2007*