

1. Come si prenota una visita specialistica con il **SSN**?

Occorre innanzitutto munirsi di impegnativa redatta dal MMG o medico specialista e successivamente prenotare:

- a. Recandosi agli sportelli dedicati di Via Venezian n° 1 (piano 0 - Blocco C) dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 16.30 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30. Per le visite pediatriche lo sportello dedicato si trova invece al Piano 0 - Blocco D con orario 8.00-16.30 dal lunedì al venerdì;
- b. Telefonando al Cup - 02.23901 dalle ore 8.30 alle 16.00 dal lunedì al venerdì (seguire le indicazioni del disco vocale e premere tasto 1 - successivamente ancora tasto 1);
- c. contattare il CUP regionale CUP regionale.

2. Come si prenota una visita specialistica in **Libera Professione**?

Per prenotare una visita in regime di solvenza (ALPI - Attività LiberoProfessionale in Intramoenia) occorre contattare il nostro Cup al num. 02.23901 dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 19.00 oppure compilare il form dedicato al link <https://www.istitutotumori.mi.it/prenota-visita-libera-professione>. Così facendo si verrà ricontattati entro tre giorni lavorativi da un operatore che fornirà tutte le informazioni utili in merito ai nominativi dei medici, tempistiche, costi e modalità. E' possibile prenotare anche presso gli sportelli di Via Venezian n°1, al Piano 0 - Blocco C dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

3. Come si prenotano le prestazioni di radiologia, radioterapia, medicina nucleare, cardiologia, pneumologia?

Per prenotare esami di radiologia, oppure visite ed esami presso la medicina nucleare, radioterapia, pneumologia e cardiologia dell'Istituto Nazionale dei Tumori occorre:

Telefonare al Cup al numero 02.23901 dalle ore 8.30 alle 16.00 dal lunedì al venerdì (seguire le indicazioni del disco vocale e premere tasto 1 - successivamente tasto 2);

recarsi agli sportelli dedicati di Via Venezian n° 1 (piano -1, Blocco D) dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16.30 (orario valido anche per le prenotazioni in Libera Professione).

4. Come richiedere il consulto di uno specialista (*seconda opinione*) della Fondazione?

- Il consulto di uno specialista sulla documentazione clinica è erogato dagli specialisti, in regime di solvenza come da normativa. Può svolgersi con il paziente, ovvero con il soggetto con delega scritta del paziente, prenotando:

presso gli sportelli di Via Venezian n°1, al Piano 0 - Blocco C dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30;

telefonando al Cup - 02.23901 dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 19.00 (seguire le indicazioni del disco vocale e digitare il tasto 2);

compilando il form al link <https://www.istitutotumori.mi.it/prenota-visita-libera-professione> per essere ricontattati in breve tempo da un operatore.

5. Se ho un **primo accesso** per visita o esami, o un **aggravamento della mia patologia**, che necessita di

visita o esami, cosa posso fare se non riesco a fissare un appuntamento in INT entro i tempi previsti dalla priorità dell'impegnativa?

L'Istituto Nazionale dei Tumori, come le altre strutture lombarde, ha attivato un **percorso di tutela** dei tempi di attesa per i **primi accessi o aggravamento della patologia**, tramite il *Responsabile Unico Aziendale per i tempi d'attesa* che, in collaborazione con il referente del CUP aziendale, si occuperà della richiesta individuare altre strutture, pubbliche o private accreditate del territorio di assistenza del cittadino, in grado di offrire la prestazione entro i tempi indicati. Per attivare il percorso di tutela per i primi accessi rivolgersi alla casella dedicata: rua@istitutotumori.mi.it. Tutte le info a questo [LINK](#)

6. Come presentare un reclamo all'[URP](#)?

Per presentare reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico occorre che l'interessato o suo delegato (familiare-accompagnatore-caregiver-associazione) spedisca un'e-mail alla casella di posta elettronica urp@istitutotumori.mi.it avendo cura di descrivere brevemente ma in maniera dettagliata le circostanze occorse e le persone eventualmente coinvolte. I dati personali comunicati saranno trattati nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) e del D. Lgs 196/2003 e ss.mm.ii. (Codice in materia della protezione dei dati personali).

Dal momento della presa in carico del reclamo, l'URP avvierà un'istruttoria coinvolgendo gli interessati e i loro Direttori e fornirà una risposta entro i termini previsti dalla normativa vigente (30 giorni). In caso di dilatazione dei tempi per necessità istruttorie verrà data congrua comunicazione al reclamante. Non vengono accettate segnalazioni anonime, le quali, tuttavia, saranno registrate su un database ai fini statistici e alla disponibilità delle Direzioni per eventuali interventi di miglioramento.

7. Come manifestare il mio gradimento nei confronti dell'Ente, dei suoi professionisti e/o dei servizi offerti?

L'Ufficio deputato a ricevere manifestazioni di gradimento ed encomi al personale è sempre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Alla casella urp@istitutotumori.mi.it è possibile fare pervenire le proprie segnalazioni positive, indicando strutture, reparti ed eventuali nominativi dei nostri professionisti (personale medico/infermieristico/tecnico/amministrativo). L'Urp avrà cura di fare pervenire questi attestati ai diretti interessati, ai loro Direttori, oltre che al Presidente e al Direttore Generale della Fondazione.

8. Come contattare l'[Ufficio di Pubblica Tutela](#)?

L'Ufficio di Pubblica Tutela si occupa della gestione delle segnalazioni dei cittadini che ritengano lesa un proprio diritto o abbiano riscontrato disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni e verifica del rispetto delle condizioni previste dalla normativa vigente e dalla Carta dei Servizi. L'UPT offre un supporto autonomo e indipendente nella tutela dei diritti dei cittadini, alternativo o successivo all'operato dell'URP, che è un'articolazione organizzativa dell'Istituto Nazionale dei Tumori. L'URP può informare i cittadini sulla possibilità di rivolgersi all'UPT.

Contatti UPT: Telefono: 0.22390.3315/3715 - E-mail: upt@istitutotumori.mi.it

9. Vorrei rivolgermi al [Gruppo di Ascolto e Mediazione](#), come faccio?

Il Gruppo di Ascolto e Mediazione dei Conflitti nasce per affrontare situazioni conflittuali 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. I Mediatori mantengono una posizione autonoma, cioè neutrale. Vi si può rivolgere direttamente, scrivendo alla mail ascoltomediazione@istitutotumori.mi oppure l'Ufficio Relazioni con il Pubblico può informare i cittadini sulla possibilità di rivolgersi al Gruppo di Ascolto e Mediazione.

10. A chi rivolgermi se non visualizzo i miei referti INT su [MyPage](#) o FSE?

I referti delle prestazioni eseguite presso l'Istituto Nazionale dei tumori (fatta eccezione per istologici e citologici, visibili tuttavia ai MMG se autorizzati) sono consultabili e scaricabili:

- dal proprio **Fascicolo Sanitario Elettronico** del cittadino;
- dalla sezione dedicata sul nostro sito [MyPage](#) , ove è possibile visualizzare e scaricare anche le immagini degli esami diagnostici e strumentali. Qualora, trascorsi i tempi riferiti di refertazione, i suddetti referti non siano visibili, il cittadino può segnalarlo alla casella urp@istitutotumori.mi.it avendo cura di inserire codice fiscale o numero di cartella clinica dell'interessato, data e orario dell'esecuzione della prestazione o numero di prenotazione. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico inoltrerà richiesta d'assistenza agli uffici competenti e comunicherà, successivamente, la risoluzione del problema.

11. Come dare un feedback per il miglioramento dei servizi dell'Istituto?

I questionari relativi al gradimento dei servizi offerti dalla Fondazione vengono consegnati contestualmente alle dimissioni in caso di ricovero, oppure sono disponibili presso l'atrio dell'ambulatorio generale o nei locali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Suddetti questionari andranno poi riposti, opportunamente compilati e totalmente anonimi, negli appositi box di raccolta presso le sale d'attesa di reparti e ambulatori. In caso di mancata individuazione di tali contenitori, è possibile consegnarli brevi manu al personale di reparto oppure agli operatori URP (Piano terra, blocco B).