



**ultimo aggiornamento:** mercoledì 11 ottobre 2017

## PRESENTAZIONE

### Gli obiettivi

Fin dalla fondazione, risalente al 1928, gli obiettivi della Fondazione IRCCS 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"** dedicato all'epidemiologia e alla prevenzione in via Vanzetti, 5 - tel. 02 2390 2903

**Amadeo lab:** via Amadeo, 42 sede del Dipartimento di oncologia sperimentale tel. 02 2390 2238 fax 02 2390 2764

### 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

Patologia Diagnostica e Laboratorio, Giuseppe Pelosi

Anestesia - Rianimazione -Cure Palliative, Martin Langer

Chirurgia, Vincenzo Mazzaferro

Diagnostica per Immagini e Radioterapia, Alfonso Marchianò

Ematologia e Oncoematologia Pediatrica, Paolo Corradini

Medicina Oncologica, Filippo De Braud

Medicina Preventiva e Predittiva, interim Direttore Scientifico

Oncologia Sperimentale e Medicina Molecolare, Maria Grazia Daidone

## L'Istituto in cifre

Posti letto accreditati, di questi	482
Posti letto ordinari	415
Posti letto in Day Hospital	49
Posti letto tecnici di MAC (macroattività complessa ambulatoriale)	18
Ricoveri	18.294
Interventi chirurgici in regime di ricovero ordinario	7.133
Prestazioni ambulatoriali	1.147.333
Interventi chirurgici in regime di ricovero in DH	2.860
<b>Dati aggiornati al gennaio 2016</b>	

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

### Strumenti diagnostici

- 3 Risonanze magnetiche ad elevato campo magnetico- 1,5 Tesla
- 2 TAC (da 64 e 128 slice)
- 3 Mammografi digitali diretti
- 1 tavolo per biopsie mammarie
- 14 strumenti radiologici diversamente dedicati (9 per grafia e 5 per scopia)
- 1 angiografo digitale
- 48 ecografi
- 2 PET/TC
- 2 laboratori di radiochimica
- 2 Gamma camere
- 1 Spect/TAC

### Apparecchiature terapeutiche

- 6 acceleratori lineari (di cui due dotati di Rapidarc)
- 1 apparecchiatura per brachiterapia HDR
- 1 TAC simulatore
- 2 simulatori

## COME ORIENTARSI IN ISTITUTO





A/B	
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>INGRESSO</li> <li>Punto Informazioni</li> <li>Ufficio Relazioni col Pubblico</li> <li>Centro Consiglia Referti</li> </ul>
-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Area Didattica / Aula Magra</li> <li>Laboratorio Artistico</li> </ul>
-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radoterapia B</li> </ul>

C	
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>CUP</li> <li>Ambulatorio Generale</li> </ul>
-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terapia Metabolica</li> <li>Sirio</li> </ul>
-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medicina Nucleare</li> </ul>

D	
+1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cardiologia</li> <li>Fisiopatologia Respiratoria</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambulatorio Pediatrico</li> <li>Centro Profiri</li> </ul>
-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>CUP:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Radiologia</li> <li>Radoterapia</li> <li>Medicina Nucleare</li> <li>Scintigrafie</li> <li>Pet</li> <li>Mammografie</li> <li>Tac</li> <li>Risonanza Magnetica</li> <li>visite Endocrinologia / Radoterapia</li> </ul> </li> <li>Radiologia</li> <li>Radiologia Senologica</li> </ul>
-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radoterapia A</li> </ul>

E	
+10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingegneria Clinica</li> </ul>
+9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terrazzo</li> <li>Chiesa</li> <li>Stanza di Meditazione</li> <li>Marketing e Convenzioni</li> <li>Studi medici Oncologia Medica 1 / D.M. Tumori Mesenchimali dell'adulto</li> </ul>
+8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solventi</li> <li>Libera Professione</li> <li>Convenzioni Sanitarie</li> <li>Marketing e Convenzioni</li> </ul>
+7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chir. Eso-gastro-pancreatica</li> <li>Trapianto di fegato</li> </ul>
+6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oncologia Medica 1 - degenze</li> <li>Ematologia e Trapianto di midollo osseo allogenico</li> </ul>
+5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ginecologia</li> </ul>
+4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambulatori Ematologia</li> <li>Chirurgia Urologica</li> </ul>
+3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chirurgia Otorinolaringoiatrica</li> <li>Ambulatori:               <ul style="list-style-type: none"> <li>D.M. Tumori Mesenchimali dell'adulto</li> <li>D.M. Tumori Testa-Collo</li> <li>Chirurgia dei Sarcomi</li> <li>Radoterapia</li> </ul> </li> <li>Studio Dentistico</li> <li>Scuola Laringectomizzati</li> </ul>
+2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambulatori Oncologia Medica</li> <li>Day Hospital Medico</li> <li>Sala Terapie</li> <li>Progetto Mantabone</li> </ul>
+1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blocco Operatorio</li> <li>Laboratorio Analisi</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Day Hospital Chirurgico</li> <li>Ufficio Pre-Ricovero</li> <li>Ufficio Ricoveri</li> <li>Farmacia</li> </ul>
-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falca Medica</li> <li>Archivio Clinico</li> <li>Richiesta/Ritiro Cartelle Cliniche</li> </ul>

F	
+8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ematologia / Oncologia Medica 1</li> </ul>
+7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pediatria</li> </ul>
+6	<ul style="list-style-type: none"> <li>studi medici Oncologia Medica 1</li> <li>Chirurgia Toracica</li> </ul>
+5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chirurgia Melanoma e Sarcoma</li> </ul>
+4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chirurgia Colon Retto</li> </ul>
+3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chirurgia Senologica / Plastica</li> <li>D.M. Tumori Mesenchimali dell'adulto</li> <li>D.M. Tumori Testa Collo</li> <li>Lazerterapia</li> <li>Radoterapia degenze</li> </ul>
+2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Endoscopia</li> <li>Hospice Virgilio Fiorani</li> </ul>
+1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anatomia Patologica</li> <li>Terapia Intensiva</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direzione Medica / Sira</li> <li>Direzione Scientifica</li> <li>Biblioteca</li> </ul>
-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Area Donatori</li> <li>Afferri terapeutici</li> <li>Riabilitazione</li> <li>Terapia del dolore / Cure Palliative</li> <li>Cure di Supporto al paz.onc.</li> <li>Ambulatori Ginecologia:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Cure di supporto al paziente oncologico / Lazerterapia / Progetto Prenati / Terapia Melanoma / Oncologia Cutanea / Laser Urologia Penieri</li> </ul> </li> </ul>
-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risonanza Magnetica</li> </ul>
-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risonanza Magnetica</li> </ul>

5	
+2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dip. Oncologia Sperimentale</li> <li>As. PROMETEO</li> </ul>
+1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dip. Oncologia Sperimentale</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ufficio Dispositivi Medici</li> <li>Ufficio File F</li> <li>Dip. Oncologia Sperimentale</li> </ul>

4	
+2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medicina Preventiva/Previdiva:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Genetica Medica</li> <li>Tumori Ereditari Apparato Digerente</li> </ul> </li> <li>Aula "Gianni Bonadone"</li> <li>Clinical Trial Office</li> </ul>
+1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programma Prostate</li> <li>RDL (Rete Oncologica Lombarda)</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT informatica</li> </ul>

G	
+3B	<ul style="list-style-type: none"> <li>Psicologia</li> <li>Servizio Sociale Adulti</li> <li>Adirit</li> </ul>
+2B	
+2A	
+1B	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provveditorato:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Economia e Logistica</li> <li>Contratti e Gare d'appalto</li> </ul> </li> </ul>
+1A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affari Generali e Legali</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidenza</li> <li>Direzione Generale</li> <li>Direzione Amministrativa</li> <li>Direzione Sanitaria</li> </ul>

## PUNTI INFORMATIVI E ACCOGLIENZA

L'Istituto offre diversi punti informativi.

- Portineria, aperta 24 ore, tutti i giorni dell'anno, telefono 02 2390 2368.
- 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 16.30 in atrio al piano 0, 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)

### Accoglienza Protetta Persone Diversamente abili

L'Istituto prevede una attenzione particolare per facilitare l'accesso e le cure ai pazienti che presentano problematiche sensoriali, di comunicazione o di mobilità. Per i pazienti con disabilità uditive è possibile attivare, su richiesta del Servizio Sociale della Fondazione, un interprete in grado di tradurre le conversazioni con la lingua italiana dei segni (LIS) e quindi permettere un ottimale dialogo fra i nostri clinici e i pazienti con questo particolare tipo di problema. Servizio Sociale 02 23902235 e-mail: [assistente.sociale@istitutotumori.mi.it](mailto:assistente.sociale@istitutotumori.mi.it)

Per le persone che hanno difficoltà motorie o sensoriali anche temporanee, l'assistenza protetta accoglie questi pazienti all'ingresso del blocco C e permette all'accompagnatore di affidare la persona ai nostri volontari mentre si reca a parcheggiare l'auto. Accoglienza Protetta Volontari ingresso C

## 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, ceto sociale, 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. Alla dimissione può chiederne copia all'apposito ufficio situato al piano -2 blocco E. Gli orari di apertura al pubblico sono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00. 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 di urgenza con la relativa motivazione del medico o della struttura sanitaria richiedente. 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.

E' anche possibile richiedere la spedizione della cartella clinica.

### **Diritto alla riservatezza**

A garanzia della tutela dei dati personali, il giorno del loro ingresso in ospedale, i pazienti ricoverati possono comunicare i nomi dei soggetti - parenti, amici, medici - cui desiderano che il personale sanitario dell'Istituto comunichi le informazioni relative alla loro patologia e al piano terapeutico. Solo le persone comprese in questo elenco potranno ricevere dai medici tali informazioni. Il paziente ricoverato, inoltre, può chiedere che il suo nominativo venga escluso dagli elenchi dei degenti, a disposizione del personale di portineria per le richieste di accesso da parte dei visitatori.

Quando il paziente si rivolge alla Fondazione per ricevere una prestazione, gli viene consegnato, tramite il CUP o le segreterie di accettazione, il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali. La nota informativa in materia di "Privacy" è consultabile presso il CUP, nei locali dedicati alle prestazioni ambulatoriali e nei reparti di degenza.

I referti e, se richieste con l'apposito modulo, le immagini degli esami radiologici, etc., vengono consegnati solo al paziente o ad altra persona munita di delega scritta e copia di un documento d'identità dell'interessato/a.

### **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.

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, Istituto Nazionale dei Tumori, via Venezian 1, 20133 Milano.

### **Diritto al reclamo e alla segnalazione**

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.

Tale diritto può esercitarsi con una delle seguenti modalità:

- Telefonando al numero 02 2390.2772
- Portando o inviando una lettera all'URP:
  1. via posta ordinaria (Urp, Istituto Nazionale dei Tumori, via G. Venezian, 1 20133 (Milano)
  2. via posta elettronica ([urp@istitutotumori.mi.it](mailto:urp@istitutotumori.mi.it))
  3. via fax (02 2390 3316)
- Compilando uno dei moduli che sono stati predisposti per raccogliere i reclami e depositandolo allo sportello o nella cassetta all'ingresso. Chiedendo di parlare personalmente con il responsabile o con gli operatori dell'URP presenti nell'Ufficio in atrio.

In base alla procedura standardizzata per la gestione dei reclami e dei suggerimenti, dopo aver ricevuto la segnalazione o la domanda di chiarimento, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico informerà della segnalazione il direttore del servizio interessato perché valuti la segnalazione, predisponga gli eventuali interventi correttivi e imposti la risposta al cittadino. L'URP si incaricherà di comunicare l'esito della segnalazione nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni lavorativi.

La risposta al cittadino e gli interventi migliorativi fatti a seguito delle segnalazioni fanno parte della documentazione richiesta e valutata nelle visite (audit) della struttura Miglioramento Continuo della Qualità. Ogni anno l'Istituto, come le altre istituzioni sanitarie della Lombardia, invia un report alla Regione con numero e tipologia delle segnalazioni ricevute e la descrizione delle azioni migliorative intraprese.

L'opinione dei pazienti e la loro valutazione sulla qualità percepita nei servizi INT viene registrata ogni anno con appositi questionari somministrati a un campione significativo dei nostri utenti (Customer Satisfaction). I risultati di queste rilevazioni vengono discussi da un'apposita riunione delle Direzioni dove si decidono le strategie per migliorare continuamente la qualità e l'adeguatezza dei servizi INT. Ogni struttura poi valuterà specificatamente le opinioni dei propri utenti e adotterà le misure più opportune di miglioramento nel proprio servizio.

### **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 pazienti. Questo sforzo oggi è istituzionalizzato nell'Hospice Virgilio Floriani (blocco F piano 2) e negli ambulatori della Struttura di Cure Palliative, Terapia del Dolore e Riabilitazione. Nella Fondazione è attivo il 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**

La Struttura Complessa Progetti e Servizi Tecnici 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 comfort e sicurezza dell'Istituto per gli utenti, i loro accompagnatori, i dipendenti e i collaboratori che ogni giorno frequentano questa Fondazione.

### **Diritto alla protezione dal fumo: le scelte della Fondazione in materia di tabagismo**

Il tabagismo è responsabile di circa un terzo delle patologie tumorali per cui il fumo attivo e passivo rappresenta un tema strategico nel nostro intervento.

L'Istituto è da anni impegnato in una battaglia per la salvaguardia di tutti i cittadini dall'esposizione ai cancerogeni presenti nel fumo ambientale e a sostenere tutti quegli interventi legislativi in grado di ridurre l'incidenza del tabagismo nella popolazione. In particolare l'INT aderisce con la sua struttura specializzata alla Convenzione internazionale per il controllo del tabagismo (FCTC), fa parte della Rete Europea degli ospedali liberi da fumo e della Rete Lombarda degli ospedali per la promozione della salute (HPH). Ogni 31 maggio la Fondazione partecipa alla Giornata mondiale

senza tabacco indetta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità con iniziative di sensibilizzazione per gli studenti e i cittadini.

Da queste premesse derivano le scelte interne: in tutti i locali dell'Istituto è quindi assolutamente vietato fumare e questo vale per dipendenti, collaboratori, utenti e visitatori.

Per quanto riguarda i fumatori, l'Istituto mette a loro disposizione un centro dedicato alla prevenzione dei danni da fumo attivo e passivo e alla disassuefazione con tutte le risorse diagnostiche, farmacologiche e psicologiche che si sono dimostrate efficaci nel sostegno ai fumatori che desiderino liberarsi dalla dipendenza dalla nicotina (per prenotazioni 02 2390 2307).

Oltre a questo L'INT è impegnato nella ricerca per combattere i tumori fumo correlati, per mettere a punto uno screening che permetta la diagnosi precoce dei tumori polmonari. Per iscriversi, Progetto Bio Mild Numero Verde 800 213601 e segreteria dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 12.30 e dalle 14 alle 17 tel. 02 2390 2162-2770. Infine presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è possibile richiedere l'intervento dell'équipe dedicata agli interventi di prevenzione nelle scuole e nelle aziende che vogliono certificarsi "senza fumo" (rivolgersi all'URP allo 02 2390 2772 oppure email: [urp@istitutotumori.mi.it](mailto:urp@istitutotumori.mi.it) )

## **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.

### **Cosa occorre per prenotare una visita:**

al telefono: per una visita o un esame con il SSN, l'utente deve telefonare avendo a disposizione la prescrizione medica.

L'operatore infatti chiederà i dati anagrafici, il numero dell'impegnativa, la data della prescrizione, il quesito diagnostico, il codice fiscale (per i pazienti da fuori Regione).

Agli sportelli, SSN: l'utente si deve presentare con la tessera sanitaria e la prescrizione medica.

### **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 i cittadini europei presentando la loro tessera sanitaria europea e il modello S2 richiesto nel Paese d'origine. I cittadini extraeuropei riceveranno specifiche indicazioni agli sportelli, all'Urp, al Servizio Sociale Adulti e della Pediatria. Per gli stranieri extracomunitari è necessario il permesso di cure mediche o il modello STP.

### **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.

Alla scadenza il paziente richiederà al proprio oncologo un nuovo certificato, possibilmente durante la visita. In situazioni eccezionali ed urgenti i nostri pazienti possono ricorrere alla Direzione Medica, telefono 02 2390 2294, orario dalle ore 9.00 alle ore 16.30 dal lun al ven. piano 0 blocco F.

## 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. Presso gli sportelli situati in atrio piano 0 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

**Attenzione:** di norma viene consegnato il solo referto **senza le immagini** che sono immediatamente disponibili nei computer degli ambulatori e dei reparti dell'Istituto. **L'utente che ne avesse necessità lo segnali immediatamente al tecnico durante l'effettuazione dell'esame.**

E' possibile anche richiedere le immagini allo sportello Ritiro Referti ma sarà necessario attendere **3 giorni lavorativi per la consegna.**

I referti e le immagini vengono consegnate **solo all'interessato** dietro presentazione di un suo documento d'identità. E' possibile il ritiro con delega scritta e fotocopia del documento d'identità dell'interessato e documento d'identità del delegato che si presenta agli sportelli.

## Progetto Ambulatori Aperti

La Fondazione aderisce al progetto regionale finalizzato a migliorare i tempi d'attesa e l'accessibilità alle prestazioni sanitarie. A questo scopo si amplia l'orario d'apertura dell'ambulatorio di chirurgia di oncologia cutanea per due lunedì al mese e si mantiene l'apertura dell'ambulatorio di ginecologia per due sabati al mese dalle 8.30 alle 12.30.

Rimangono aperti gli ambulatori infermieristici di continuità assistenziale dedicati ai pazienti della Fondazione nel tardo pomeriggio e la mattina del sabato e della domenica.



## AMBULATORIO GENERALE

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

### **CUP (Centro Unico di Prenotazione Ambulatorio Generale – Piano 0 blocco C)**

Sportelli prenotazione con il Sistema Sanitario Nazionale e per l'attività di Libera Professione: sono aperti dal **lunedì** al **venerdì** dalle **7.30** alle **16.30** e **sabato** dalle **8.30** alle **12.30**;

Prenotazione telefoniche con il Sistema Sanitario Nazionale: si ricevono dalle **8.30** alle **16.00** al numero **02 23901**;

Prenotazione telefoniche per l'attività di Libera Professione: si ricevono dalle ore **13.00** alle **19.00** al numero **02 23901**

Accettazione: dal **lunedì** al **venerdì** dalle **7.30** alle **16.30** per l'attività ordinaria con il Sistema Sanitario Nazionale, **dalle 15.30** per l'attività pomeridiana di **libera professione intramurale** ed extra-orario radiologia. Il **sabato** mattina, dalle **8.30** alle **12.30**, per l'apertura dell'ambulatorio di **ginecologia**

### **Ambulatori Infermieristici di "Continuità Assistenziale"**

#### **Apertura pomeridiana: AICA 4**

Ambulatorio Infermieristico dedicato ai pazienti della Fondazione, accessibile nelle ore pomeridiane, permette di ridurre le difficoltà nella gestione di problemi assistenziali. Garantisce un servizio strutturato di continuità assistenziale e offre le seguenti prestazioni:

- manutenzione CVC
- terapie iniettive
- gestione delle stomie
- medicazioni

L'ambulatorio, ubicato negli spazi della Struttura di Terapie di Supporto al Paziente Oncologico (Blocco F, piano -1), è aperto al pubblico il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle ore 16.00 alle ore 20.00; nella giornata di giovedì, dalle ore 18.00 alle 20.00, è riservato a pazienti che necessitano di assistenza nella gestione delle stomie.

Si accede all'ambulatorio solo attraverso la prenotazione effettuata dalle Segreterie delle Strutture di degenza della Fondazione su indicazione del Medico del reparto che ha in cura il paziente. Le

prenotazioni sono effettuate alla dimissione o, in caso di manutenzione programmata dei CVC, direttamente dal personale dell'Ambulatorio Infermieristico.

### **Apertura sabato e domenica: AICA**

Rivolto ai Pazienti in cura presso le Strutture afferenti ai Dipartimenti di Oncologia Medica ed Oncoematologia garantisce la continuità delle cure al paziente oncologico che necessita di terapie o prestazioni erogabili in regime ambulatoriale e non differibili, prescritte e prenotate dai Medici delle strutture che aderiscono al progetto.

Ubicato negli spazi della Struttura di Terapie di Supporto al Paziente Oncologico (Blocco F, piano -1) è aperto il sabato, la domenica ed i giorni festivi dalle 8.30 alle 12.30

### **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 12.30. Occorre ritirare il numero d'accesso in distribuzione dalle 7.30 alle 12.00, ora dalla quale non saranno più accettate richieste.

### **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 immunoistochimici, entro 10 gg.
- esame citologico: tempo di refertazione 3 gg; per es. citologico con dati immunoistochimici, 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, Fax 02 2390 2756/2877  
Ritiro istologici – vetrini 02 2390 2535

## **PRESTAZIONI DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E RADIOTERAPIA**

### **CUP di Radiologia, Radioterapia, Medicina Nucleare, Endocrinologia (Piano -1 Blocco D)**

Sportelli prenotazione e accettazione con il Sistema Sanitario Nazionale e per l'attività di Libera Professione: sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30;

Prenotazione telefoniche con il Sistema Sanitario Nazionale e Libera Professione: si ricevono dalle ore 8.30 alle 16.00 al numero 02 23901 (orario continuato);

### **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.

### **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.

## 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 a quelle persone che dovrebbero trarne il massimo beneficio.

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;*

*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 a ogni paziente almeno un colloquio con il medico di riferimento all'inizio del ricovero e alla dimissione. Tali colloqui si svolgeranno in locali riservati, rispettando il diritto alla tutela dei dati personali e quanto richiesto dal paziente nel relativo consenso.

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 continuamente 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, i pazienti si presenteranno agli sportelli dell'Ufficio accettazione ricoveri piano 0 blocco E dalle 7.30 alle 16.30 da lunedì a venerdì e dalle 8.30 alle 12.30 il sabato - salvo differenti istruzioni - dove devono 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, il paziente verrà inviato al reparto dove trascorrerà la degenza.

All'accoglienza in reparto viene consegnato un documento con tutte le informazioni necessarie per la permanenza in reparto. 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 bianco, i chirurghi una divisa verde, i coordinatori infermieristici o tecnici blu, gli infermieri azzurro, gli operatori tecnici OTA giallo, gli amministrativo e i tecnici verde, gli operatori socio sanitari OSS arancione: 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 generalmente 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, qualche minuto prima, arriva il carrello con le vivande. 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, esigenze dietetiche prescrizioni di tipo religioso 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 Coordinatore infermieristico: durante tutta la giornata, infatti, potrebbero essere programmate visite mediche o esami.

Si ricorda, infine, che l'Istituto è stato dichiarato "libero dal fumo". Il divieto di fumare vale in tutti gli ambienti e riguarda tutti: pazienti, visitatori e dipendenti.

## **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 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 salvo diverse indicazioni 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, 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'Istituto offre la possibilità, agli assistiti, di collegarsi ad Internet in modalità wired (via cavo) o in modalità wireless (senza fili), con un proprio dispositivo portatile, durante tutto il periodo di assistenza. 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 (provvisoria se in attesa dell'esame istologico), 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.

### **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.

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 venerdì 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 la segreteria del reparto. Per ulteriori informazioni telefonare allo 02 2390 2955. La struttura è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16.00

### **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 dai medici del Dipartimento



di Ematologia e Onco-ematologia Pediatrica che inviano il paziente al day-hospital dopo la visita clinica e gli esami. Il paziente deve presentarsi alla segreteria del day Hospital Medico per effettuare l'accettazione, 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 2871/2118 piano 2 - blocco E.

### **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 blocco D. Informazioni e prenotazioni di prima visita e visite successive allo 02 2390 2694-5 (orario 8.30-16.00).

### **Day-Hospital Endoscopia**

Situato al Piano 2° blocco F per informazioni Segreteria 02 2390 2242 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

### **Day Hospital Cure di Supporto**

La S.S.D. Cure di Supporto al Paziente Oncologico è sita al Piano -1 del Blocco F

È attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

La prenotazione degli accessi può essere effettuata anche telefonicamente chiamando il numero 02-2390-3641-3383.

### **Day Hospital 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.

Telefonare dal lunedì al venerdì allo 02 2390 2243- 2534 dalle ore 9.00 alle ore 16.00 - Fax: 02 2390 3656 - 3376

### **Servizio di ospedalizzazione domiciliare**

Il colloquio di valutazione per l'assistenza/ospedalizzazione domiciliare va prenotato allo 02 2390.2814 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00

### **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 clinici del reparto tel 02 2390 3272 (Fax: 02

2390 3393) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 o attraverso il call center della Rete degli Hospice della ASL Città di Milano: 02 8578 8070 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00

## **L'ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE**

Conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs n. 502/1992, la Fondazione IRCCS 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, consulti, esami strumentali e di laboratorio. 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 ed esami a pagamento:

- telefono: CUP tel. 02 2390 1 dalle 13.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì;
- sportello: le visite si prenotano al CUP Ambulatorio Generale (piano 0 blocco C) dalle 7.30 alle 16.30 orario continuato dal lunedì al venerdì; il sabato dalle 8.30 alle 12.30; gli esami strumentali (Radiologia, Risonanza Magnetica, Medicina Nucleare etc.) CUP radiologico (piano -1 blocco D) dalle ore 8 alle ore 19 dal lunedì al venerdì.

## **Attività in day-hospital**

I trattamenti medici, chirurgici o di radioterapia che non richiedono ricovero notturno possono essere eseguiti a pagamento dopo una visita con lo specialista.

## **Attività di ricovero**

Presso il Reparto Solventi (piano 8 blocco E) vengono eseguiti tutti i trattamenti chirurgici, di oncologia medica, radioterapia, terapia del dolore e cure palliative.

Queste prestazioni vengono pagate direttamente dai pazienti, o dai fondi assicurativi convenzionati, secondo un tariffario istituzionale. Chi intende essere ricoverato presso il Reparto Solventi, dopo la visita a cura dello specialista dell'Istituto, dovrà chiedere il preventivo al medico che compila la proposta di ricovero. Il paziente, o suo delegato, dovrà consegnare alla segreteria del Reparto: il 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 dalle ore 8.00 alle ore 15.00 dal lunedì al venerdì) di persona o telefonicamente 02 2390 2321, fax 02 2390 2558.

## **I SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI**

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Urp rappresenta un punto di incontro tra l'Istituto, gli utenti e i cittadini. I suoi compiti sono:

- Fornire informazioni personalizzate, sulla base dei bisogni del cittadino, sulle strutture, i servizi e i progetti della Fondazione a disposizione dell'utenza.
- Accogliere e gestire segnalazioni, reclami ed elogi e trasmetterli alle Strutture indicate dal cittadino. Le risposte verranno fornite nel più breve tempo possibile, in caso di quesiti o note particolarmente complesse i tempi possono essere più lunghi, ma mai oltre i 30 giorni previsti dalla legge. Vedi I diritti del Paziente (link)
- Coordinare ed elaborare la raccolta del gradimento dei servizi da parte dell'utenza attraverso indagini di Customer Satisfaction i cui risultati vengono presentati ai Direttori della Fondazione e ai singoli Responsabili delle strutture per promuovere, insieme alle segnalazioni, un miglioramento continuo della qualità. I punti di forza e critici segnalati dagli utenti vengono annualmente presentati ai cittadini.
- Organizzare per gli utenti, i loro accompagnatori e i cittadini, nel quadro del Progetto Ulisse, incontri con i clinici e i ricercatori sui principali temi di interesse oncologico, visite guidate ai reparti, l'edizione e la distribuzione di pubblicazioni specifiche per gli utenti.

### **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 3 blocco G.

### **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 blocco F 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 stato allestito un ambiente di culto dedicato alle Religioni non cattoliche definito stanza di Meditazione al 9 piano vicinanze terrazzo.

Rivolgersi all'URP tel 02 2390 2772 per la consegna delle chiavi.

### **Servizi della Struttura "Information Communication Technology e Sistemi Informativi Aziendali ( ICT e SIA)"**

ICT offre i seguenti servizi:

-Presso i reparti di degenza sono in uso braccialetti RFID (Radio Frequency Identification) utilizzati per l'identificazione sicura ed univoca degli assistiti e per la riconducibilità certa di quest'ultimi ai trattamenti effettuati durante il percorso di cura (ad esempio per la somministrazione sicura di emocomponenti);

-Possibilità per gli assistiti di accedere ad Internet in modalità wired (via cavo) o in modalità wireless (senza fili) con un proprio dispositivo portatile durante tutto il periodo di assistenza. Per richiedere questo servizio è sufficiente rivolgersi al personale infermieristico del reparto.

-Per tutti coloro che frequentano la Fondazione (ad esempio per ricerca, studio) è disponibile il servizio di connettività wireless guest (VNZ Guest) che consente l'accesso a larga banda e senza fili ad Internet. Tale servizio può essere richiesto mediante l'invio di una mail ad ICT da parte del Dirigente della struttura di appartenenza.

## **I PROGETTI E IL VOLONTARIATO**

Le malattie oncologiche sono molte e tra loro diverse per evoluzione, prognosi e cure. Spesso però la persona a cui è diagnosticato un tumore si sente improvvisamente in una situazione particolarmente critica.

Chirurgia, radioterapia e chemioterapia sono i trattamenti fondamentali ma a questi è utile affiancare un deciso investimento nella qualità di vita della persona. I progetti e le Associazioni che vi presentiamo in questa sezione vi permetteranno di costruire un vostro proprio percorso di informazione, supporto e sostegno durante la malattia, per voi e per le persone per voi significative.

### **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).

### **ARTLAB (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 2903/2868/3552 [diana@istitutotumori.mi.it](mailto:diana@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 famigliari 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

[giocoparola@istitutotumori.mi.it](mailto:giocoparola@istitutotumori.mi.it)

### **Accoglienza al Paziente di diversa lingua e/o religione**

In armonia con la mission di accogliere e curare le persone che a noi si rivolgono, l'Istituto forma il proprio personale con iniziative specifiche sull'accoglienza dell'utente con cultura, lingua, religione differente.

Quando necessario, è possibile attivare un servizio di **mediazione culturale** per i pazienti di lingua e tradizioni diverse. Il servizio viene offerto attraverso la richiesta del medico o dell'infermiere coordinatore al Servizio Sociale Adulti (02 2390.2235) oppure se in Pediatria, attraverso la propria Assistente Sociale (02 2390 2967).

I pazienti che aderiscono a culti non cattolici hanno a disposizione una piccola **sala di meditazione** (piano 9 blocco E). Presso l'URP si può richiedere le chiavi di un vicino armadietto per conservare i propri oggetti di culto.

Su richiesta del paziente appartenente a un differente culto, Don Tullio (02 2390 2323) può provvedere a segnalare ai responsabili della religione di appartenenza la presenza in Istituto del paziente, per provvedere ad una specifica **assistenza religiosa**, in accordo con il DGR n°7/20593 del 11/02/2005.

Per **scelte alimentari** specifiche (pasti vegetariani, vegani, cibo kasher, esclusione di carni suine ecc.) rivolgersi agli infermieri coordinatori che provvederanno a segnalare alla cucina le scelte dei pazienti. Nel caso di cibo kasher, l'infermiere coordinatore può richiedere questo tipo di pasti, telefonando con un giorno di anticipo, alla casa di Riposo della Comunità Ebraica di Milano.

**Per le associazioni consultare il nostro sito internet [www.istitutotumori.mi.it](http://www.istitutotumori.mi.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 alcuni apparecchi telefonici a scheda e a moneta.

**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. E' attiva una cassa automatica per pagamenti di ticket e fatture.

### **Ufficio Gruppi Trenitalia di Milano:**

con la convenzione viene offerta la possibilità, al paziente e ad un accompagnatore, di acquistare biglietti con lo sconto del 20% sul prezzo base. Sono esclusi dalla convenzione i treni regionali. I biglietti sono validi per viaggi da effettuarsi entro il secondo giorno successivo alla data riportata sulla attestazione di completamento iter rilasciata dall'Istituto all'atto della dimissione o dal secondo giorno precedente alla data di attestazione di appuntamento rilasciata alla prenotazione di una prestazione presso gli sportelli della Fondazione. email: [ufficiogruppi.mi@trenitalia.it](mailto:ufficiogruppi.mi@trenitalia.it) tel: 02 63716649-6651-6652-6655 fax:02 63716636

### **Il periodico Agire INT:**

Contiene notizie e informazioni che possono essere utili anche ai pazienti e ai cittadini. E' necessario comunicare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico il proprio indirizzo email.

### **Sala Mortuaria:**

(entrata via Ponzio, 8 – tel 02 23902723)

Orari: dal lun. al ven. dalle ore 9.30-11.30 / 14.00 – 16.30; sab. dom. festivi 9.30 – 11.30

## **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", dall'ottobre 2007 in poi 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.

tabagismo è correlato a circa un terzo delle patologie tumorali per cui il fumo attivo e passivo rappresenta un tema strategico nel nostro intervento.

## Note

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

dott. Roberto Mazza

### Si ringrazia per la collaborazione

Direzione Scientifica, Direzione Sanitaria, Direzione Medica, Dipartimento Tecnico



## per le emergenze in Istituto

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