



## PRESENTAZIONE

L'oncologia italiana è nata all'Istituto Nazionale dei Tumori (INT) il 12 aprile 1928 e, da quella data, l'Istituto è stato protagonista di grandi traguardi clinici e sanitari e continua a essere punto di riferimento nella ricerca oncologica. Grazie all'alta qualità della ricerca che qui viene condotta e dei percorsi di cura presenti, l'Istituto si è sempre affermato come primo centro oncologico italiano. La valutazione del Ministero della Salute, stilata in base a criteri scientifici e assistenziali, anche quest'anno pone l'INT al primo posto tra tutti gli IRCCS oncologici italiani.

### Gli obiettivi

<https://www.istitutotumori.mi.it/mission-vision-e-valori>

L'istituto svolge un servizio pubblico caratterizzato da un elevato livello di attività diagnostico-terapeutiche e di ricerca, sempre guidate da principi fondamentali e imprescindibili di rispetto della dignità dell'essere umano, di tutela del paziente e del suo diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate.

### 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 in virtù delle necessità dei pazienti oncologici.

### 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.

## **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**

<https://www.istitutotumori.mi.it/amministrazione-trasparente>

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.

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**

<https://www.istitutotumori.mi.it/la-ricerca>

<https://www.istitutotumori.mi.it/le-aree-di-ricerca-in-int>

L'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano (INT) è un Comprehensive Cancer Centre, cioè una struttura interamente dedicata alla cura e alla ricerca sul cancro. L'INT si conferma come centro di riferimento nazionale e internazionale sia per i tumori con un'incidenza più alta sia per i tumori rari, di cui è coordinatore di un programma a livello europeo, la Joint Action on Rare Cancers (JARC).

La ricerca è svolta in INT con strutture e programmi scientifici che vanno dalla ricerca di base preclinica (biologica, immunologica, genetica/genomica, farmacologica) a quella clinica e sanitaria, privilegiando un approccio traslazionale, che combina attività di ricerca e assistenza, attraverso cui trasferire velocemente le nuove scoperte della ricerca al "letto del paziente".

## **Informazione**

L'Istituto è impegnato in attività di informazione medico-scientifica, pratica e concreta, al servizio del cittadino al fine di promuovere stili di vita salutari e consapevoli, di orientamento per i pazienti e i loro familiari.

## **L'Aggiornamento e la Formazione**

<https://www.istitutotumori.mi.it/educazione-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.

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.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### Le sedi

<https://www.istitutotumori.mi.it/le-sedi>

La Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori comprende tre strutture:

- ✓ **la sede "storica"** di via Venezian, 1
- ✓ **il Campus "Cascina Rosa"** dedicato all'epidemiologia e alla prevenzione via Vanzetti, 5 - tel. 02 2390 2903
- ✓ **Amadeo Lab:** sede del Dipartimento di oncologia sperimentale via Amadeo, 42 - tel. 02 2390 5030

### La struttura organizzativa

<https://www.istitutotumori.mi.it/organigramma>

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

L'Istituto è strutturato 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 DI RICERCA

Nell'area della ricerca sono presenti due Dipartimenti:

- ✓ uno si colloca all'interfaccia tra la ricerca e la clinica, con la finalità di favorire il trasferimento di conoscenze e di informazioni dalla ricerca preclinica alla ricerca clinica e viceversa e di rendere disponibili a ricercatori pre-clinici e clinici strumenti, risorse e competenze utili a tale scopo. Il piano operativo di questo Dipartimento prevede lo sviluppo delle piattaforme tecnologiche e di analisi già presenti nell'Area di Ricerca INT in una prospettiva di maggior innovazione, in linea con l'attuale evoluzione tecnologica.

<https://www.istitutotumori.mi.it/dipartimento-di-ricerca-applicata-e-sviluppo-tecnologico>

- ✓ l'altro riunisce e integra le competenze e gli obiettivi della ricerca epidemiologica, genetica, immunologica e biologica in una coordinata e sinergica attività che, rispondendo a quesiti clinici e della ricerca di base e

alle necessità della sanità pubblica, contribuisce al costante miglioramento della cura del paziente oncologico e della salute delle popolazioni.

<https://www.istitutotumori.mi.it/dipartimento-di-ricerca>

## **I DIPARTIMENTI DI AREA CLINICA**

<https://www.istitutotumori.mi.it/dipartimenti-di-area-clinica>

I dipartimenti di area clinica integrano tra loro strutture e servizi funzionali tra loro per la gestione del percorso di cura.

### Dipartimento di Area critica e di supporto

Il Dipartimento è istituito per garantire la gestione clinica delle criticità che possono accompagnare la malattia oncologica per la quale i nostri pazienti sono in cura. Le situazioni identificate possono necessitare sia di interventi urgenti per supportare /ristabilire funzioni vitali, sia di interventi con intento prevalentemente di supporto per migliorare la qualità della vita, durante tutto l'iter della malattia oncologica, anche quando trattamenti oncologici attivi hanno sostanzialmente esaurito le proprie potenzialità.

### Dipartimento di Chirurgia

Le strutture chirurgiche del Dipartimento, organizzate per omogeneità di prestazione trattano la malattia oncologica relativa a tutte le aree del corpo (tranne il cervello), con attività chirurgica di elezione e in emergenza, e forniscono e attività ambulatoriale specialistica per la diagnosi e il follow up dei pazienti. L'attività clinica di routine assicura elevati standard di cura per tutti i pazienti chirurgici, garantendo, ove possibile, la chirurgia conservativa.

### Dipartimento di Oncologia medica ed Ematologia

Il Dipartimento si occupa della diagnosi e del trattamento delle neoplasie ematologiche del paziente adulto, delle neoplasie solide ed ematologiche del bambino, e della medicina trasfusionale. Il dipartimento include i reparti di degenza e gli ambulatori dell'ematologia e dell'oncoematologia pediatrica, il Day Hospital con ambulatori delle Terapie di Supporto al Paziente Oncologico, il laboratorio di ematologia, il laboratorio per la manipolazione e la criopreservazione delle cellule staminali emopoietiche e il centro trasfusionale, cui afferiscono il centro donatori, il centro aferesi, il laboratorio di tipizzazione HLA e il laboratorio di virologia.

Lo sviluppo di nuovi farmaci per la cura dei tumori è uno dei campi di ricerca in cui il Dipartimento è più impegnato e competitivo.

### Dipartimento di Patologia Diagnostica e Laboratorio

Il dipartimento è istituito con l'obiettivo di fornire accurate diagnosi istocitopatologiche, molecolari e di laboratorio con informazioni di valore prognostico e predittivo, che possano essere utilizzate per la migliore gestione clinica dei pazienti, utilizzando sia tecniche convenzionali che innovative. Il Dipartimento svolge inoltre un servizio per utenti ambulatoriali o esterni che si rivolgono al Dipartimento per esigenze di "second opinion" su preparati isto-citopatologici allestiti in altra sede.

Tutti i laboratori sono certificati secondo lo standard ISO9001: 2015. Il

Dipartimento di Patologia Diagnostica e Laboratorio è a direzione universitaria e costituisce una delle sedi formative della Scuola di Specializzazione di Anatomia Patologica dell'Università degli Studi di Milano.

### Dipartimento di Diagnostica per Immagini e Radioterapia

Il Dipartimento, che integra tra loro le strutture di Radiologia, Medicina Nucleare, Radioterapia e Fisica Medica, è dotato di un elevato numero di strumentazioni a elevata tecnologia, e possiede un parco macchine rinnovato e di grande valore tecnico. I radiofarmaci necessari per la diagnosi e la terapia vengono prodotti nei Laboratori di Radiochimica, mentre una sezione dotata di camere protette è dedicata alla degenza dei pazienti sottoposti a trattamenti radio metabolici. Nel Dipartimento si svolgono numerosi tipi di Ricerche che rientrano nella mission istituzionale dell'Istituto.

## **PUNTI INFORMATIVI E ACCOGLIENZA**

L'Istituto offre diversi punti informativi:

- ✓ Portineria, aperta 24 ore, tutti i giorni dell'anno, tel. 02 2390 2368.
- ✓ Banco Informazioni dei volontari della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori tel. 02 2390 2541.
- ✓ Ufficio Relazioni con il Pubblico, aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12 e dalle 14 alle 16 in atrio al Piano 0 Blocco A, tel. 02 2390 2772, e-mail [urp@istitutotumori.mi.it](mailto:urp@istitutotumori.mi.it)

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

### **Accoglienza Protetta per le persone fragili**

[https://www.istitutotumori.mi.it/pagina-articolo/-/asset\\_publisher/QdaLDEjXASJj/content/all-istituto-dei-tumori-accoglienza-protetta-per-i-pazienti-con-difficolta-a-deambulare](https://www.istitutotumori.mi.it/pagina-articolo/-/asset_publisher/QdaLDEjXASJj/content/all-istituto-dei-tumori-accoglienza-protetta-per-i-pazienti-con-difficolta-a-deambulare)

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 volontari della LILT mentre si reca a parcheggiare l'auto.

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.

### **L'Assistenza sociale**

**Servizio Assistente Sociale Adulti:** tel. 02 2390 2235

mail: [assistente.sociale@istitutotumori.mi.it](mailto:assistente.sociale@istitutotumori.mi.it)

**Servizio Assistente Sociale Pediatria** tel. 02 2390 2694

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00

## L'ISTITUTO IN NUMERI

I numeri delle prestazioni e apparecchiature, dei tempi di attesa e della soddisfazione del paziente possono ben rappresentare l'attività svolta; affinché siano sempre aggiornati nella Carta dei servizi sono riportati i link di collegamento con il sito web istituzionale

### Le prestazioni e le apparecchiature

[https://www.istitutotumori.mi.it/web/guest/contenuto-web/-/asset\\_publisher/RRnElvq1QgnX/content/i-nostri-numeri](https://www.istitutotumori.mi.it/web/guest/contenuto-web/-/asset_publisher/RRnElvq1QgnX/content/i-nostri-numeri)

### I tempi di attesa

<https://www.istitutotumori.mi.it/web/guest/liste-di-attesa>

### La soddisfazione dei pazienti

<https://www.istitutotumori.mi.it/documents/848032/1069845/doc01304720210423161507.pdf/3c8e80a0-bf0f-4987-53b8-c4bc3430f460>

## DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI ONCOLOGICI

In questa sezione della Carta dei Servizi, le forniamo informazioni sui suoi diritti e doveri come paziente oncologico. La sua collaborazione è molto importante per assicurarle trattamenti personalizzati ed efficaci, che rispondano alle sue specifiche esigenze. Per tutelare i suoi diritti, facciamo riferimento alla "Carta europea dei diritti del malato" (Active Citizenship Network, Bruxelles, 2002) e al recente "Codice europeo di prassi contro il cancro" (European Cancer Organisation, Bruxelles, 2020). Per i suoi doveri, ci atteniamo alle "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie" (Legge 113/2020). L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è a sua completa disposizione per qualsiasi domanda o necessità e per gestire le sue segnalazioni e i suoi reclami.

### All'INT tuteliamo il suo ...

- diritto all'accesso e alla trasparenza nella gestione delle liste d'attesa;
- diritto all'informazione e al consenso informato;
- diritto alla Pianificazione Condivisa delle Cure e alla cartella clinica;
- diritto alla medicina personalizzata e multidisciplinare;
- diritto alla ricerca e all'innovazione: gli studi clinici;
- diritto alla privacy e alla confidenzialità;
- diritto alla qualità delle cure e alla sicurezza;
- diritto alle cure adiuvanti e palliative;
- diritto alla riabilitazione e alla qualità della vita;
- diritto al reclamo e al risarcimento del danno.

### Le assicuriamo anche il ...

- diritto all'esenzione dal ticket per patologia;
- diritto alla prescrizione gratuita di protesi;
- diritto al sostegno psicologico;
- diritto a un ospedale senza fumo.

## Ci aspettiamo che ogni nostro paziente ...

- rispetti gli appuntamenti e segua le terapie prescritte;
- collabori con i medici e gli infermieri, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie seguite;
- informi le segreterie in caso di cancellazione di esami e visite, o di rinuncia alle cure;
- utilizzi in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi dell'Istituto;
- eviti comportamenti impropri, aggressivi o violenti, con il personale sanitario;
- dimostri rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale dell'Istituto, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- rispetti il divieto di fumare in tutto l'ospedale e nell'area perimetrale esterna;
- segnali eventuali disfunzioni riscontrate, al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

## Diritto all'accesso e alla trasparenza nella gestione delle liste d'attesa

**Diritto all'accesso.** Lei ha il diritto di usufruire dei nostri servizi sanitari. Le garantiamo un [accesso equo](#), senza discriminazioni basate su età, sesso, razza, religione, nazionalità, condizione sociale, ideologia, orientamento sessuale, identità di genere o disabilità. All'arrivo, se non rientra nelle categorie esenti, sarà necessario pagare il ticket. Questa quota contribuisce al finanziamento dei nostri servizi sanitari, in conformità con i Livelli Essenziali di Assistenza ([LEA](#)).

**Diritto alla trasparenza nella gestione delle liste d'attesa.** L'Istituto si impegna a rispettare i [tempi d'attesa](#) per esami, visite e ricoveri, assicurando trasparenza in ogni fase del processo di accoglienza e accettazione. In periodi di alta affluenza o per servizi particolarmente richiesti, i tempi d'attesa possono occasionalmente superare la media. Se ciò accade, lei può rivolgersi al [Contact Center](#) di Regione Lombardia per prenotare la prestazione sanitaria necessaria.

## Diritto all'informazione e al consenso informato

**Diritto all'informazione.** Lei ha il diritto di ricevere informazioni chiare e puntuali sulla sua salute e sui servizi offerti dall'Istituto. È anche importante che sia a conoscenza di come trarre vantaggio dai progressi della [ricerca scientifica](#) e dalle [innovazioni tecnologiche](#). Le informazioni mediche che riceverà dovranno essere comprensibili, aggiornate, accessibili e rispettose della diversità culturale, promuovendo l'empatia e il suo coinvolgimento attivo nel percorso di cura. Se lo ritiene opportuno, può condividere queste informazioni con il suo medico di base o un suo fiduciario, nel pieno rispetto della privacy e della confidenzialità.

**Diritto al consenso informato.** Lei ha il diritto di accettare o rifiutare qualsiasi trattamento sanitario proposto (Legge 219/2017, [Art. 1](#)). Prima di decidere, deve ricevere informazioni chiare sulla diagnosi, sulla prognosi, sui benefici e sui rischi degli accertamenti diagnostici e delle cure, sulle alternative disponibili e sulle conseguenze di un eventuale rifiuto. Il consenso informato è la pietra angolare del suo rapporto di fiducia con il medico, essenziale per una cura consapevole e partecipata. È sempre obbligatorio, salvo nelle emergenze, ad esempio se non è

cosciente o per trattamenti richiesti dalla legge. Il personale sanitario documenta il consenso informato per iscritto, conservandolo nella sua cartella clinica.

## **Diritto alla Pianificazione Condivisa delle Cure (PCC) e alla cartella clinica**

**Diritto alla Pianificazione Condivisa delle Cure (PCC).** La PCC è un approccio innovativo che si affianca al consenso informato (Legge 219/2017, [Art.5](#)). Questo processo, dinamico e continuo, accompagna pazienti con patologie croniche gravi, invalidanti o in fase avanzata. L'obiettivo è assicurare che il paziente e, se coinvolto, il suo fiduciario, ricevano informazioni continue sull'evoluzione della malattia e sulle opzioni terapeutiche disponibili fino alla fine della vita. Se il paziente non può dare il consenso, è essenziale rispettare le volontà espresse in precedenza. La PCC può essere aggiornata in qualsiasi momento, su richiesta del paziente o suggerimento del medico, e rappresenta un elemento fondamentale delle [Cure Palliative](#).

**Diritto alla cartella clinica.** Lei ha il diritto di ottenere una copia della sua cartella clinica ([Legge 241/90](#)). Per richiederla, deve inviare una e-mail all'indirizzo [ufficio.fotocopie@istitutotumori.mi.it](mailto:ufficio.fotocopie@istitutotumori.mi.it). Riceverà un modulo in formato Word via e-mail. Dovrà compilarlo, firmarlo e restituirlo, allegando un documento d'identità valido. Se la sua richiesta è urgente, faremo del nostro meglio per inviarle la cartella clinica a domicilio nel più breve tempo possibile. Altrimenti, riceverà la cartella clinica entro 40 giorni. Per domande o assistenza, chiami l'Ufficio Fotocopie al numero 0223902268, attivo nei giorni feriali. Per maggiori informazioni, consulti la [procedura](#) sul sito web dell'Istituto.

## **Diritto alla medicina personalizzata e multidisciplinare**

**Diritto alla medicina personalizzata.** In oncologia, la [medicina personalizzata](#) o di precisione si basa sull'analisi del DNA delle cellule tumorali. Tale approccio consente di identificare mutazioni o anomalie cellulari, che diventano il bersaglio di farmaci specifici. Questo permette di realizzare trattamenti più efficaci e mirati per i pazienti, con minori effetti collaterali. L'Istituto propone cure all'avanguardia, come le [terapie a bersaglio molecolare](#), l'[immunoterapia](#) e le terapie cellulari ([CAR-T](#)). Per maggiori dettagli, consulti il nostro personale medico.

**Diritto alla medicina multidisciplinare.** In oncologia, la [medicina multidisciplinare](#) è un approccio integrato alla cura dei pazienti che coinvolge più figure professionali, ciascuna con le proprie competenze specifiche. Questa organizzazione offre ai "gruppi medici" una visione completa della malattia, permette di scegliere e personalizzare le terapie, gestire gli effetti collaterali e fornire supporto psicologico. In particolare, in Istituto sono operative la [Breast Unit](#), che fa riferimento alla Senologia, e la [Prostate Cancer Unit](#), che fa riferimento al "[Programma Prostata](#)" della Direzione Scientifica.

## **Diritto alla ricerca e all'innovazione: gli studi clinici**

Grazie alla ricerca scientifica e all'innovazione tecnologica, abbiamo fatto progressi significativi nella lotta contro il cancro. Gli [studi clinici](#) collegano queste due grandi dimensioni della scienza. Essi offrono ai pazienti oncologici nuovi farmaci e terapie personalizzate, migliorando la durata e la qualità della vita. Se considera la

partecipazione a uno studio clinico, ci sono aspetti importanti da valutare. Il nostro [Comitato Etico](#) monitora ogni studio, garantendo equilibrio tra i benefici attesi e la minimizzazione dei rischi. Prima di aderire, dovrà sottoporsi a degli esami specifici per verificare la sua idoneità ai requisiti dello studio. La sua partecipazione è volontaria e richiede un consenso informato. Il medico discuterà con lei ogni dettaglio dello studio, assicurando trasparenza sulle finalità e sul protocollo da seguire. Se non partecipa, riceverà comunque le migliori terapie standard disponibili.

## **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

La tutela rigorosa della sua [privacy](#) è una nostra priorità. Le sue informazioni sanitarie, incluse diagnosi e terapia, sono protette dalla legge e non sono divulgate senza il suo consenso. Le informazioni raccolte dal nostro personale sanitario durante visite, esami e colloqui rimangono confidenziali. In casi eccezionali, come i reati gravi o le malattie infettive trasmissibili, siamo obbligati a informare le autorità. In ogni momento può scegliere chi informare sul suo stato di salute e sulle cure ricevute. Per prenotare visite ambulatoriali o esami, le forniremo un modulo di consenso per i dati personali. Lo troverà presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP) o le segreterie di accettazione. Per conoscere le nostre politiche sulla privacy, la invitiamo a consultare [le informative](#) disponibili sul sito web dell'Istituto. Le ricordiamo che i referti e le immagini diagnostiche sono consegnate solo a lei o a una persona autorizzata. Per la delega, serve una sua autorizzazione scritta e una copia del documento d'identità.

## **Diritto alla qualità delle cure e alla sicurezza**

**Diritto alla qualità delle cure.** Lei ha il diritto di accedere a cure di alta qualità, innovative e sicure, sempre aggiornate con le ultime scoperte. In Istituto, le [Aree di Ricerca](#) e i [Dipartimenti di Area Clinica](#) collaborano per trasferire i progressi scientifici "[dal laboratorio al letto del paziente](#)". Siamo impegnati nello sviluppo di trattamenti personalizzati, basati sulla genetica e sulla biologia molecolare dei tumori. Il nostro approccio combina diverse specialità, promuove la formazione continua e pone l'accento sugli aspetti etici e umani della cura. Seguiamo protocolli internazionali, sostenuti da solide prove scientifiche, per la diagnosi e la cura del cancro. I nostri protocolli includono procedure standard e linee guida precise per garantire cure efficaci e sicure.

**Diritto alla sicurezza.** La sicurezza delle nostre cure è un aspetto cruciale per il suo diritto alla salute, fondamentale per garantirle un'assistenza di alta qualità. Per questo adottiamo un approccio proattivo nella prevenzione e nella gestione dei rischi sanitari affidandoci al [Risk Management](#). Ci impegniamo per utilizzare al meglio le risorse strutturali, tecnologiche e organizzative e coinvolgiamo attivamente il nostro personale nella sicurezza. Sappiamo quanto è importante il gioco di squadra: ogni dipendente dell'Istituto ne è consapevole e contribuisce attivamente agli standard richiesti.

## **Diritto alle cure adiuvanti e palliative**

**Diritto alle cure adiuvanti.** Il dolore è un sintomo comune nei casi di tumore avanzato, ma oggi esistono farmaci efficaci per gestirlo e ridurre il suo impatto

sulla vita quotidiana. Negli ambienti medici è diffusa la consapevolezza che la sofferenza va trattata tempestivamente, evitando che raggiunga livelli insopportabili. L'approccio al dolore oncologico è graduale e mirato: si parte dall'uso di farmaci per sintomi lievi, intensificando il trattamento solo se necessario. In situazioni di forte disagio fin dall'inizio, si interviene immediatamente con analgesici più forti. Questa strategia progressiva garantisce che ogni paziente oncologico riceva un trattamento personalizzato, secondo le proprie esigenze. In Istituto è attivo il Comitato Ospedale Senza Dolore ([COSD](#)). Il suo compito è assicurare a tutti i pazienti il diritto a non soffrire a causa del dolore e degli altri sintomi legati alla malattia tumorale.

**Diritto alle cure palliative.** Le cure palliative non mirano a curare il cancro, ma a migliorare la qualità di vita del paziente e della sua famiglia. Questi interventi diventano importanti quando i trattamenti anticancro non modificano in modo significativo l'evoluzione della malattia. Tuttavia, ciò non implica necessariamente che la fine della vita sia vicina. Molti dei nostri pazienti, anche in assenza di trattamenti efficaci contro il tumore, possono avere un'aspettativa di vita ancora considerevole. Le cure palliative aiutano a vivere questo tempo nel modo migliore possibile. Esse si concentrano sul sollievo dei sintomi fisici, come il dolore o la nausea, e psicologici, come la rabbia, la depressione o la paura. L'Istituto ha avuto un ruolo chiave nell'introduzione e nello sviluppo delle cure palliative nel nostro Paese. Questo impegno pionieristico continua nell'Hospice "Virgilio Floriani" (Piano 2, Blocco F) e negli ambulatori della [Struttura Complessa di Cure Palliative, Hospice, Terapia del Dolore e Riabilitazione](#). La invitiamo a contattare i nostri specialisti per qualsiasi sua necessità riguardante la terapia del dolore o le cure palliative.

## **Diritto alla riabilitazione e alla qualità della vita**

**Diritto alla riabilitazione.** La [riabilitazione oncologica](#) è un approccio recente che si propone di migliorare la qualità di vita dei pazienti oncologici e dell'intero contesto familiare durante la malattia. L'obiettivo è ridurre le disabilità fisiche, funzionali, cognitive o psicologiche che possono emergere durante o dopo il trattamento del tumore. In Istituto personalizziamo i programmi di riabilitazione tenendo conto delle esigenze specifiche del paziente, della sua età, di eventuali altre malattie e, per gli anziani, del grado di disabilità già presente prima del tumore. Le sessioni di riabilitazione sono disponibili sia per i pazienti ricoverati, su indicazione del medico curante e a seguito di un esame fisiatrico, sia per i pazienti esterni. Se necessita di una prima visita ambulatoriale fisiatrica, richiedi un'impegnativa al tuo medico di famiglia o a un nostro specialista e contatti il [CUP](#) per prenotare.

**Diritto alla qualità della vita.** In oncologia, il concetto di qualità della vita riguarda il benessere generale dei pazienti. Questo comprende vari aspetti come il benessere fisico, psicologico, sociale e spirituale. Per il nostro Istituto, è fondamentale migliorare in continuazione la ricerca scientifica, la pratica clinica e le terapie. Nei nostri studi clinici, lo stato di salute generale del paziente rappresenta un "endpoint", ossia valutiamo sempre se un trattamento sperimentale migliora la qualità della vita. Per maggiori informazioni, visita la nostra pagina web "[Ricerca applicata agli studi clinici: cosa dobbiamo sapere](#)".

## **Diritto al reclamo e al risarcimento del danno**

**Diritto al reclamo.** Lei ha il diritto di presentare reclamo in caso di disservizio, insoddisfazione o mancato rispetto di quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il reclamo è uno strumento importante per migliorare la qualità delle cure e dei servizi offerti ai pazienti. Può scaricare la [scheda di segnalazione](#) dalla pagina web dedicata. La può consegnare direttamente ai comunicatori dell'[URP](#), oppure può farlo un suo familiare o l'associazione di volontariato che la rappresenta. Per una trasmissione più rapida del reclamo, può inviare una e-mail a [urp@istitutotumori.mi.it](mailto:urp@istitutotumori.mi.it) o una PEC (Posta Elettronica Certificata) a [urp@pec.istitutotumori.mi.it](mailto:urp@pec.istitutotumori.mi.it), allegando la scheda di segnalazione e/o una descrizione di quanto accaduto. L'URP o il Direttore Generale le risponderanno entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

**Diritto al risarcimento del danno.** Il paziente oncologico ha diritto a un risarcimento del danno in caso di condotta negligente o colpevole del personale sanitario. Nel nostro Paese la responsabilità civile in ambito sanitario è disciplinata dalla [Legge 24/2017](#). Il paziente deve dimostrare il danno subito con l'aiuto di un medico legale di sua fiducia, che esamina i documenti clinici e scrive una relazione dettagliata. Se ritiene di aver subito un danno in Istituto, contatti subito il nostro ufficio [Affari Generali e Legali](#). Potrà farsi spiegare come procedere velocemente per richiedere il rimborso, se dovuto.

## **Diritto all'esenzione dal ticket**

Come paziente oncologico, lei ha diritto all'esenzione dal pagamento del ticket per i trattamenti correlati alla sua malattia, come stabilito dal D.M. Sanità 329/1999. Questo decreto include farmaci, visite e, se necessario, trattamenti per eventuali complicanze. Ha anche diritto a riabilitazione e interventi preventivi per evitare ulteriori peggioramenti. Le strutture pubbliche e private accreditate offrono queste misure per sostenerla nel suo percorso di cura. Con un riconoscimento di invalidità civile del 100%, lei è esente dal pagamento del ticket per ogni tipo di malattia. Se lei è un cittadino lombardo, per richiedere l'esenzione dal ticket deve rivolgersi alla sua Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST). La domanda è semplice: porti con sé la tessera sanitaria, il codice fiscale e la certificazione che attesta la sua condizione, rilasciata dal medico specialista dell'Istituto. L'ASST, ricevuti e verificati i documenti, rilascia la tessera di esenzione "Codice 048", valida 5 anni. Alla scadenza, la rinnovabilità della tessera dipenderà dalla necessità di effettuare nuovi accertamenti legati alla sua patologia oncologica. Offriamo l'assistenza amministrativa e la certificazione specialistica per il rinnovo. Per procedere, si rechi in Direzione Medica, Piano 0, Blocco F, in orario d'ufficio, o chiami lo 0223902294. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito web di Regione Lombardia, nella sezione "[Ticket, Esenzioni ed Erogabilità delle prestazioni a carico del SSN](#)".

## **Diritto alla prescrizione gratuita di protesi**

Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) offre gratuitamente protesi, ortesi e ausili tecnici a persone con invalidità civile pari o superiore al 34%. Questo aiuto è disponibile anche per coloro che sono in attesa del riconoscimento dell'invalidità, come le donne che hanno subito una mastectomia, gli amputati, gli stomizzati e i laringectomizzati ([D.M. Sanità 332/1999](#)). Se lei è un cittadino lombardo e un

paziente oncologico, per ottenere un dispositivo incluso nel [Nomenclatore Tariffario](#) deve contattare la sua Azienda Socio-Sanitaria Territoriale ([ASST](#)). Le informazioni sulla procedura sono disponibili nella sezione [Assistenza protesica](#) del sito web della Regione Lombardia. Il [Ministero della Salute](#) aggiorna costantemente l'elenco dei dispositivi, classificandoli per tipo e caratteristiche. Questo elenco include anche gli ausili ortopedici specifici per i pazienti oncologici. Se necessario, il [medico specialista prescrittore](#) sceglierà per lei il dispositivo più adatto dall'elenco del Nomenclatore.

## **Diritto al sostegno psicologico**

Durante la malattia oncologica è comune sperimentare emozioni negative come paura, ansia, depressione, rabbia o anche una sensazione di isolamento. In questi momenti difficili, il sostegno psicologico aiuta a sviluppare risorse per affrontare cambiamenti, disagi e difficoltà relazionali. Gli interventi psicologici, rivolti sia a lei sia ai suoi familiari, sono disponibili in tutte le fasi del percorso di cura e anche dopo la dimissione. Per prenotare una visita con i nostri psico-oncologi, può contattare la Psicologia Clinica al numero 0223902800 o inviare una e-mail all'indirizzo [segreteria.psicologia@istitutotumori.mi.it](mailto:segreteria.psicologia@istitutotumori.mi.it). I nostri ambulatori, che si trovano nel Blocco G al piano 3B, sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00. Per accedere a questo servizio, presenti al CUP un'impegnativa rilasciata dal suo medico di famiglia o da uno specialista dell'Istituto.

## **Diritto a un ospedale senza fumo**

Da anni ci impegniamo per proteggere la salute dei cittadini dall'esposizione ai cancerogeni presenti nel fumo ambientale, sostenendo le iniziative legislative volte a ridurre il tabagismo. Con il supporto dei nostri medici, aderiamo alla Convenzione quadro per il controllo del tabacco ([FCTC](#)) e partecipiamo attivamente alla Rete internazionale degli ospedali per la promozione della salute e dei servizi sanitari ([HPH](#)). In linea con questi impegni, il fumo è vietato in tutti gli spazi dell'Istituto, sia interni che esterni. Questo divieto si applica a dipendenti, collaboratori, pazienti e visitatori. Il personale di vigilanza garantisce il rispetto di questa regola. Se desidera smettere di fumare, il [Centro Antifumo](#) è a sua disposizione. I nostri specialisti valuteranno la sua situazione e la guideranno verso il percorso più adatto, offrendole supporto farmacologico e psicologico. Per prenotare una visita e iniziare il suo percorso verso una vita senza fumo, può chiamare il CUP al numero 0223901, servizio attivo nei giorni feriali, dalle 8:30 alle 16:00. Prima di procedere, si assicuri di ottenere dal suo medico di famiglia un'impegnativa indicante "Prima visita pneumologica" con quesito diagnostico "Percorso antifumo".

## **VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI**

<https://www.istitutotumori.mi.it/visite-ed-esami>

L'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano dispone di diversi Ambulatori e Laboratori di analisi specializzati destinati a visite, esami diagnostici e cure oncologiche. Tutte le prestazioni possono essere richieste a carico del 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 o 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.

### **Come prenotare una visita o un esame**

Le prenotazioni delle visite o degli esami possono essere fatte sia di persona presso il CUP che telefonicamente al numero 02 23901.

- ✓ Tramite Sistema Sanitario Nazionale: dalle 8.30 alle 16.00;
- ✓ In regime di Libera Professione: dalle 13.00 alle 19.00.

È necessaria l'impegnativa e la tessera sanitaria. Se vi è un'esenzione del ticket in corso di validità, questa è riportata nell'impegnativa. Se l'esenzione ticket è ancora in corso, deve essere approvata dall'ATS prima di fruire della visita o esame, pertanto è necessario che sia presente al momento dell'accettazione.

### **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.

#### **Prenota online**

<https://www.istitutotumori.mi.it/prenota-visita-libera-professione>

Per gli esami ematochimici presso il Centro Prelievi (Piano 0 Blocco D) <https://www.istitutotumori.mi.it/esami-di-laboratorio> è necessario prenotare presso il Cup (tel 02 23901) oppure tramite sito o app SALUTILE di Regione Lombardia.

**Orario prelievi:** dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.30.

#### **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.

#### **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 Servizio Sanitario Nazionale è necessario presentare agli sportelli i seguenti documenti: impegnativa del medico di famiglia o di uno specialista dell'Istituto, tessera sanitaria, eventuale esenzione dal ticket. È importante presentare al medico specialista tutta la documentazione sanitaria recente (referti, lastre ecc...).

#### **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

intramuraria ed extra-orario radiologia. Il sabato mattina, dalle 8.30 alle 12.30.

### Disdette visite ed esami

Se, per qualsiasi motivo, il paziente non può presentarsi all'appuntamento nel giorno o nell'ora stabiliti, è pregato di avvertire al più presto l'Istituto chiamando il CUP allo 02 23901 o scrivendo alla casella mail dedicata [disdetteprenotazioni@istitutotumori.mi.it](mailto:disdetteprenotazioni@istitutotumori.mi.it)

In tal modo consentirà ad un'altra persona di usufruire della prestazione riducendo i tempi di attesa.

**Attenzione:** la mancata disdetta della prestazione prenotata potrebbe comportare l'addebito del ticket.

### Ritiro referti

<https://www.istitutotumori.mi.it/ritiro-referti>

I referti possono essere ritirati:

- ✓ allo sportello dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17.30 (tel. 02 2390 2057), di norma dopo 3 giorni.

**Attenzione:** per prassi 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 deve segnalare immediatamente al tecnico durante l'effettuazione dell'esame.** Allo sportello Ritiro Referti è altresì possibile richiedere le immagini degli esami diagnostici su CD che verrà masterizzato sul momento. Qualora lo si volesse invece ricevere per posta ordinaria, dovrà essere compilato un apposito modulo e consegnato all'operatore. I referti e le immagini vengono affidate **solo all'interessato** dietro presentazione di un suo documento d'identità. È 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.

- on line

- ✓ **MyPage**

<https://www.istitutotumori.mi.it/mypage>

Sezione personale in cui il paziente può interagire in modalità online con alcuni servizi della Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori.

- ✓ **Fascicolo Sanitario Elettronico**

<https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it>

Se siete residenti in Lombardia potete consultare on-line il vostro referto, chiedendo la **password** agli Sportelli del Ritiro Referti e agli Sportelli del CUP della nostra Fondazione. Ricordatevi di presentarvi con **carta d'identità, tessera sanitaria e numero di cellulare sul quale verrà comunicato l'avviso per la consultazione del referto**. Per altre informazioni consulta il sito della Regione Lombardia  
L'accesso avviene tramite **spid** o **tessera sanitaria**.

### Anatomia Patologica

<https://www.istitutotumori.mi.it/s.c.-anatomia-patologica-1>

Fornisce la diagnosi istopatologica e citopatologica tramite l'utilizzo di tecniche

automatizzate, standardizzate ed aggiornate. Fornisce anche consulenza diagnostica (seconda opinione) su preparati allestiti altrove.

Per informazioni telefoniche, consegna prelievi e ritiro referti, rivolgersi alla segreteria del Dipartimento, al Piano 1 Blocco F, aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00.

tel. 02 2390 2281, fax 02 2390 2756/2877;

Ritiro istologici – vetrini tel. 02 2390 2281

## **IL RICOVERO IN ISTITUTO**

<https://www.istitutotumori.mi.it/ricoveri-con-il-servizio-sanitario-nazionale>

### **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 quindi necessario prenotare una visita presso uno degli Ambulatori.

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

### **Garanzie per i pazienti**

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.

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

### **L'assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita da personale qualificato e costantemente aggiornato, coordinato da un caposala. Il personale infermieristico è presente continuamente nell'arco delle 24 ore. Gli infermieri collaborano con il personale medico garantendo le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

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

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 al 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, carta di identità o un altro documento di riconoscimento, documenti medici che non siano già stati consegnati ai medici dell'Istituto. Per ulteriori informazioni o in caso di rinuncia si prega di telefonare all'ufficio accettazione ricoveri nei i giorni feriali, dalle 9.30 alle 16.30 allo 02 2390 2315/2947.

### **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, occorrente necessario per la toilette, eventuale contenitore per protesi dentale.

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. 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 amministrativi e i tecnici verde, gli operatori socio sanitari OSS arancione: ognuno di loro porta sul camice un cartellino identificativo.

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 necessitino di diete particolari. Eventuali problemi alimentari, esigenze dietetiche o 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 del coordinatore infermieristico.

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**

<https://www.istitutotumori.mi.it/consensi-e-preparazioni>

<https://www.istitutotumori.mi.it/documents/848032/981529/BIOTESTAMENTO.pdf/060e1530-5506-9e38-750f-191d6ca50585>

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".

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**

<https://www.istitutotumori.mi.it/s.c.-immunoematologia-e-medicina-trasfusionale-simt->

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 giorno 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.

## **Le visite dei parenti**

A seguito delle misure di prevenzione del contagio da COVID 19, le visite dei familiari sono consentite solo in caso di possesso di Green Pass valido e previa prenotazione/attribuzione dell'orario di visita (max 45 minuti) presso il coordinatore infermieristico del reparto.

Le prenotazioni/attribuzioni sono organizzate in modo da assicurare la presenza massima di due visitatori al giorno e mai contemporaneamente. L'orario per le visite ai degenti è fissato dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 17.00 alle 18.00.

## **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 destinata al paziente stesso e al medico di famiglia, che potrà contattare i medici dell'Istituto per ulteriori informazioni. 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**

<https://www.istitutotumori.mi.it/s.s.d.-day-surgery-e-chirurgia-ambulatoriale>

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 ed eventualmente in base alla vicinanza del domicilio dall'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.

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, 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 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 8.30 alle 16.00

### **Day-Hospital Medico**

<https://www.istitutotumori.mi.it/web/quest/s.c.-day-hospital-e-terapia-ambulatoriale-oncologica>

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, la tessera sanitaria e la richiesta del medico curante.

Per informazioni dal lunedì al venerdì allo 02 2390 2871/2118 (Piano 2 - Blocco E).

### **Ambulatorio e Day-hospital di Oncologia Pediatrica**

<https://www.istitutotumori.mi.it/s.c.-pediatria-oncologica>

Lo spazio dedicato all'ambulatorio e day-hospital pediatrico è situato al Piano 0 Blocco D. Informazioni e prenotazioni di prima visita e visite successive allo 02 2390 2694/5 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00.

### **Day-Hospital Endoscopia**

Situato al Piano 2 blocco F. Per informazioni: Segreteria 02 2390 2242 dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 15.30 - mail [segreteria.endoscopia@istitutotumori.mi.it](mailto:segreteria.endoscopia@istitutotumori.mi.it)

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

<https://www.istitutotumori.mi.it/s.c.-cure-palliative-terapia-del-dolore-e-riabilitazione>

Le Cure di Supporto al Paziente Oncologico è sita al Piano -1 Blocco F  
È attiva dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

La prenotazione degli accessi può essere effettuata anche telefonicamente chiamando allo 02 2390 3641/3383.

### **Day Hospital Terapia del dolore**

<https://www.istitutotumori.mi.it/s.c.-cure-palliative-terapia-del-dolore-e-riabilitazione>

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 9.00 alle 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 9.00 alle 16.00.  
[assistenza.domiciliare@istitutotumori.mi.it](mailto:assistenza.domiciliare@istitutotumori.mi.it)

### **Hospice**

<https://www.istitutotumori.mi.it/s.c.-cure-palliative-terapia-del-dolore-e-riabilitazione>

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. Dotato di 10 camere singole con bagno e di spazi di soggiorno accurati e accoglienti, dà la possibilità a un familiare o accompagnatore di fermarsi giorno e notte con il paziente. Per informazioni e per un ricovero è necessario prenotare un colloquio preliminare con i clinici del reparto tel 02 2390 3272 o 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 ATS Città di Milano: 02 8578 8070 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00

### **Attività in day-hospital**

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

### **Attività di ricovero**

<https://www.istitutotumori.mi.it/ricovero-solventi>

Presso il Reparto Solventi (Piano 8 Blocco E) vengono eseguiti tutti i trattamenti chirurgici, di oncologia medica, radioterapia, terapia del dolore e cure palliative. 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 8.00 alle 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**

<https://www.istitutotumori.mi.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp>

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

- ✓ Fornire informazioni generali, sulla base dei bisogni del cittadino, sulle strutture, i servizi e i progetti della Fondazione a disposizione dell'utenza;
- ✓ Accogliere e gestire segnalazioni, e trasmetterli alle Strutture indicate dal cittadino. Le risposte verranno fornite nel più breve tempo possibile;
- ✓ Coordinare ed elaborare la raccolta del gradimento dei servizi da parte dell'utenza attraverso indagini di Customer Satisfaction.

### **Gruppo Ascolto e mediazione**

<https://www.istitutotumori.mi.it/web/quest/gruppo-di-ascolto-e-mediazione-dei-conflitti>

La Fondazione ha istituito un Gruppo di Ascolto e Mediazione dei Conflitti - che talvolta possono crearsi tra cittadini e professionisti - con l'intento di percepire in maniera più compiuta i vissuti delle persone assistite e di affrontare i problemi emersi ricercando soluzioni condivise.

Attraverso il solo ascolto individuale o anche a seguito del confronto con l'altro è possibile attribuire un significato diverso agli eventi e recuperare un rapporto di fiducia tra gli attori della relazione.

Il team dei Mediatori mantiene una posizione autonoma "terza", cioè neutrale: garantisce la riservatezza, non giudica, non interpreta, si astiene dal proporre soluzioni, non consiglia ma ascolta, accoglie le persone (cittadini e operatori), sostenendole nell'espressione dei bisogni e ne agevola il confronto nel corso degli eventuali incontri diretti tra le parti.

Per appuntamenti tel. 02 2390 3131 mail: [ascolto.mediazione@istitutotumori.mi.it](mailto:ascolto.mediazione@istitutotumori.mi.it) martedì dalle 14.00 alle 16.00 e giovedì dalle 10.00 alle 12.00

### **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. [assistenza.domiciliare@istitutotumori.mi.it](mailto:assistenza.domiciliare@istitutotumori.mi.it)

### **Assistenza Sociale Adulti**

L'assistente sociale (Piano 3 Blocco G) riceve solo su appuntamento, da fissare telefonicamente allo 02 2390 2235 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00.

mail: [assistente.sociale@istitutotumori.mi.it](mailto:assistente.sociale@istitutotumori.mi.it)

### **Assistenza Sociale Pediatria**

<https://www.istitutotumori.mi.it/web/quest/s.c.-pediatria-oncologica>

L'assistente sociale pediatrico riceve solo su appuntamento da fissare telefonicamente allo 02 2390 2967. L'ufficio è ubicato al Piano 7 Blocco F.

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.

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00

### **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, al Servizio Sociale Adulti e della Pediatria. Per gli stranieri extracomunitari è necessario il permesso di cure mediche o il modello STP.

### **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 (tel. 02 2390 2225). È stato allestito un ambiente di culto dedicato alle Religioni non cattoliche definito stanza di Meditazione al 9 Piano, nelle adiacenze della terrazza panoramica.

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)"**

<https://www.istitutotumori.mi.it/attivita-s.c.-information-communication-technology-e-sistemi-informativi-aziendali>

ICT offre i seguenti servizi:

- ✓ 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 o studio) è disponibile il servizio di connettività wireless che consente l'accesso.

### **Progetto Ulisse**

<https://www.istitutotumori.mi.it/programmi-a-supperto-del-paziente-elenco#bloccoRedazionale-0>

Serie di incontri (**Conferenze informative**) sui principali temi che riguardano la malattia e le sue cure.

### **Progetto Informacancro AIMAC – Ufficio Sirio**

<https://www.istitutotumori.mi.it/associazioni-elenco#bloccoRedazionale-4>

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle ore 15 - tel. 02 2390 3397 – 2864 mail [progettosiurio@istitutotumori.mi.it](mailto:progettosiurio@istitutotumori.mi.it) L' Ufficio è collocato al Piano -1 Blocco C.

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

<https://www.istitutotumori.mi.it/alimentazione-e-prevenzione>

Nel campus di Cascina Rosa in via Vanzetti n.5, 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, sia generica che 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 3511 mail: [diana@istitutotumori.mi.it](mailto:diana@istitutotumori.mi.it)

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

<https://www.istitutotumori.mi.it/programmi-a-supperto-del-paziente-elenco#bloccoRedazionale-5>

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 (tel. 02 2390 2235) oppure se in Pediatria, attraverso la propria Assistente Sociale (tel. 02 2390 2967).

Su richiesta del paziente appartenente a un differente culto, Don Tullio (tel. 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 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 all'interno di INT consultare il nostro sito internet**

<https://www.istitutotumori.mi.it/associazioni-di-volontariato>

### **Associazione A Casa Lontani da Casa**

<https://www.istitutotumori.mi.it/associazioni-elenco#bloccoRedazionale-0>

promuove l'accoglienza dei malati e dei loro familiari accompagnatori che hanno la necessità di spostarsi per ragioni di salute verso Milano e la Lombardia, mette a disposizione alloggi e case accoglienza. Info Point è attivo dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 16.00 ed il venerdì dalle 9.00 alle 12.00. tel. 02 2390 3877 mail: [info@acasalontanidacasa.it](mailto:info@acasalontanidacasa.it) o tramite numero verde al 800.161.952

### **ALTRI SERVIZI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI**

<https://www.istitutotumori.mi.it/altri-servizi>

**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.

**Bar** È situato nella zona adiacente all'atrio di ingresso. È aperto dal lunedì al venerdì 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 Magna Gianni Bonadonna).

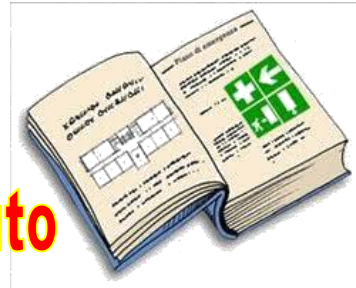
**Edicola giornali** È possibile acquistare quotidiani e periodici nell'apposito spazio presente in atrio. È aperta dal lunedì al venerdì dalle 5.30 alle 15.00, sabato dalle 5.30 alle 12.00, domenica chiuso.

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

**Sala Mortuaria** Via Ponzio, 8 – tel. 02 2390 2723  
Orari: dal lun. al sab. dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 16.30;  
domenica e festivi dalle 9.30 alle 12.00.

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

Ivo Parpinelli, Maria Valentina Elia, Massimo Riboldi.



## 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