



Carta dei Servizi



Informazioni utili
per vivere al meglio
il soggiorno in ospedale



IRCCS Istituto Clinico Humanitas

Carta dei Servizi

INDICE

1. Humanitas: ospedale, ricerca, università	pag. 2
2. Centri specialistici e aree mediche	pag. 3
3. Esami e visite specialistiche	pag. 6
4. Ricoveri	pag. 8
5. Diritti e Doveri dei pazienti	pag. 12
6. Servizi e informazioni utili	pag. 14
7. Fondazioni	pag. 19
8. Ricerca e università	pag. 20
9. Come raggiungere Humanitas	pag. 22

1. Humanitas: ospedale, ricerca, università

Humanitas è un **ospedale ad alta specializzazione, centro di Ricerca** e sede di **Humanitas University**, Ateneo dedicato alle Scienze mediche.

All'interno del policlinico si fondono **centri specializzati** per la cura dei **tumori**, delle **malattie cardiovascolari, neurologiche ed ortopediche**, oltre a un **Centro Oculistico** e a un **Fertility Center**. Humanitas è inoltre dotato di un **Pronto Soccorso EAS** ad elevata specializzazione.

Primo policlinico italiano **certificato per la qualità da Joint Commission International**, l'ospedale è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale. Humanitas promuove la salute, la prevenzione e la diagnosi precoce attraverso attività ambulatoriali e servizi avanzati e innovativi.

Riconosciuto dal Ministero come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), Humanitas è punto di riferimento mondiale per la **ricerca sulle malattie legate al sistema immunitario**, dai tumori all'artrite reumatoide.

L'IRCCS Istituto Clinico Humanitas è l'ospedale capofila di un gruppo presente a Milano, Bergamo, Castellanza, Arese, Torino e Catania.

- 2** Cancer Center
Neuro Center
Accettazione e prenotazione pazienti privati
Accettazione ricoveri
Dental Center
Degenze A - B - C - D
Prericovero
Ritiro referti
Punto informazioni **i**
Pronto Soccorso
- Cancer Center
Neuro Center
Private patients admission and booking
NHS admissions
Dental Center
Wards A - B - C - D
Testing pre-admission
Exam Report Collection
Information Desk **i**
Emergency Room*

- 4** Accettazione e prenotazione SSN
Punto Prelievi SSN
Area Self (accettazione, prenotazione, referti)
*NHS admission and booking
Phlebotomy Center - NHS patients
Area Self (admission and booking, Exam Report Collection)*

- 5** Centro Oculistico
Fertility Center
*Eye Center
Fertility Center*

- 8** Ambulatori F - G
Check up
Dialisi
Onde d'urto
Ortho Center
Radiologia
Degenze E - F
Centro Congressi
Fondazione Humanitas
*Examining rooms F - G
Check up
Dialysis
Shock waves
Ortho Center
Radiology
Wards E - F
Congress Center
Humanitas Foundation*

- Didattica
Simulation Center
*Rector's Offices - Lecture Rooms
Simulation Lab*

- Mensa - Bar
Biblioteca
Study hall
*Dining Hall - Café
Library - Study Hall*

- Centro di Ricerca
Direzione Scientifica
Research - Scientific Direction

- Mario Luzzato
Student House

CAMPUS
HUMANITAS
UNIVERSITY

- Residence
Fondazione Ariel
*Residence
Ariel Foundation*
- Laboratori di Ricerca Pieve
Research Labs Pieve

- Accoglienza
pazienti cronici
Chronic Patients



2. Centri specialistici e aree mediche

CENTRI SPECIALISTICI

CANCER CENTER

Percorsi diagnostico-terapeutici

- Leucemie, linfomi, mielomi (tumori ematologici)
- Melanomi
- Mesoteliomi/timomi
- Sarcomi
- Tumori del colon retto
- Tumori del fegato e delle vie biliari
- Tumori del pancreas
- Tumori del polmone
- Tumore della mammella
- Tumori della prostata
- Tumori dell'apparato uro-genitale
- Tumori dell'ipofisi
- Tumori dell'esofago
- Tumori dello stomaco
- Tumori di testa e collo
- Tumori ginecologici
- Tumori neuro-oncologici
- Tumori neuroendocrini

Clinics e servizi

- Centro antifumo
- Preservare la fertilità
- Supporto psicologico
- Ospedalizzazione domiciliare
- Sessuologia medica
- Skin Cancer Clinic
- Hereditary Cancer Genetics Clinic
- Cancer free program
- Shiatzu
- Make up per pazienti

CARDIO CENTER

- Anestesia e terapia intensiva cardiologica
- Cardiocirurgia
- Cardiologia
- Centro di Prevenzione Cardiovascolare
- Centro Trombosi e Malattie Emorragiche
- Chirurgia vascolare
- Ecocardiografia
- Elettrofisiologia ed Elettrostimolazione
- Emodinamica, Cardiologia Interventistica e Unità di Cura Coronarica
- Riabilitazione cardio-respiratoria

CENTRO OCULISTICO

IMMUNO CENTER

- Centro di Medicina Personalizzata: Asma e Allergologia
- Centro per le Malattie Infiammatorie Croniche dell'Intestino

FERTILITY CENTER

- Dermatologia
- Reumatologia

NEURO CENTER

- Neurochirurgia
- Neurochirurgia Oncologica
- Neurologia
- Neurologia dei disturbi del movimento
- Neurologia d'Urgenza e Stroke Unit
- Riabilitazione neurologica

ORTHO CENTER

- Chirurgia della mano
- Chirurgia del Piede e Mininvasiva
- Ortopedia artroscopica e ricostruttiva del ginocchio
- Ortopedia del ginocchio e Traumatologia dello Sport
- Ortopedia dell'anca e protesica
- Ortopedia pediatrica
- Ortopedia di spalla e gomito
- Traumatologia
- Riabilitazione ortopedica

Aree mediche e servizi

ANESTESIA E TERAPIA INTENSIVA GENERALE

CHIRURGIE

- Chirurgia bariatrica
- Chirurgia epatobiliare
- Chirurgia esofago-gastrica
- Chirurgia generale e digestiva
- Chirurgia generale oncologica
- Chirurgia pancreatica
- Chirurgia plastica e ricostruttiva
- Chirurgia robotica
- Otorinolaringoiatria
- Urologia e Andrologia

DAY HOSPITAL CHIRURGICO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Ecografia
- Neuroradiologia
- Radiologia Diagnostica
- Radiologia Oncologica ed interventistica

GASTROENTEROLOGIA

- Endoscopia digestiva
- Gastroenterologia
- Malattie infiammatorie croniche intestinali

LABORATORI

- Anatomia patologica
- Laboratorio di analisi cliniche
- Laboratorio di diagnostica genetica e molecolare

AREA MEDICA

- Centro di Medicina Personalizzata:
Asma e Allergologia
- Clinica Medica
- Dermatologia
- Dialisi
- Diabetologia
- Endocrinologia
- Medicina generale ed Epatologia
- Nefrologia
- Pneumologia
- Pronto Soccorso EAS
- Reumatologia e Immunologia Clinica

ONCOLOGIA

- Medicina Nucleare
- Oncologia Medica ed Ematologia
- Radioterapia e Radiochirurgia

RIABILITAZIONE E RECUPERO FUNZIONALE

- Riabilitazione Ortopedica
- Riabilitazione Neurologica
- Riabilitazione Cardiologica e Respiratoria

SALUTE DELLA DONNA

- Breast Unit
- Diagnostica senologica
- Fertility Center
- Ginecologia

3. Esami e visite specialistiche

PRENOTAZIONI

E' possibile prenotare visite ed esami:

- **Telefonicamente**
 - **Servizio Sanitario Nazionale (SSN):** numero 02.8224.8282, dal lunedì al venerdì ore 9.00-17.00
 - **Pazienti privati e convenzionati:** numero 02.8224.8224 dal lunedì al venerdì ore 8.00-19.00; sabato ore 8.00-13.00
- **On line** con il servizio "**Prenotazioni on line**" sul sito www.humanitas.it è possibile prenotare e pagare visite ed esami (pazienti privati).
In caso di visite ed esami in regime di SSN è possibile compilare il form dedicato ed essere ricontattati dal personale dedicato.
- **Di persona** presso uno degli sportelli dedicati a prenotazione ed accettazione

PRELIEVI

Per gli esami di Laboratorio non è necessaria prenotazione, è sufficiente presentarsi direttamente al Centro Prelievi:

- **SSN:** building 4, dal lunedì al venerdì ore 7.00-12.30; sabato ore 7.00-11.30
- **Pazienti privati e convenzionati:** ambulatori **F-G**, building 8, dal lunedì al sabato ore 7.00-12.00

PUNTO PRELIEVI – CENTRO COMMERCIALE FIORDALISO

Presso il Centro Commerciale Fiordaliso Via Eugenio Curiel 25 a Rozzano è aperto un punto prelievi Humanitas Medical Care.

E' possibile effettuare i prelievi e le analisi di laboratorio dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30, senza prenotazione.

PUNTO PRELIEVI – MILANO, VIA PONTI

A Milano, in Via Ponti 57, si trova un punto prelievi Humanitas Medical Care, aperto dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.00.

E' possibile effettuare i prelievi e le analisi di laboratorio dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 10.30 senza prenotazione. Dalle ore 10.30 alle ore 12.00 è attivo il servizio di ritiro referti.

PUNTO PRELIEVI – MILANO, VIA LIPPI

Un altro punto prelievi Humanitas Medical Care è attivo a Milano, in Via Lippi 19. E' aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.00.

E' possibile effettuare i prelievi e le analisi di laboratorio dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 10.30 senza prenotazione. Dalle ore 10.30 alle ore 12.00 è attivo il servizio di ritiro referti.

PUNTO PRELIEVI - MILANO, VIA DOMODOSSOLA

A Milano, presso il poliambulatorio Static di Via Domodossola 9/a, è aperto un punto prelievi Humanitas Medical Care.

E' possibile effettuare i prelievi e le analisi di laboratorio dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 10.30 senza prenotazione. Il servizio di ritiro referti è attivo dalle ore 10.30 alle ore 12.00.

CHECK-UP

Il Servizio Check-up è situato il piano terra del building 8 in un'area dedicata.

E' possibile prenotare:

- **telefonticamente** al numero 02.8224.2100, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00-alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- **via mail** scrivendo all'indirizzo e-mail prenotazioni.check-up@humanitas.it

ACCETTAZIONE

L'accettazione di esami e visite specialistiche si può effettuare presso:

- **SSN:** building 4, dal lunedì al venerdì ore 7.00-19.00; sabato ore 8.00-12.00
- **Pazienti privati e convenzionati:** building 8, dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00; sabato ore 8.00-14.00; sportelli accettazione A,B,C building 2 1° piano dal lunedì al venerdì ore 7.30-19.00.

Documenti necessari per l'accettazione

Per le prestazioni accreditate **con il Servizio Sanitario Nazionale** occorre presentare:

- la richiesta su ricettario regionale del medico curante o del medico specialista
- la tessera sanitaria regionale
- un documento di identità valido
- l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket. Per i cittadini non residenti in Italia è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

RITIRO REFERTI

E' possibile ritirare i propri referti con tre diverse modalità:

- collegandosi al portale dedicato al ritiro referti online **Humanitas con te** (www.humanitasconte.it)
- presso l' Ufficio Ritiro Referti situato al piano terra del building 2, aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, il sabato dalle 8 alle 12.00 nei giorni indicati sul modulo consegnato all'atto di effettuazione dell'esame.
- richiedendone la spedizione a domicilio in fase di accettazione

Il modulo è indispensabile per il ritiro del referto che può essere consegnato solo al paziente o ad una persona da lui delegata, munita di documento identificativo (in caso di delega è necessario anche il documento del paziente).

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.humanitas.it

4. Ricoveri

RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Accoglienza e documentazione necessaria per il ricovero

All'atto del ricovero, è necessario recarsi all'apposito sportello dove vengono svolte le operazioni di accettazione e viene consegnata la scheda informativa sull'équipe medica con l'indicazione del medico di riferimento (tutor):

- **Ricoveri SSN:** *building 2 piano terra, dal lunedì al venerdì ore 7.00-18.30; sabato ore 8.00-12.00; domenica ore 11.00-14.00*
- **Day Hospital:** *building 2 piano terra, dal lunedì al venerdì ore 7.00-18.30; sabato ore 8.00-12.00*

Allo sportello è necessario presentare la seguente documentazione:

- richiesta del proprio Medico curante su ricettario regionale
- tessera sanitaria regionale
- documento di identità valido

Per i cittadini non residenti in Italia:

- **se appartenenti alla Comunità Europea** è necessaria la tessera TEAM per usufruire dell'assistenza medica durante il temporaneo soggiorno in Italia. Per le cure e i ricoveri programmati è necessario il Modello S2
- **se non appartenenti alla Comunità Europea** è necessario rivolgersi agli uffici della ASL di competenza.
- **se pazienti indigenti non iscritti al SSN:** viene assegnato un codice STP (straniero temporaneamente presente), previa compilazione del modulo di autocertificazione di indigenza.
- **se pazienti italiani residenti all'estero** è necessario rivolgersi all'ufficio A.I.R.E di competenza.

Cosa portare con sé per il soggiorno in ospedale

E' indispensabile portare con sé (da consegnare al Coordinatore infermieristico il giorno dell'ingresso) tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo per la toeletta personale (almeno due cambi), asciugamano, tovagliolo e fazzoletti possibilmente di carta. Si consiglia, quando possibile, di portare valige non rigide.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Humanitas non è in nessun modo responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi. Tutte le stanze sono dotate di cassaforte per custodire gli oggetti preziosi.

Visite di parenti e amici

I pazienti ricoverati possono ricevere visite. Non va superato di regola il numero di due persone alla volta per non sovraffollare le stanze e disturbare i vicini. È sconsigliato far entrare in ospedale bambini di età inferiore ai 12 anni.

Per motivi di controllo infettivo è vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza.

Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici.

Durante le attività sanitarie i parenti sono pregati di uscire dalle stanze.

Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto.

Orari di visita

- **Degenze:** dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 17.00 alle 19.00, salvo diverse disposizioni del Coordinatore infermieristico. Il pernottamento di un accompagnatore è possibile, per particolari motivi, solo previa autorizzazione del Coordinatore infermieristico. Per i pazienti di età superiore a 65 anni è consentita la visita dei familiari anche al di fuori degli orari di visita. Questo è coerente alla garanzia del diritto all'accompagnamento. Per i bambini è consentita la presenza stabile di un genitore.
- **Terapia Intensiva:** dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 18.30 alle 19.30
- **Terapia Intensiva Cardiochirurgica:** dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 19.00
- **Unità di Cure Coronariche:** dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 18.30 alle 20.00. L'accesso è consentito di norma ad una persona per degente. Prima di accedere in Terapia Intensiva i visitatori devono indossare cappellino, mascherina, camice e sovrascarpe. I visitatori possono rivolgersi al personale per qualsiasi richiesta o quesito.

Pasti

La **colazione** viene servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il **pranzo** dalle ore 11.45 alle 13.00 e la **cena** dalle ore 18.45 alle 20.00.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menu, salvo prescrizioni mediche specifiche. Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore infermieristico.

Servizio Continuità delle Cure

E' disponibile il Servizio Continuità delle Cure finalizzato al supporto del familiare e al sostegno del paziente ricoverato che necessita di un trasferimento in una struttura per il proseguimento delle cure o di una dimissione protetta al domicilio. Il servizio, gestito da Assistenti Sociali qualificati, collabora con il personale medico e infermieristico, agevolando i contatti con i Servizi territoriali di competenza nella pianificazione della dimissione del paziente al domicilio, in un'ottica di integrazione dell'assistenza e continuità delle cure.

Tel. 02.8224.2253/.2281/.4605

Assistenza privata integrata

L'assistenza infermieristica al paziente ricoverato è garantita esclusivamente dalla struttura. L'ospedale non consente nei propri ambiti l'attività di persone e/o associazioni che occorrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata al paziente ricoverato. La struttura permette ai familiari di essere supportati per attività di

sostegno al paziente degente purché vengano rispettate le regole di comportamento previste per i visitatori esterni.

La **Fondazione Humanitas** (tel. 02.8224.2305/6404) è disponibile a fornire, a pazienti e familiari che fossero in difficoltà, i nominativi delle associazioni convenzionate con la Fondazione stessa. Gli interessati potranno richiedere il supporto necessario sia per le attività di sostegno in regime di ricovero sia a domicilio.

Servizio religioso

Sono a disposizione del pubblico due cappelle dedicate al culto cattolico: una è situata al primo piano del building 2, l'altra al piano terra del building 8. Vengono celebrate funzioni religiose negli orari e giorni indicati nella bacheca posta all'ingresso di ciascuna.

Il cappellano è contattabile rivolgendosi al personale di reparto o compilando un modulo posto all'ingresso delle cappelle.

Nelle bacheche presso le Degenze è disponibile un elenco dei luoghi di culto delle principali religioni presenti nel territorio, con indirizzi e relativi recapiti telefonici.

Parrucchiere

E' possibile prenotare il servizio facendone richiesta al Coordinatore infermieristico.

Donazione d'organi e trapianti

Humanitas effettua attualmente il trapianto di cornea. Le donazioni multiorgano vengono fatte afferire presso centri autorizzati dal Ministero della Salute.

RICOVERI IN DAY HOSPITAL

Day Hospital chirurgico

Il piano terapeutico chirurgico si attua nell'arco di una sola giornata (con eventuale pernottamento, se necessario).

Day Hospital medico oncologico ed internistico

Consiste in un ricovero di una giornata con rientro a domicilio la sera, in relazione al piano diagnostico-terapeutico più adatto ai problemi di salute del paziente.

PAZIENTI PRIVATI E CONVENZIONATI

Humanitas dispone di degenze dedicate ai Pazienti privati e convenzionati per ricoveri a pagamento e/o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, che danno diritto a:

- possibilità di scegliere il proprio medico curante
- camera singola, con la possibilità di ospitare un'altra persona
- particolari comfort alberghieri.

L'accettazione dei Ricoveri per i pazienti privati e assicurati è situata al terzo piano del building 2 e del building 8.

- Accettazione: dal lunedì al venerdì ore 7.00-17.00; domenica ore 15.00 -18.00
- Accoglienza: dal lunedì al venerdì ore 7.00-17.00
- Pagamento ricoveri: dal lunedì al venerdì ore 8.00-18.00; sabato ore 8.00-12.00

Richiesta copia della cartella clinica

E' possibile richiedere a pagamento la copia della cartella clinica per i ricoveri SSN:

- rivolgendosi all'Ufficio Ricoveri SSN situato al piano terra del building 2, aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30, il sabato dalle 8.00 alle 12.00 e la domenica dalle 11.00 alle 14.00
- inviando una mail all'indirizzo **richiestacartellecliniche@humanitas.it** indicando nome, cognome del paziente, e il periodo del ricovero.

La preparazione della cartella clinica richiede almeno 30/40 giorni lavorativi, a partire dal giorno della dimissione.

Per informazioni sulla richiesta della cartella clinica per i ricoveri privati è possibile contattare il numero **02.8224.6250**

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito **www.humanitas.it**

5. Diritti e doveri dei pazienti

Humanitas fornisce servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali ed etiche che tutelano i diritti dei pazienti, ispirandosi ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato enunciati nel 2002 da *www.activecitizenship.net*.

I DIRITTI DEI PAZIENTI

- 1. Diritto alle cure:** ogni persona ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sull'evidenza, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- 2. Diritto al rispetto del tempo:** ogni persona ha il diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza, nonché ad essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi.
- 3. Diritto alla partecipazione e all'informazione:** ogni persona ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ogni persona ha inoltre il diritto di essere informata sulle proprie condizioni di salute, i benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti.
- 4. Diritto alla libera scelta e al consenso informato:**
 - ogni persona ha diritto di scegliere tra differenti procedure e trattamenti sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato
 - ogni persona ha diritto ad essere accuratamente informata e ad esprimere il proprio consenso riguardo a partecipazione a sperimentazioni cliniche
 - il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche.
- 5. Diritto di *second opinion*:** ogni paziente ha il diritto di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria.
- 6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità:**
 - ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali
 - il paziente ha anche il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate.
- 7. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** ogni persona ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.

8. **Diritto all'esercizio del Culto:** ogni persona ha diritto all'esercizio del proprio culto ed alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta
9. **Diritto a cure centrate sul paziente:** ogni persona ha diritto a programmi diagnostici-terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e ad una assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura e della malattia
10. **Diritto all'accesso alla documentazione clinica:** ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione, di ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità di cura. Inoltre, ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica
11. **Diritto di esprimere il proprio parere:** ogni persona ha il diritto di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione, e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti.

I DOVERI DEI PAZIENTI

Tutti gli ospiti di Humanitas, nello spirito un rapporto di reciproca fiducia hanno il dovere di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto
- attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale
- comunicare con trasparenza e fiducia con il personale sanitario, esprimendo eventuali dubbi circa le cure proposte, così da favorire attivamente la relazione di cura.

6. Servizi e informazioni utili

CONTATTI E ORARI

Prenotazione Servizio Sanitario Nazionale (SSN)	<i>02.8224.8282</i>
Prenotazione pazienti privati e assicurati	<i>02.8224.8224</i>
Pronto Soccorso (segreteria)	<i>02.8224.8305</i>
Cancer Center	<i>02.8224.6280</i>
Cardio Center	<i>02.8224.4330</i>
Centro Oculistico	<i>02.8224.2555</i>
Dental Center	<i>02.8224.6868</i>
Fertility Center	<i>02.8224.4646</i>
Neuro Center	<i>02.8224.8201</i>
Ortho Center	<i>02.8224.8225</i>
Centro ambulatoriale pazienti privati	<i>02.8224.8224</i>
Check-up	<i>02.8224.8224</i>
Ricoveri pazienti privati	<i>02.8224.6250</i>
Direzione Medico Sanitaria	<i>02.8224.2301</i>
Ufficio Relazioni con il Pubblico	<i>02.8224.4586</i>
Fondazione Humanitas	<i>02.8224.2303</i>

CONVENZIONI

L'Istituto Clinico Humanitas è convenzionato per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali con la maggior parte degli Enti che gestiscono polizze salute, con le Casse Mutua di categoria, e con numerose Aziende.

Le Convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

- **Convenzione diretta**

L'Ente convenzionato con Humanitas si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio Assistito. E' l'ente stesso che provvede direttamente al pagamento delle prestazioni cliniche erogate.

Nel caso di pagamento parziale da parte dell'Ente, è a carico del paziente il pagamento della quota **di sua competenza (franchigia)**.

- **Convenzione indiretta**

Il paziente, usufruendo comunque di un listino particolare, paga in toto le prestazioni erogate da Humanitas, e richiede poi il rimborso, completo o parziale, alla propria Assicurazione o Cassa Mutua.

Per maggiori informazioni:

- sui **ricoveri privati** è possibile contattare il numero 02.8224.6250 o scrivere a ricoveri.privati@humanitas.it
- sulle prestazioni ambulatoriali è possibile contattare il numero 02.8224.8224 o visitare il sito www.humanitas.it

CENTRO AMBULATORIALE PER PAZIENTI PRIVATI E CHECK-UP

Il Centro ambulatoriale per pazienti privati permette di prenotare ed eseguire non solo visite specialistiche ed esami strumentali, ma anche, in un'unica occasione nel giro di poche ore, un intero percorso di esami e visite, ottenendo nel più breve tempo possibile il risultato. Il Centro offre percorsi prestabiliti ma adattabili ai singoli casi per la prevenzione e la diagnosi precoce in ambito medico specialistico. Il paziente è al centro del servizio, accompagnato dal personale in tutte le fasi del percorso e affidato ad un medico "tutor" che è il suo punto di riferimento.

DENTAL CENTER

Il Dental Center di Humanitas propone trattamenti personalizzati e diagnosi cliniche accurate, nel contesto di un ambiente ospedaliero che, oltre ad essere più sicuro, quando necessario rende possibile un approccio integrato e multidisciplinare. Il Centro Odontoiatrico si avvale di un'équipe qualificata di professionisti ed è dotato di 6 studi dentistici con strumentazioni all'avanguardia.

- *Diagnostica*
- *Endodonzia*
- *Igiene dentale*
- *Implantologia*
- *Odontoiatria conservativa*
- *Odontoiatria protesica*
- *Ortodonzia*
- *Pedodonzia (Odontoiatria pediatrica)*
- *Trattamenti estetici*

SERVIZI ON-LINE

www.humanitas.it

Il sito Humanitas.it è strutturato con percorsi di navigazione facilitati per tipologia di utente: medici, ricercatori, studenti e pazienti, con siti di approfondimento dedicati a specifiche attività (come i centri specializzati Cancer Center, Centro Oculistico, Fertility Center, ecc.).

Sul sito è possibile prenotare online visite ed esami e consultare i propri referti di laboratorio (Humanitas con te, **www.humanitasconte.it**).

Un'area dedicata ai pazienti che vivono distanti dall'ospedale contiene inoltre tutte le informazioni sulle convenzioni con treni, aerei, hotel e residence e su come raggiungere Humanitas.

Prenotazioni on line

Con il servizio "**Prenotazioni on line**" su **www.humanitas.it** è possibile prenotare e pagare visite ed esami (pazienti privati).

Humanitas con te

Humanitas con te è il nuovo servizio internet che consente di accedere online ai propri documenti clinici digitali e alle immagini ad essi correlate, previa registrazione.

La registrazione viene effettuata presso gli sportelli dedicati in Humanitas.

Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi ai punti accettazione (building 2 piano 1, building 4 piano terra, building 8 piano terra) o collegarsi al sito **www.humanitasconte.it**

Seguire on-line il percorso dei pazienti in Pronto Soccorso

Humanitas.it permette ai familiari di verificare 24 ore su 24 il percorso del proprio caro all'interno del Pronto Soccorso dell'ospedale. Attraverso un apposito codice che viene assegnato al paziente momento dell'ingresso in Pronto Soccorso, infatti, è possibile monitorare in quale fase del percorso di cura si trova accedendo ad una pagina web aggiornata in tempo reale.

<http://www.humanitas.it/ps>

Muoversi in Humanitas con Google Indoor Maps

Humanitas è il primo ospedale in Italia presente in Google Indoor Maps, strumento che permette di scoprire dove ci si trova, a che piano e in quale direzione ci si sta dirigendo all'interno di un edificio, attraverso il proprio telefono cellulare. Grazie al servizio di Google, in Humanitas, è possibile vedere direttamente sul proprio smartphone dove ci si trova e dove sono situati, sui vari piani, gli ambulatori, le aree mediche e i servizi diagnostici, le degenze e i centri specializzati.

<http://www.humanitas.it/humanitas-google-indoor-maps>

Il giornale on-line Humanitas Salute

Giocare d'anticipo è la strategia vincente per stare in salute. Anche le malattie più gravi possono essere prevenute (prevenzione primaria) o migliorate (prevenzione secondaria) con l'esercizio fisico e uno stile di vita sano.

Diffondere la cultura della prevenzione è la *mission* di Humanitas Salute, il primo giornale on line edito da un ospedale italiano dedicato ai temi della salute, della sanità e del benessere, nato nel 2001. Il giornale è attento ai temi più caldi del panorama medico-scientifico italiano ed internazionale, al quale si intersecano i pareri e le opinioni degli specialisti di Humanitas.

Non solo. Humanitas Salute propone anche rubriche di approfondimento (dalle "Ricette della Salute" alle "Pillole del dottore") e una newsletter settimanale inviata a tutti gli iscritti, con una selezione delle principali notizie degli ultimi giorni, per essere sempre aggiornati sui temi della salute. www.humanitasalute.it

LE APP

IVISTA

Applicazione per iPad e iPhone e dispositivi Samsung, scaricabile gratuitamente. E' realizzata in collaborazione con il team di specialisti di Humanitas Centro Oculistico per mantenere sani e in forma i propri occhi e quelli dei bambini.

Social Network

Humanitas è presente sui principali social network (Facebook, Twitter, LinkedIn, Google plus, Youtube), per essere sempre più vicino ai pazienti e offrire informazioni utili per uno stile di vita sano.

ALTRI SERVIZI

WI-FI gratuito

Humanitas offre ai pazienti ed ai loro accompagnatori un accesso ad Internet tramite WI-FI. Il servizio è gratuito e permette di navigare con i propri dispositivi mobili personali (smarthphone, tablet o PC) in tutta tranquillità e sicurezza, secondo la policy del Gruppo Humanitas. Nelle aree di attesa e nelle degenze sono presenti le istruzioni per l'utilizzo. Per accedere alla rete WI-FI è necessario associare il proprio dispositivo alla rete "ICH - Guest" e immettere le proprie credenziali.

Parcheggio

Humanitas è dotato di cinque parcheggi (n. 3, 4, 5, 6, 7) a pagamento, riservati a pazienti e familiari. Per informazioni www.humanitas.it sezione "come raggiungerci".

Persone con disabilità

Al piano terra di tutti gli ingressi sono disponibili carrozzine liberamente utilizzabili all'interno dell'ospedale. Tutti i parcheggi hanno aree riservate alle persone con disabilità, in particolare quello di fronte all'edificio principale (n.3).

Per raggiungere agevolmente i vari edifici sono disponibili delle carrozzine presso il parcheggio n. 3 e presso il parcheggio sotterraneo del building 8. Le carrozzine vanno riportate negli appositi spazi coperti dopo l'uso.

Per pazienti anziani, persone con disabilità e bambini cerebrolesi in occasione di visite/esami o ricoveri in Day Hospital è attivo il servizio di accompagnamento "Bellatrix" della Fondazione Humanitas. Per info tel. **02.8224.6404**.

Bar e punti di ristoro

- al primo piano del **building 2**, in fondo al corridoio centrale, è situato un **bar** aperto tutti i giorni dalle ore 6.30 alle ore 21.00.
- al piano terra del **building 5** è presente un **bar** aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle 7.00 alle 11.00 (chiuso la domenica).
- al piano terra del **building 8** è presente un **bar** aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00, il sabato dalle 8.00 alle 19.00 e la domenica dalle 11.00 alle 18.00
- nell'atrio principale e nei corridoi di collegamento con le degenze sono presenti **distributori a moneta di bevande e snack**.

In tutto l'ospedale è proibita la distribuzione di bevande alcoliche.

Mensa

Al **piano -1 del building B del Campus di Humanitas University** è presente una mensa self-service destinata agli studenti di Humanitas University, al personale Humanitas, ai familiari e accompagnatori dei pazienti ricoverati e ai pazienti esterni che effettuano visite ed esami. La mensa è aperta dal lunedì al venerdì dalle 11.44 alle 14.30. E possibile pagare con contanti.

Bancomat

Al primo piano del building 2, lungo il corridoio principale, è presente uno sportello Bancomat.

Edicola

Al primo piano del building 2, vicino alle scale mobili, è presente un'edicola aperta da lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00, il sabato, la domenica e i festivi dalle 7.30 alle 12.00. Presso l'edicola sono disponibili anche generi di uso comune.

Fumo

Il fumo è consentito solo nelle aree esterne riservate ai fumatori:

- nel giardino davanti al building 2
- nel giardino accanto ai building 4 e 5
- nel giardino davanti al building 8

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova al **primo piano del building 2**. Orario di apertura: **dal lunedì al venerdì, ore 9.00 - 17.00**.

7. Fondazioni

FONDAZIONE HUMANITAS

La Fondazione Humanitas - nata nel luglio 1999 - opera principalmente presso Humanitas a Rozzano, dove ha sede. Finalità della Fondazione è la promozione della qualità della vita del malato e della sua famiglia. Persegue questo scopo a fianco dei medici e degli infermieri dell'ospedale coordinando la presenza di volontari per accompagnare pazienti e familiari.

I programmi di Fondazione Humanitas riguardano:

- l'accoglienza e l'orientamento all'arrivo in ospedale
- il sostegno psicologico e l'assistenza sociale durante il ricovero
- gli interventi per le persone affette da malattie croniche
- i progetti di accompagnamento per i pazienti oncologici, anche dopo le dimissioni, in particolare nel reparto di senologia dove è attivo un gruppo di volontarie che supportano le pazienti durante il percorso
- le attività di svago per i pazienti lungodegenti e i loro familiari, tra cui i film in prima visione e i laboratori di artistici
- il servizio di accompagnamento in ospedale per disabili (Bellatrix)

Per informazioni su tutti i servizi della Fondazione:

- tel. 02.8224.2303/2305;
- e-mail: fondazione.humanitas@humanitas.it
- web: www.fondazionehumanitas.it

FONDAZIONE HUMANITAS PER LA RICERCA

Fondazione Humanitas per la Ricerca sostiene la ricerca clinica e di base in ambito immunologico e le sue possibili applicazioni per la cura di malattie di grande impatto sociale, come tumori, infarto, ictus e patologie autoimmuni.

Per informazioni:

- tel: 02.8224.2448
- web: www.humanitasricerca.org
- e-mail: fondazione.humanitasricerca@humanitas.it

8. Ricerca e Università

LA RICERCA IN HUMANITAS

Humanitas è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) nell'ambito delle malattie immunodegenerative, riconosciuto dal Ministero della Salute e dalla Regione Lombardia tra i centri che si distinguono per la qualità delle cure e la capacità di trasferire i risultati della ricerca e dell'innovazione nell'attività clinica quotidiana. Le malattie immunodegenerative sono un ambito cruciale per la Medicina contemporanea, con un impatto su aree cliniche diverse, dal cancro, alle patologie cardiovascolari, infiammatorie e autoimmuni.

Oltre 200 ricercatori, provenienti da 16 Paesi di 4 continenti, lavorano presso il Centro di Ricerca, pienamente integrato con l'ospedale, utilizzando tecnologie d'avanguardia. Il gruppo opera in stretta collaborazione con i medici dell'ospedale, per facilitare l'applicazione diretta nell'ambito dell'assistenza medica delle scoperte più recenti, attraverso un processo sistematico e continuo di innovazione.

Negli ultimi anni la produzione scientifica di Humanitas ha continuato a crescere in qualità raggiungendo livelli molto elevati, come dimostrato dagli indici bibliometrici: oltre 4.000 punti di Impact Factor, ai primi posti tra gli IRCCS per produzione scientifica.

Per maggiori informazioni: www.humanitas-research.org

HUMANITAS UNIVERSITY

Humanitas University è un Ateneo dedicato alle Life Sciences strettamente integrato con l'IRCCS Istituto Clinico Humanitas e caratterizzato dal respiro internazionale. La faculty è composta da medici e ricercatori noti a livello mondiale e la visiting faculty include Premi Nobel per la Medicina (Rolf Zinkernagel, Jules Hoffmann, Erwin Neher).

L'Ateneo vuole preparare i propri studenti ad affrontare ogni percorso di carriera, nella clinica come nella ricerca, in Italia o all'estero. Humanitas University offre **3 corsi di Laurea:**

- corso di Laurea magistrale a ciclo unico internazionale in Medicina e Chirurgia, in inglese
- corso di Laurea triennale in Infermieristica, in italiano
- corso di Laurea triennale in Fisioterapia, in italiano

Sul fronte della **formazione post-lauream**, ha ottenuto l'accREDITAMENTO di 13 scuole di specializzazione per gli indirizzi più importanti dopo la Laurea in Medicina e Chirurgia, ed ha attivato corsi di perfezionamento in Epidemiologia per la ricerca clinica e in Cardio RM, diversi Master sia in Medicina sia in Infermieristica, oltre ad un PhD in Medicina molecolare e sperimentale.

Il Campus

Il campus di Humanitas University sorge a ridosso dell'ospedale: oltre 20 mila mq e 4 edifici dedicati a didattica, servizi per gli studenti, tra cui spazi per lo studio e aree

dedicate allo sport, attività di ricerca e universitaria, residenze per studenti e ricercatori. Gli spazi, immersi nel verde del Parco Sud di Milano, sono concepiti secondo i più moderni standard in termini di tecnologia e comfort ambientale. Circa 2.000 mq sono destinati al Simulation Center, una struttura di ultima generazione dedicata alle esercitazioni pratiche, che ospita al suo interno sale operatorie, regie multimediali, ambulatori, sala per le emergenze, sale per i clinical e surgical skill, aula microscopi.

Per informazioni: www.hunimed.eu

9. Come raggiungere Humanitas

IN AUTOMOBILE

Dalle autostrade

Da tutte le uscite autostradali seguire le indicazioni "tangenziale ovest" uscire a Quinto de' Stampi/- via dei Missaglia (uscita 7bis). Percorrere lo svincolo fino alla rotonda e proseguire in direzione Rozzano (terza uscita). Proseguire dritto per circa 2 km seguendo le indicazioni "Istituto Clinico Humanitas".

Da Milano centro

Si prosegue sempre dritto da Porta Ticinese - corso San Gottardo- via Meda - via Montegani - via dei Missaglia, quindi si seguono le indicazioni "Istituto Clinico Humanitas", oppure "Basiglio - Milano 3".

Dalla Stazione Centrale

Circonvallazione interna alla città (dei "Bastioni") fino a Porta Ticinese: si prosegue seguendo le indicazioni riportate nel paragrafo "da Milano centro".

Da Pavia

Provenendo dalla strada Pavese svoltare a destra verso Rozzano centro per viale Lombardia. Proseguire sempre dritto e si svolta a destra all'incrocio con via Manzoni. Seguire le indicazioni per l'Istituto Clinico Humanitas sulla destra.

Da Linate

Tangenziale est in direzione Genova: immettersi nella tangenziale ovest e si esce a Quinto de' Stampi/via dei Missaglia (uscita 7bis). Si prosegue seguendo le indicazioni riportate nel paragrafo "dalle autostrade".

Da Malpensa

Autostrada A8 in direzione Milano. Si imbecca la tangenziale ovest e si esce a Quinto de' Stampi/via dei Missaglia (7bis), quindi si seguono le indicazioni riportate nel paragrafo "dalle autostrade".

Per informazioni www.humanitas.it

CON I MEZZI PUBBLICI

Bus - navetta tra Humanitas e piazzale Abbiategrasso, con fermata intermedia presso il capolinea del tram 15 (orari disponibili presso il Punto Informazioni).

Autobus AMP da MM2 Famagosta-linea verde (orari disponibili presso il Punto Informazioni).

Arrivare in Humanitas è più facile e vantaggioso grazie alle convenzioni stipulate con treni, aerei, hotel e residence. Per tutte le informazioni e per prenotare:

*<http://www.humanitas.it/viaggi> - tel. 02.8224.2269 -
ufficio.viaggi@humanitas.it*

La Mission di Humanitas

Migliorare la vita dei nostri pazienti,
grazie a cure sempre più efficaci
e a un'organizzazione innovativa e sostenibile.

Investire in una ricerca che abbia un impatto
concreto sul progresso della Medicina.

Formare una nuova generazione di professionisti
attraverso un modello che unisce Clinica,
Ricerca e Università.

Questa Carta dei Servizi è aggiornata al 4 settembre 2018