

## CHARTRE DES SERVICES

### HIER

#### **Histoire ...**

L'Ospedale Maggiore de Milan fut fondé en 1456 par le duc Francesco Sforza. Deux ans plus tard, le pape Pie II ratifia la décision et nomma une indulgence spéciale, la "Fête du Pardon" (célébrée toujours tous les deux ans) pour confirmer le soutien du pape à l'hôpital, comme l'expression de la coopération entre les autorités civiles et religieuses au service des nécessiteux. La nouvelle entité constituée de dizaines d'exercices de l'assistance depuis au moins le dixième siècle est devenue la principale source de référence pour les malades appartenant aux milieux sociaux divers. Le bâtiment de l'hôpital, appelé "Ca 'Granda", fut conçu par l'architecte Antonio Averlino, le Filarete, et a accueilli l'Ospedale Maggiore jusqu'aux bombardements de la Seconde Guerre Mondiale.

Au cours du XIXème siècle furent construits les pavillons de la Polyclinique, dont beaucoup encore a un ajustement approprié, constituant la Fondation moderne. En 1939, l'Ospedale Maggiore, construisit et géra l'hôpital Niguarda et, après la Seconde Guerre Mondiale, l'hôpital de la ville de Sesto San Giovanni (1961) et l'hôpital San Carlo (1967), qui plus tard, en 1976 sont devenus indépendants.

A la fin du XIXe et début du XXe siècle, pour surmonter les problèmes de l'espace toujours plus importants, l'hôpital a commencé à construire des pavillons au-delà de la Navigius. Les bâtiments furent consacrés aux bienfaiteurs de l'organisme : le premier fut intitulé en 1895 à Alfonso Litta. En 1906 fut inauguré l'Institut d'Obstétrique et de Gynécologie Louis Mangiagalli, qui fut responsable de la gestion de l'ensemble du secteur de l'obstétrique et gynécologie. En plus, en 1909, fut activée "La Crèche pour les mères pauvres légitimes Regina Elena" (depuis le 1968 Institut de l'obstétrique-gynécologie et la pédiatrie Regina Elena), dont les racines se trouvent en "Urgence obstétrique", créé en 1887 en rue Union. Ensuite, en 1915, fut inaugurée la clinique pédiatrique, qui porte le nom de Judith et Demetrio De Marchi, les parents d'Adeline, commanditaire de l'initiative. La première pierre de la Clinique du Travail, portant le nom de Luigi Devoto, fut posée le 11 décembre, 1907 et le bâtiment fut inauguré en 1910.

#### **... Et le patrimoine culturel**

L'hôpital dispose d'un patrimoine culturel important: les Archives conservent des documents sur l'administration de l'hôpital du XIe siècle jusqu'à aujourd'hui, pour un total d'environ 15 000 dossiers; la Bibliothèque Historique de la Médecine contient environ 100.000 volumes, y compris des anciens livres publiés entre les XVème et XXème siècles, brochures et périodiques; La Photothèque conserve des images depuis l'an 1865. Les collections sur la santé témoignent l'évolution de la médecine et de la pharmacie du XVIIe au XXe siècle. Pierre angulaire des collections d'art est la "galerie des photos" de portraits de bienfaiteurs, qui est née au XVIIe siècle pour les congratulations. Aujourd'hui, ces œuvres sont plus de 920.

Le patrimoine culturel comprend également des collections d'art reçues en héritage de bienfaiteurs. Parmi ceux-ci on rappelle les collections Litta la « prière du matin », un chef-d'œuvre du sculpteur Vincenzo Vela.

## DEMAIN

### **Le nouvel hôpital**

Le projet de la nouvelle Polyclinique donnera aux habitants de Milan, mais non seulement, un Ca 'Granda encore plus grand et accueillant, un nouveau design moderne qui allie l'efficacité de l'organisation avec l'esthétique, le haut niveau de services et de l'hospitalité. Non plus un archipel de pavillons, mais un seul organisme, profondément intégré à d'autres parties de la Polyclinique au tissu urbain environnant. L'activité strictement hospitalière sera concentrée dans quelques établissements, y compris le Central Building qui accueillera les pôles médico / chirurgical et Mère / Enfant et le nouveau pavillon de service des urgences. Les fonctions complémentaires seront situées dans la Tour Sforza, un nouveau bâtiment situé à l'entrée de l'hôpital donnant sur Via Francesco Sforza. E prévue, ensuite, une structure de service, donnant sur la Piazza Humanitaire, qui contiendra l'entier service mortuaire , les salles de l'autopsie et de la logistique.

Tous ces structures seront interconnectées entre eux par deux voies parallèles - une, un sous-sol (qui comprendra un grand parking), l'autre au dessus. Ultérieurs parcours pour les piétons en toute sécurité seront présents au surface, à côté de l'accès pour les véhicules de secours.

### **PRÉSENTATION**

La Fondation IRCCS Ca 'Granda Ospedale Maggiore Policlinico a été fondée le 24 Janvier 2005, comme transformation de l'IRCCS Ospedale Maggiore Policlinico, avec la participation des partenaires-fondateurs; Le Ministère de la Santé, La Région Lombardie, la ville et l'archidiocèse de Milan.

La Ca 'Granda comprend les établissements appartenant à l'origine à l'hôpital Maggiore de Milan et Cliniques Mangiagalli et Regina Elena, Clinica del Lavoro Luigi Devoto et la Clinique Pédiatrique Judith et Demetrio De Marchi. A la Fondation participe aussi l'Université de Milan, grâce à un accord spécial.

Les principaux objectifs de la Fondation; l'assistance à la santé, en multiples disciplines et spécialités médicales et chirurgicales; la recherche biomédicale, en particulier clinique et translationnelle ( l'intention de transférer ses résultats au diagnostic et au traitement); l'enseignement, en collaboration avec l'Université dans le cycle doctorale de la médecine et de la chirurgie dans les cours de premier cycle de diplôme pour des infirmiers, obstétriques et techniciens.

Depuis plusieurs années, la zone de Via Francesco Sforza, et ainsi via Commenda et via Pace est en pleine transformation: la réalisation du pavilion Monteggia , où se trouve le département de neurosciences, depuis l'an 2009 ;terminée la restructuration générale du Secours d'Urgence, qui a été commencé à la fin de l'an 2010, et la construction du nouvel hôpital, avec l'ouverture d'un grand chantier de construction entre les pavilions Zonda, Litta et Sacco.

Malgré les inévitables difficultés, tout le personnel garantit des normes de haute qualité en conformité avec les besoins et les exigences de ses patients.

### **PRINCIPES DE BASE**

La Fondation s'engage à conduire ses activités conformément aux principes suivants: **Égalité.** Tout le monde a le droit de recevoir de l'aide et des soins médicaux appropriés, indépendamment de l'âge, le sexe, la race, la langue, la religion ou les opinions politiques.

**Impartialité.** Le comportement des opérateurs vers les utilisateurs doit être fondé sur

des critères d'objectivité, d'équité et d'impartialité.

**Continuité.** La Fondation a le devoir d'assurer la continuité et la régularité des soins. En cas de dysfonctionnement ou d'interruption de service, elle doit prendre des mesures pour provoquer un minimum de perturbations pour les utilisateurs.

**Le droit de choisir.** S'il est permis par la législation en vigueur, l'utilisateur a le droit de choisir, parmi les fournisseurs du service, ceux qu'il pense puissent répondre mieux à ses besoins.

**. Participation** La Fondation doit garantir à l'utilisateur:

- la participation à la prestation du service à travers l'information précise, claire et complète;
- la possibilité d'exprimer leur opinion sur la qualité des services fournis, et déposer des plaintes ou des suggestions pour l'amélioration du service;
- collaboration avec les organisations volontaires, la recherche et la protection des droits.

**Efficience et efficacité:** Le service public doit être eseguit pour assurer un rapport optimal entre des ressources engagées, les activités et les résultats.

## **CODE ETHICO-COMPORTEMENTAL**

En conformité avec les principes nommés ci-dessus, les dispositions de la législation en vigueur, en matière, et comme indiqué de la Région de Lombardie, la Fondation a adopté un code d'éthique qui est l'ensemble des valeurs, des principes et codes de conduite auxquelles les activités de la Fondation doivent être conformes.

## **PROCESSUS DE QUALITÉ**

Dans tous les départements / services de la Fondation est reconnue ISO 9001: 2008 en cadre du processus des soins hospitaliers en régime d'urgence, l'activité ambulatoire, la recherche scientifique et les activités de formation.

## **COMITÉ D'ÉTHIQUE**

Le Comité d'éthique est un organe technique et multi-disciplinaire qui travaille, indépendant, dans le domaine de la recherche biomédicale et de l'assistance sanitaire . A une nature consultative et traite avec les objectifs suivants:

- L'évaluation des protocoles de l'expérimentation clinique offerts par les compagnies pharmaceutiques, les fabricants des dispositifs médicaux, chercheurs hospitaliers et universitaires, employés de la Fondation, conformément à la législation en vigueur;
- l'évaluation des problèmes de conduite éthique et professionnelle et la conséquente rédaction d'opinions, afin de soutenir les choix du personnel sanitaire;
- la promotion de réunions ayant le caractère formatif et informatif avec une référence particulière à la bioéthique.

Les composants sont les personnages reconnus du monde de la recherche, droit, vie sociale, même en hors la Fondation.

## **VIGNETTES ROSES**

L'Observatoire national sur la santé des femmes (ONDA) a confirmé à la Fondation pour l'exercice biennal 2014-2015 trois vignettes roses (Bollini Rosa) (la plus haute distinction) pour sa particulière attention aux services de la prévention, le diagnostic et le traitement des principales maladies des femmes.

## **RECHERCHE BIOMÉDICALE**

La Fondation comme l'objectif principal, poursuit la recherche orientée sur l'impact

pratique clinique pour l'assistance aux malades, les prestations d'hospitalisation et de soins hautement spécialisées et la formation de haut niveau.

Le caractère scientifique de la Fondation est reconnue pour les disciplines suivantes:

- l'urgence chez les adultes et les enfants (médecine d'urgence);
- la réparation et le remplacement des cellules, des tissus et des organes (médecine régénérative).

## **ASSISTANCE**

Le personnel de la Fondation travaille afin de fournir un diagnostic, les soins et l'aide aux citoyens et, en particulier, aux patients hospitalisés à l'établissement. L'hôpital est organisé en zones départementales:

- Département de médecine interne et spécialités médicales
- Département de neurosciences et santé mentale
- Département de chirurgie
- Département des unités multi-spécialistes et transplantation
- Département de la femme, de l'enfant et du nouveau-né
- Département d'anesthésiologie, soins intensifs et d'urgence
- Département des Services
- Département de médecine préventive

## **Seulement chez nous**

Il est important de savoir que dans notre Fondation il y a des services intégrés et / ou la recherche, uniques au niveau national ou existent très rarement dans les autres, hors le notre, centres italiens, sont:

- Dépistage néonatal
- Prévention des maladies du travail
- Anémies hémolytiques héréditaires rares et difficiles à diagnostiquer
- La transplantation des organes
- La femme avec une maladie rare et le désir de devenir enceinte
- Counseling avant la conception
- Analgésie pendant l'accouchement
- Le diagnostic et le traitement des maladies de l'oesophage
- Les tumeurs neuroendocrines du tractus gastro-enteropancreatico
- L'échographie du foie et de l'estomac
- Parcours diagnostic et le traitement des maladies du tractus intestinal
- La communication augmentative et alternative (CAA)
- Les maladies infectieuses et d'immunoprophylaxie dans la pédiatrie
- Diagnostic et stadification non-invasive du cancer du poumon
- Dépistage de la coagulation
- Traitement des maladies de la peau: la photothérapie dermatologique et radiothérapie
- Programme de formation / habilitation en gestion quotidienne des enfants atteints de maladies neuromusculaires compliquée avec un mauvais pronostic
- Pathologie des voies respiratoires supérieures chez les enfants
- Ambulatoires de la pneumologie pédiatrique
- Génétique pédiatrique et les maladies métaboliques
- Diagnostic et traitement de la fibrose rétropéritonéale idiopathique
- Ambulatoire dédiée à l'insuffisance rénale chronique et des complications cardio-

vasculaires qui lui sont associées

- Dyslipidémie et la prévention cardiovasculaire
- Diagnostic et traitement de lymphomes de la peau primitif et istiocitopathie
- Diagnostic et traitement de sarcome de Kaposi classique et iatrogène
- Centre de l'étude pour les troubles de l'équilibre
- L'épigénétique de l'ambiance
- Modélisation computationnelle emofluidodynamique (CFD) sur l'image 4D CT dans anévrismes aortiques abdominaux avant et après traitement endovasculaire
- Les pathologies de la voix: le diagnostic et le traitement multidimensionnel.

## HÔPITAL SANS DOULEUR

Le Comité de la Fondation “Hôpital sans douleur” , composé de médecins, d'infirmières, de pharmaciens et de représentants du secteur de volontariat, a les objectifs suivants:

- diffuser et mettre en œuvre les lignes directrices élaborées par le Ministère de la Santé et Regione Lombardia pour le traitement de la douleur;
- détecter et analyser le problème dans la pratique clinique et la formation du personnel afin d'optimiser la réponse aux besoins exprimés par le patient;
- Utiliser les protocoles de traitement du symptôme de la douleur dans les unités opérationnelles.

Le Comité est actuellement en cours de redéfinition.

## UNIFORME POUR CHAQUE PROFESSION

Le personnel médical est facilement reconnaissable par la couleur de son uniforme: vert Médecin, l'Infirmière générique bleu, Obstétrique lilas, Opérateur socio-sanitaire gris, bordeaux Technicien sanitaire, Auxiliaire orange, Infirmière pédiatrique jaune, bleu Infirmière.

## Vie à l'hôpital

Cette section décrit la manière dont le citoyen entre en contact avec l'hôpital; l'entrée au service d'urgence ou à l'hospitalisation.

## SERVICE D'URGENCE

En cas de danger de mort ou le besoin de soins médicaux d'urgence , la demande de secours arrive en composant le numéro de téléphone gratuits 118 ou 112. A l'appel répond un opérateur spécialisé qui pose des questions pour comprendre la gravité de l'épisode. Le centre opérationnel, si nécessaire, envoie une ambulance et le service de secours approprié, le plus proche.

## PREMIER SECOURS GENERAL

Le premier secours est une institution publique à laquelle peut s'adresser chaque citoyen ayant des problèmes urgents de santé. ***Aucune hospitalisation jugée urgente n'est refusée . Si les exigences d'assistance le rendent préférable on envoie le malade à un autre hôpital.*** L'accès aux salles d'examen est géré par un système reconnu au niveau international appelé *triage*. Grâce à des méthodes codés (courte interview du patient, des informations du 118, les informations des parents ou tuteurs) est identifié le principal problème du patient. Donc, il est établie, selon les termes de l'urgence, la gravité et la priorité d'accès aux salles d'examen par l'attribution d'un code en couleur qui correspond à différents degrés d'urgence:

**Rouge:** Urgence Danger de mort immédiate. Priorité.

**Jaune.** Blessures graves. Maximum d'efforts pour réduire le temps d'attente du patient.

**Vert: Urgence moins** apparente aucun danger de mort. Intervention «reportables». Les soins prodigués après les cas les plus urgents.

**Blanc: Aucune urgence** le cas apparemment pas grave, résoluble par un médecin de famille ou un spécialiste. La visite peut être effectuée quand c'est possible, compatible avec d'autres urgences. Code d'accès après vert. (\*)

*(\*) Ces services sont sujets à paiement du ticket de 25,00 € pour la visite spécialisée, y compris les services diagnostiques et thérapeutiques. Sont exonérés du ticket: les enfants de moins de 14 ans, les citoyens de plus de 65 ans, toutes les catégories exemptées prévus pour les services de consultation externe.*

**33,Rue F. Sforza - Pavillon Garde, Acceptation  
(02 5503.6686**

### **PREMIERS SECOURS PEDIATRIQUE**

Au service des urgences pédiatriques on s'adresse dans le cas où les conditions de santé de l'enfant peuvent suggérer l'apparition d'une maladie aiguë, ou si vous avez besoin d'assistance médicale d'urgence, ou dans le cas du danger de mort.

L'enfant est accueilli par le personnel spécialisé qui évalue l'urgence selon les quatre codes de priorité (de triage) en usage dans le Premier Secours général et décrites dans les pages précédentes, et fournit les soins dont vous avez besoin.

Le service des urgences pédiatriques est équipée de lits d'observation brève et intensive. Sur ces lits on peut hospitaliser les enfants qui ont besoin d'évaluations et de traitements pour la stabilisation clinique. Une fois stabilisé, l'enfant, à la base du tableau clinique et les soins nécessaires peut être démissionné ou hospitalisé dans un service normal à la Clinique Pédiatrique De Marchi ou dans les mêmes lits dans l'unité d'urgence.

**9, rue Commenda - Clinique De Marchi  
(02 5503.2694**

### **PREMIERS SECOURS OBSTETRIQUE ET GINECOLOGIQUE**

Le premier secours obstétrique et de gynécologie accueille et évalue 24 heures 24 les demandes urgentes sanitaires de nature obstétrique et gynécologique.

**12, rue Commenda - Clinique Mangiagalli  
☎ 02 5503.2252- 02 5503.2268**

### **AMBULATOIRE DENTAIRE POUR LES URGENCES**

La clinique dentaire pour les situations d'urgence est un service public adressé à tous les citoyens qui ont des problèmes dentaires urgents. Pour toutes les prestations de services sont tenus de payer un ticket, à l'exception des résidents de la région de Lombardie qui possèdent une particulière condition clinique et socio-économique pour laquelle ils ont droit à une exemption du paiement de ticket (DGR n ° VIII / 3111 de 01.08.2006 et DGR. no. 5875 du 21/11/2007).

**10, rue Commenda - Clinique dentaire, adjacent au Pavillon Alfieri  
🕒 Du lundi au vendredi de 8h00 à 20.00h (dernière acceptation 19.30)  
35,rue F. Sforza, -. Pavillon Monteggia**

⊕ **samedis, dimanches et jours fériés, de 11,00 à 13,00**  
**(02 5503.2514**  
**02 5503.2815**

### **PREMIER SECOURS VIOLENCE DOMESTIQUE ET SEXUELLE SVSeD**

Ceux qui souffrent de violence ou d'abus sexuel ou de mauvais traitements intrafamiliale ont la possibilité de recevoir des soins et une assistance adéquate à la base des problèmes identifiés. Le service fournit des soins sanitaires et médico-légaux 24 heures sur 24, 365 jours par an. Les opérateurs psycho-sociaux sont aussi disponibles pour aider le personnel médical du service d'urgence, de la Fondation de la Polyclinique et de la police, en cas d'urgence, 24 heures sur 24, 365 jours par an. Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, il y a des gynécologues, des infirmières, des assistants sociaux et des psychologues qui offrent des contrôles sanitaires et les soins des infirmiers, l'écoute et l'information téléphonique, l'accueil et le soutien, l'accompagnement à l'utilisation des services présents dans la région. Est prévue aussi l'assistance juridique, civile et pénale des avocats de l'organisation de "SVSDAD" à but non lucratif.

**12, rue Commenda - Clinique Mangiagalli**

☎ **02 5503.8585**

**02 5503.2489**

**02 5503.2490**

@ **Svsed@policlinico.mi.it**

⊕ **lundi au vendredi de 9h00 à 17h00**

### **MODALITES DE L'HOSPITALISATION**

L'hospitalisation a lieu selon les règles suivantes:

- hospitalisation d'urgence: accès direct à la salle d'urgence ou sur proposition du médecin de famille
- Hospitalisation ordinaire sur proposition du médecin de famille ou du médecin spécialiste de l'hôpital
- Hospitalisation au Day Hospital: hospitalisation ou un cycle d'hospitalisations une seule journée programmée avec le médecin spécialiste.

### ***Documents nécessaires pour l'hospitalisation***

Lors de son hospitalisation, le patient doit fournir:

- La carte électronique des services régionaux sinon, la carte régionale sanitaire en papier;
- un document d'identité valide.

### ***Pré-hospitalisation***

En cas d'hospitalisation pour les interventions chirurgicales les tests pré-intervention sont généralement réalisées en pré-hospitalisation et sont gratuits, sauf en cas d'annulation de l'opération par le patient. Les documents cités ci-dessus doivent également être présentés au moment de la pré-hospitalisation.

### ***Les citoyens étrangers***

Aux citoyens étrangers l'assistance sanitaire est garantie par notre système juridique. L'hospitalisation des citoyens étrangers est gratuite dans les cas suivants:

- Les citoyens étrangers en possession d'une carte du Service Sanitaire National Italien.
- Les citoyens appartenant à l'Union Européenne qui ont la carte européenne (TEAM) ou un certificat alternatif pour l'hospitalisation d'urgence. Pour les soins programmés (y compris l'accouchement), vous devez remplir le formulaire S2.
- Les citoyens des pays avec lesquels existent des accords bilatéraux le formulaire spécial livré par leur agence d'assurance.
- Les citoyens non-UE sans permis de séjour qui ont un code de STP régional (Étranger Temporairement Présent), pour les soins urgents et essentiels.

Dans tous les autres cas, il est tenu de payer les frais de l'hospitalisation selon son type. Le citoyen étranger qui a l'intention de poursuivre les soins médicaux en Italie après avoir effectué le paiement des frais doit demander un visa et permis de séjour, respectivement, à la représentation diplomatique compétente ou consulaire appropriée ou le poste de police. Le transfert pour des soins médicaux en Italie est également autorisé dans le cadre des programmes humanitaires, avec l'approbation du ministère de la Santé, en consultation avec le Ministère des Affaires Etrangères.

### ***Politique de confidentialité***

A l'entrée, le patient reçoit un formulaire à remplir et signer, relativement à ses données personnelles. Conformément à la loi du 31/12/1996, n. 675, modifiée par la suite (le n° 196/2003) "Protection des personnes et d'autres sujets concernant le traitement des données personnelles", les données fournies par le patient, ou acquises pendant le procès des soins médicaux, sont traitées par la Fondation ou par des tiers respectant les mêmes règles. Les données personnelles du patient sont recueillies, enregistrées, traitées et conservées à l'intérieur de l'activité de l'établissement hospitalier. Dans le cas où les données sur les patients servent à des fins de recherche scientifique ou statistique, elles sont transmises dans un strictement anonyme.

### ***Consentement informé***

Chaque patient a le droit et doit être informé par le médecin sur son état de santé, les caractéristiques de la maladie, les traitements proposés (médicaments, tests, interventions chirurgicales), les méthodes, les résultats et les conséquences possibles, ainsi que des solutions des traitements alternatifs. Cela permet au patient d'accepter ou de rejeter la proposition du médecin exprimant sa volonté sur les propositions de soins en signant le formulaire, le «consentement informé».

### ***Fumée***

La Fondation est un hôpital sans fumée. La loi en vigueur interdit absolument de fumer dans tous ses environs.

### ***Urgences, standards de sécurité incendie et la prévention des accidents***

La Fondation a préparé un plan d'urgence, les procédures opérationnelles spécifiques. Le personnel de la Fondation a été formé pour intervenir en cas d'incendie et pour protéger la sécurité des utilisateurs.

Le plan d'urgence de la Fondation vise principalement à:

- minimiser les risques que peuvent rencontrer les personnes en cas d'événements catastrophiques (incendie, tremblement de terre, etc.).
- fournir une assistance à des personnes concernées
- définir et contrôler le cas, afin de minimiser les dommages.



Si on se trouve dans la Fondation, il est possible en cas d'urgence, appeler d' un téléphone fixe ou portable le numéro: ☎ **02 5503 5577**

### ***L'utilisation des téléphones portables***

L'utilisation de téléphones portables à l'hôpital, dans certains cas, peut perturber le fonctionnement de l'équipement. Il est important de respecter les lieux de l'interdiction. L'utilisation du téléphone portable est autorisée respectant d'autres patients et au cours de la journée avec un bas niveau de la sonnerie.

## **ACTIVITÉS EXTERNES**

### ***cabinets médicaux***

Les cabinets médicaux de la Fondation sont situés au:

- Centre médical Lamarmora, 5, rue Lamarmora,
- Les suivants Pavillons de la Fondation:
  - 35, rue Francesco Sforza,
  - 9, rue Pace,
  - 9, 12, 15, 16, 19, rue Commenda
  - 6, rue Manfredo Fanti,

### ***Heures d'ouverture des cabinets médicaux***

Les cabinets médicaux sont généralement ouverts au public du lundi au vendredi. À partir d'octobre 2014 certaines cabinets médicaux seront ouverts le mercredi et le jeudi soir, 18h00-22h00 et le samedi matin de 8h00 à 12h00 (urologie, radiologie, obstétrique, gynécologie, gastro-entérologie, endoscopie digestive, l'échographie Doppler, électromiographie, cardiologie). Nécessite une réservation.

### ***Documents nécessaires à la réservation***

Pour la réservation des prestations accrédités par le Service Sanitaire National on doit présenter les documents suivants:

- la demande du médecin de famille
- La carte électronique régionale des services ou, comme une alternative la carte régionale non-électronique, la carte - code des impôts
- des documents attestant le droit d'exemption du paiement de ticket.

### ***Réservation***

Réservations pour les tests et les consultations de spécialistes peuvent être faites:

#### ***En personne:***

- 5, rue Lamarmora, au Centre Médical Lamarmora  
⊕ **lundi au jeudi 8.h 00-17h30 - vendredi 08h00-15h30**
- 9, rue Pace,  
⊕ **lundi au jeudi 8 heures 00-17h30 - vendredi 08h00-15h30**
- 12, rue Commenda à la clinique Mangiagalli  
⊕ **lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 -**
- 10, rue Commenda à la clinique dentaire  
⊕ **lundi au vendredi, 08h00-15h15**
- 6, rue Manfredo Fanti, à la Clinique Regina Elena (caisse pédiatrique)  
⊕ **lundi au vendredi, 08h00-15h15**

- 35, rue Francesco Sforza, à:
  - Les caisses de radiologie Pavillon Sacco
  - ⌚ **lundi au vendredi de 8,00 à 16,00**
  - les caisses du pavillon Monteggia
  - ⌚ **lundi au vendredi de 8,00 à 18,30**

Les horaires des caisses peuvent varier pendant les vacances et durant l'été.

**Par téléphone:**

Call Centre régional - Région Lombardie:

☎ **800.638.638**

⌚ **lundi au samedi 8h00-20h00, sauf les jours fériés**

**Via le Web:**

[www.crs.regione.lombardia.it](http://www.crs.regione.lombardia.it)

***Paiement Ticket***

Le paiement du ticket peut être effectué aux:

- guichets aux heures indiquées ci-dessus
- Points Jaunes (les caisses automatiques ) situées au rez-de-chaussée des pavillons suivants:

- Pavillon Lamarmora, 5, rue Lamarmora,
- Pavillon Monteggia, 35, rue F. Sforza,
- CliniqueMangiagalli , 12, rue Commenda,
- Clinique Regina Elena, 6, rue Manfredo Fanti,
- Clinique dentaire – 10, rue Commenda,

Rappelez-vous que pour le paiement du ticket aux points jaunes, vous devez avoir le code de réservation.

*Les visite spécialistiques peuvent être réservées également dans certaines pharmacies de la ville de Milan présentant la carte électronique régionale des services et la prescription du médecin traitant. Le service est en phase de test et pour le moment est disponible dans certains hôpitaux, y compris la Fondation, et seulement pour certains services sanitaires.*

*Numéro vert 800 638 638 (compris portable) - du lundi au samedi de 8.00 à 20.00.*

***Prélèvements***

**Centre prélèvements adultes**

**8, rue San Barnaba 8 – Pavillon Devoto**

Pour la réservation et le paiement du billet au guichet il faut présenter la prescription du médecin généraliste et la carte des services régionaux. Accès direct: pas besoin de réservation.

Activités de prélèvement

⌚ **lundi au vendredi 07h30-11h00**

**(02 5503.3405**

Livraison des rapports

⊕ **lundi au vendredi de 8,00 à 16,00**

### **Centre Prélèvement enfants**

**Via Manfredo Fanti, 6 - Clinique Regina Elena**

Activités de prélèvement

⊕ **lundi au vendredi 08:00-à-12:30**

**(02 5503.4377**

Livraison des rapports

⊕ **lundi au vendredi de 8,00 à 16,00**

**Pavillon Devoto**

### ***Réservation des prestations en régime d'urgence différée***

Les prestations “urgents différés” ce sont les services considérés par le médecin qui prescrit ceux qui présentent un caractère d'urgence, mais qui ne comportent pas un besoin immédiat de recourir au Premier Secours. Le médecin générique et le spécialiste ont des timbres / classes verts prioritaires qui peuvent appliquer à la prescription s'ils pensent que la prestation est urgente, mais pas immédiate. Les prestations seront effectuées dans les délais prévus par la législation en vigueur.

### ***Les temps d'attente***

La Fondation s'engage à respecter la performance de temps d'attente établie par la Région Lombardie.

### ***Les citoyens étrangers***

Aux citoyens étrangers sont garantis les soins sanitaires ambulatoires prévus par notre système juridique. Les citoyens étrangers inscrits au Service Sanitaire National (SSN) italien ont les mêmes droits et devoirs en ce qui concerne le paiement des contributions pour le service sanitaire offert en Italie (paiement de ticket).

Les citoyens étrangers résidant légalement en Italie qui ne sont pas inscrits au SSN sont tenus de s'assurer contre le risque de maladie, d'accident et de maternité stipulant une assurance spéciale valable sur le territoire national ou s'inscrivant en option au SSN.

Sont assurées les prestations médicales nécessaires urgentes et essentielles pour les citoyens étrangers appartenant à l'Union Européenne en séjour temporaire en Italie, possédant la carte européenne d'assurance maladie (TEAM) ou un certificat alternatif pour les citoyens des pays avec lesquels existent des accords bilatéraux ou pour les citoyens extracomunitaires qui ont obtenu le STP de code régional (Etranger Temporairement Présent). Ces citoyens sont tenus au paiement du ticket, en cas prévu pour les services sanitaires également comme les citoyens italiens. En absence d'une attestation du droit preuve pour l'assistance sanitaire (Carte de Services Sanitaires SSN, du certificat TEAM ou des certificats alternatifs des pays avec lesquels existent des accords bilatéraux ou du code régional STP) ils sont obligés à payer le prix entière pour les prestations sanitaires..

### ***Pratique privée***

La pratique privée consent aux citoyens de choisir un médecin ou une équipe

d'opérateurs sanitaires qui, à paiement assure les services demandés. Cela concerne, les différentes spécialités présents dans la Fondation, les consultations de spécialistes, les enquêtes de diagnostic, la chirurgie (pour les hospitalisations chirurgicales) et l'assistance médicale (pour les hospitalisations en médecine générale ). L'activité indépendante privée est réalisée en ambulatoire à l'intérieur de la Fondation et dans les studios privés autorisés externes.

L'activité professionnelle privée en régime de l'hospitalisation est effectuée dans les ambulatoires internes du départements des solvants à Sainte-Catherine et le Multispécialistique: ici, on peut avoir une chambre double ou exclusive.

La liste des médecins qui se sont engagés dans le service professionnel privé est publiée sur le site Web de la Fondation à l'adresse suivante: [www.policlinico.mi.it](http://www.policlinico.mi.it) intitulée *réservations* et puis *réservations en pratique privée*.

La réservation on peut l'effectuer en personne au bureau de réservation, situé dans le Pavillon Alfieri

**10, rue Commenda**

Ou par téléphone:

**(02 5503.4422**

**☎ lundi au vendredi, de 10h00 à 20h00 - le samedi de 9h00 à 12h00**

### ***Activité privée effectuée en régime de l'hospitalisation dans les sections à paiement.***

A la section hospédalière de Sainte-Catherine, situé au 2ème étage de la clinique Mangiagalli peuvent accéder :

- les patients hospitalisés à la suite d'une intervention chirurgicale pratiquée comme pratique privée – section séparée.
- patients hospitalisés avec l'assistance médicale dans un cabinet privé
- les mères qui choisissent le séjour à la section avec seulement la chambre à paiement
- Les mères qui choisissent d'accoucher assistées par une équipe de confiance (gynécologue, anesthésiste, obstétrique) privée et séjourner dans l'unité des solvants dans une chambre privée à paiement.

### **PATIENTS APRES UNE INTERVENTION CHIRURGICALE EFFECTUEE COMME ACTIVITEE PRIVEE**

La réservation d'une chambre est effectuée généralement à la suite des accords avec le médecin et la secrétaire de l'unité.

### **LA CHAMBRE PRIVÉE A PAIEMENT DANS L'UNITÉ DES SOLVANTS**

Les femmes qui accouchent à Mangiagalli peuvent choisir d'avoir une chambre privée à l'utilisation exclusive (un lit pour la femme et un pour une personne qui l'accompagne) ou double (deux femmes partageant la même chambre), dans le département de Sainte-Catherine.

La décision doit être communiquée à la secrétaire de l'unité des solvants au moment de l'entrée de la femme à l'hôpital. L'assignation des chambres est effectuée après l'accouchement (spontané ou par césarienne). En cas de plusieurs demandes, l'ordre de l'assignation est temporaire et basé sur l'heure du accouchement.

Les patients qui choisissent l'hôpital avec le paiement de la chambre exclusivement dans le département des solvants ont le droit à l'usage exclusif de cette chambre seulement s'il y a la disponibilité réelle relativement aux demandes. En cas d'indisponibilité, les chambres sont attribuées à l'usage non-exclusif (deux lits pour deux patients).

## **CHOIX DE L'EQUIPE MEDICALE ET LA CHAMBRE A PAIEMENT**

Au moment de l'accouchement à la Mangiagalli la femme peut être assistée par une équipe de spécialistes de son choix (gynécologue, anesthésiste, accoucheuse) privés. Les spécialistes doivent être exclusivement des médecins pratiquant à la Fondation l'activité de intra-muros. Les listes de professionnels sont disponibles au secrétariat de l'activité privée.

La femme accouchant assistée par l'équipe de son choix peut exiger la chambre à l'usage exclusif ou double au département de Sainte-Catherine. L'accès à la chambre est effectué au moment de l'hospitalisation. En cas de césarienne programmée, vous pouvez réserver la chambre.

Pour les informations les coûts et les modalités de l'accès:

☎ **02 5503.2064 - 2015 - 8268**

🕒 **du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00**

**la Clinique Mangiagalli , premier étage**

## **NUMEROS UTILES ET ADRESSES E-MAIL**

CENTRALE ☎ **02 5503,1**

DIRECTION GENERALE: [dirgen@policlinico.mi.it](mailto:dirgen@policlinico.mi.it)

DIRECTION ADMINISTRATIVE: [diramm@policlinico.mi.it](mailto:diramm@policlinico.mi.it)

DIRECTION SANITAIRE: [dirtsan@policlinico.mi.it](mailto:dirtsan@policlinico.mi.it)

DIRECTION SCIENTIFIQUE: [dirscien@policlinico.mi.it](mailto:dirscien@policlinico.mi.it)

PREMIER SECOURS ☎ **02 5,503,6686**

PREMIER SECOURS PEDIATRIQUE ☎ **02 5.503,2694**

PREMIER SECOURS OBSTETRIQUE ET GINECOLOGIQUE ☎ **02 5503.2252 - 2268**

SECOURS VIOLENCE FAMILIALE ET SEXUELLE - SVSeD ☎ **02 5503.2489 - 8585**

BUREAU DE RELATIONS PUBLIQUES - PR ☎ **02 5503.3103 - 2213**

### ***Réservation prestations d'ambulatoire***

- Service Sanitaire National : Call Center Région Lombardie ☎ **800 638 638**

- Pratique privée: ☎ **02 5.503,4422**

### ***Bureau dossiers médicaux***

☎ **02 5503.2455**

☎ **02 5503.3651**

## ***UNITES***

UOC Allergie et Immunologie

UOC Pathologie

UOC Anesthésie

UOC Audiologie

UOC Bronchopneumologie

UOC Centre de transfusion

UOC Chirurgie hépato-biliaire-pancréatique

UOC Chirurgie générale et d'urgence

UOC Chirurgie maxillo-faciale et dentaire

UOC Chirurgie Pédiatrique

UOC Chirurgie Thoracique  
UOC Chirurgie Vasculaire  
UOC Coordination de Transplantation  
UOC Dermatologie  
UOC Dermatologie Pédiatrique  
UOC Hématologie non-tumeur et coagulopathie  
UOC Endocrinologie et maladies métaboliques  
UOC Epidémiologie  
UOC Fibrose kystique pédiatrique  
UOSD Physique médicale  
UOC Gastro-entérologie et endoscopie  
UOC Gastroenterologie et hépatologie  
UOSD Génétique Médicale  
UOC Gériatrie  
UOC Gynécologie  
UOC Laboratoire Central  
UOSD Laboratoire d'hématologie  
UOC Maladies Cardiovasculaires  
UOC Maladies Neurodégénératives  
UOSD Maladies Neuromusculaires  
UOC Médecine Interne  
UOC Médecine Interne à haute intensité de soins  
UOC Médecine Interne au direction métabolique  
UOC Médecine Nucléaire  
UOC Médecine du Travail  
UOC Service de Néphrologie et de Dialyse  
UOC Service de Néphrologie et de Dialyse pédiatrique  
UOC Néonatalogie et soins intensifs néonataux  
UOC Ophtalmologie  
UOC Oncohématologie  
UOC Oncologie médicale  
UOC Obstétrique  
UOC Otolaryngologie Pathologies cervico-faciales  
UOSD Pédiatrie à Haute Intensité des Soins  
UOC Pédiatrie Moyenne Intensité des Soins  
UOSD Procréation Médicalement Assistée  
UOC Service d'Urgence  
UOC Service d'Urgence, Pédiatrie d'Ambulatoire et DH  
UOC Service d'Urgence et Acceptation Obstétrique et Gynécologique  
UOC Protection et Promotion Santé des Travailleurs  
UOC Psychiatrie  
UOC Radiologie  
UOC Réanimation et thérapie intensive  
UOSD Thérapie Cellulaire et Cryobiologie  
UOC Transplantations des reins  
UOSD Traumatologie d'urgence  
UOC Urologie  
UOSD Urologie pédiatrique

*Sur le site [www.policlinico.mi.it](http://www.policlinico.mi.it) sont édités les fiches avec tous les services offerts par chaque Unité Opérative..*

## SERVICES UTILES

### *Direction Sanitaire,*

La Direction Sanitaire est responsable de la gestion organisationnelle de la Fondation, y compris les activités d'hygiène de l'hôpital et des établissements sanitaires, ainsi que des activités de caractère médico-légal (y compris la gestion de la documentation clinique) et de surveillance du Service d'Urgence. Elle gère les aspects administratifs de toutes les activités de compétence y compris celles relatives à l'organisation des activités ambulatoires.

**28, rue Francesco Sforza**

**☎ 02 5503.3204**

**02 5776.0158**

**@ dirsan@policlinico.mi.it**

### *Direction Sanitaire du Présidium*

**35, rue Francesco Sforza**

**ex pensionnat des religieuses - deuxième étage**

**☎ 02 5503.3202 - 2570 - 2143 - 3496**

**☎ 02 5.518,5528**

**@ direzione.presidio@policlinico.mi.it**

### *Service de Pharmacie*

Service interne qui assure aux divisions d'hôpital la disponibilité des médicaments nécessaires et des médicaments préconfectionnés en plus les préparations galéniques orales et injectables pour chaque patient, des dispositifs médicaux et médico-diagnostiques in vitro.

### *Service infirmier, technique et de réhabilitation d'entreprise (SITRA)*

Le SITRA fournit une assistance personnalisée et de qualité à tous les utilisateurs en assurant une exploitation optimale des ressources disponibles, en conformité avec les règles d'éthique et de déontologie. Il est équipé d'une autonomie de gestion, la capacité de direction, organisation et coordination du personnel infirmier, obstétrique, technique-sanitaire, réhabilitatif, de prévention et des opérateurs de soutien, en ligne avec la Direction Sanitaire de la Fondation.

**35, rue Francesco Sforza**

**ex pensionnat des religieuses - premier étage**

**☎ 02 5.503.3107**

**@ sitra@policlinico.mi.it**

**🕒 lundi au vendredi, de 7.00 à 17.00**

### *Bureau d'Acceptation Administrative*

Gère les procédures d'acceptation / sortie des patients inclus le contrôle administratif de la documentation.

**12, rue Commenda - Clinique Mangiagalli**

**☎ 02 5503.2021**

**02 5503.2165**

**🕒 lundi au vendredi de 8,00 à 16,00**

### **Bureau des dossiers médicaux**

Le bureau est ouvert au public pour la distribution des dossiers sanitaires (dossiers médicaux, rapports médicaux, radiographies).

**35, rue Francesco Sforza (derrière la réception / bureau d'information).**

⊕ **lundi au vendredi de 8h30 à 15h30 (horaire continu)**

### **MODALITE DE DEMANDE**

La livraison des dossiers sanitaires (dossiers médicaux, rapports) est:

- *En personne*

**au guichet dossiers médicaux**

- *Par fax:*

**02 5503.3651**

Le dossier sanitaire peut être requis que par:

- le titulaire muni d'une carte d'identité
- un délégué muni de la pièce d'identité, une procuration écrite signée et une pièce d'identité du titulaire
- en cas des mineurs ou incapables, les exerçant l'autorité parentale ou tuteurs (ou leurs mandataires) qui ont une documentation juridique appropriée et une délégation
- si le titulaire meurt, la documentation clinique est livrée seulement aux héritiers légitimes (ou leurs mandataires) qui ont une documentation juridique appropriée et une délégation.

Le dossier d'hospitalisations pour l'avortement volontaire peut être retiré seulement par la titulaire du dossier médical.

Les documents d'identité, toute délégation ou la documentation juridique doivent être annexés à la demande au guichet ou par fax.

### **TARIFS**

Pour l'émission de chaque dossier médical en copie certifiée médical les tarifs sont les suivants:

Jusqu'à 100 pages **€ 15,00**

À partir de 101 - 300 pages **€ 35,00**

De 301 pages **€ 55,00**

Pour les documents antécédents plus de 5 ans est appliqué un supplément de **€ 10,00** .

Le paiement doit être effectué avant de retirer le dossier aux caisses ticket à la Clinique Mangiagalli ,12 rue Commenda, ou par l'intermédiaire du bulletin d'information envoyé à la maison avec paiement à la livraison.

### **MODALITES DE LIVRAISON**

Le dossier sanitaire:

- retiré directement au guichet dossiers médicaux

⊕ **lundi au vendredi de 8h30 à 15h30 (pause déjeuner)**

- envoyé à l'adresse indiquée dans la demande.

Les documents doivent être livrées uniquement à:



- Le titulaire muni d'une carte d'identité
  - Un délégué muni de document d'identité personnel, une autorisation écrite signée du titulaire
  - en cas des mineurs ou incapables, les exerçant l'autorité parentale ou tuteurs (ou leurs mandataires) qui ont une documentation juridique appropriée et une délégation
- Dans le cas où le titulaire est décédé, la documentation clinique est conseignée seulement aux héritiers légitimes (ou leurs mandataires) qui ont une documentation juridique appropriée.

### ***VERBAL DU PREMIER SECOURS OU RELATION AMBULATOIRE***

Pour l'émission de chaque dossier médical en copie certifiée médicale les tarifs sont les suivants:

- Verbal du Premier Secours € 3,50
- Rapport de test ambulatoire € 3,50

### ***Contacts***

Pour plus d'informations, veuillez contacter:

 **02 5503.2455**

 **lundi au vendredi de 8,00 à 15,30**

### ***Bureau des inscriptions des naissance***

**12,rue Commenda – Clinique Mangiagalli - rez de chaussée**

 **02 5503.2762**

**02 5503.2165**

 **lundi au vendredi, de 10.00 à 12,00 et de 13-00 à 15-30. Seulement sur rendez-vous**

### ***Bureau du choix de pédiatre***

Pour les résidents à Milan, vous pouvez faire le choix de pédiatre au guichet N° 9 du Centre de réservation de la Clinique Mangiagalli (rez de chaussée).

 **lundi de 13,30 à 15,00.**

### ***Service social***

Il est responsable de la gestion des problèmes sociaux des patients et de maintenir des relations avec les services locaux compétents.

**16, rue Commenda - Pavillon Litta - premier étage**

 **02 5503.4297**

**02 5503.3811**

@ [segreteria SERVIZIOSOCIALE@POLICLINICO.MI.IT](mailto:segreteria SERVIZIOSOCIALE@POLICLINICO.MI.IT)

 **du lundi au vendredi de 8,30 à 12,00 et de 13,00 à 15,30**

### ***Bureau des étrangers***

Le Bureau gère les services sanitaires offerts aux citoyens étrangers.

**Rue Commenda – Clinique Mangiagalli - rez de chaussée**

 **02 5503.3137**

**02 5503.8445**

@ [simona.creston@policlinico.mi.it](mailto:simona.creston@policlinico.mi.it)

 **lundi au jeudi de 9.30 à 12.00 et de 14,00 à 16,00; Vendredi 9:30-12:00**

### ***Mortuaire***

**38, rue Francesco Sforza**

**☎ 02 5503.3150**

**🕒 Tous les jours de 8.00 à 19.00**

## **INFORMATIONS UTILES**

### ***Faire une don ...***

#### ***SANG ...***

Dans la Fondation est présent le Centre de Transfusion et Immuno-hématologie qui s'occupe du recueil de sang / hémocomponents, activité clinique et de laboratoire. Ils peuvent donner du sang toutes les personnes adultes de 18 à 60 ans, avec un poids de minimum 50 kg et en bonne santé.

Le Centre est accessible directement ou après la réservation téléphonique:

🕒 **du lundi au jeudi, 08h00-16h30** (jusqu'à 14h00 pour les donateurs de sang à partir de 14.00 pour les consultations externes)

🕒 **vendredi 07 heures 45-16h30** (jusqu'à 14h00 pour les donateurs de sang à partir de 14.00 pour les consultations externes)

🕒 **samedi de 7,45 à 14,00** (seulement les donateurs de sang)

**☎ 02 5503.4132 - 02 5503.4112**

**35,rue Francesco Sforza - Pavillon Marangoni**

### ***Organs ...***

Le Bureau de Coordination Locale pour le Prélèvement d'Organes et des Tissus aux fins de transplantation coordonne les activités relatives à la donation et à la transplantation d'organes et de tissus, à la Fondation aux Hôpitaux de la zone en relation.

Pour plus d'informations:

**☎ 02 5503.3453**

**☎ 02 5503.3202 - 02 5503.3496**

**02 5518.5528**

**@ [rossetti@policlinico.mi.it](mailto:rossetti@policlinico.mi.it)**

### ***... Le sang de cordon ombilical***

A la Fondation sont prévus, sur la base des procédures d'autorisation spécifiques et où existent des conditions appropriées, les donations du sang de cordon ombilical et le transport à la banque de sang placentaire de Milan le Cord Blood Bank, actif dans la Fondation depuis 1993.

La banque de sang placentaire, qui recueille des donations de solidarité du sang de cordon ombilical dans 42 salles d'accouchement en Lombardie et le Trentin, dispose d'un inventaire de plus de 10 000 donations, 538 sont transplantées en Italie et à l'étranger entre 1994 et 2013 (à partir du 30/09/2013). Pour l'exportation de sang de cordon ombilical à des banques étrangères, pour la conservation pour un usage privé, il faut remplir la documentation appropriée et recevoir l'approbation de la Direction Sanitaire de l'Hôpital.

Pour plus d'informations:

**☎ 02 5503.4050 - 2570 - 3202**

**@ [direzione.presidio@policlinico.mi.it](mailto:direzione.presidio@policlinico.mi.it)**

### ***Thérapie cellulaire***

En Juillet 2007, a été accrédité par l'Agence Italienne du Médicament (AIFA), la Cell Factory »Franco Calori," un atelier qui prépare les produits pour la thérapie cellulaire selon GMP (Good Manufacturing Practicies).

**Pour plus d'informations:** ☎ **02 5503.4053**

### ***Maladies rares***

La Fondation est le principal présidium des 31 membres du Réseau Régional pour les maladies rares en Lombardie, établi par la Résolution de la Région Lombardie n ° VII / 7328, assise du 11/12/2001.

La Fondation est engagée dans les activités de diagnostic et d'assistance pour les patients atteints de maladies rares. L'hôpital est accrédité pour suivre 265 maladies rares et a à disposition plus de 60 spécialistes appartenant à un certain nombre d'unités opérationnelles soit pédiatrique que pour les adultes. La Fondation accueille également le siège Le Présidium de la coordination régionale des coagulopathies et le Présidium de coordination régionale des anémies congénitales. Depuis 2002, l'Unité Opérative des Maladies Neuromusculaires, Centre régional de référence pour les maladies neuromusculaires, gère les activités d'une «Banque du tissu musculaire, les nerfs périphériques, l'ADN et les cultures de cellules" le partenaire de l'organisation européenne Eurordis et du réseau "Téléthon génétique biobanques. "

### ***Le guichet pour les maladies rares***

Cette initiative est une collaboration entre le Forum de la Solidarité ONLUS organisation à but non lucratif, le Département de la Femme, l'Enfant et du Nouveau-né de l'Unité de Génétique Médicale de la Fondation, le Département ASSI - ASL Milan. Ce projet existe comme une ressource supplémentaire pour l'activation et l'utilisation des services déjà fournis par le réseau public et / ou privé, pour les maladies rares. Grâce à l'analyse des besoins et des ressources (personnelles, familiales et sociales) de l'utilisateur, on définit les plans personnalisés de soutien psychologique, d'aide sociale et des interventions sanitaires à atteindre à travers un réseau de soins global. Toutes les activités de service, en fait, tendent à créer un parcours intégré d'aide et de soutien à travers la personnalisation du processus de diagnostic et de traitement. Pour atteindre les objectifs, outre à l'appui opérationnel des réalités territoriales présentes, le "guichet" utilise de différentes professions mais parmi celles-ci, aussi complémentaires: psychologue, assistant social, administratif. Chaque domaine d'intervention prévoit les activités d'accueil, l'accompagnement et l'accès facile à l'utilisation des services disponibles à l'intérieur de l'hôpital et sur le territoire. Le guichet de "maladies rares" est situé à la Clinique Mangiagalli.

### ***Secrétaire guichet***

☎ **02 5503.2368**

🕒 **lundi au vendredi de 9h00 à 12h30.**

En dehors de ces heures, il y a un service de messagerie vocale active.

## **SERVICES D'ACCUEIL**

### ***Service de restauration***

Dans la clinique Mangiagalli, sous-sol, il y a un bar.

⌚ **lundi au vendredi, de 6,30 à 18,30**

⌚ **samedi 06h30-à-14h00**

⌚ **vacances, de 8h00 à 12h00**

Dans certains halls il y a des distributeurs de boissons et de snack.

### ***Guichet automatique de prélèvement***

A l'intérieur de l'hôpital, il y a deux guichets automatiques de Banca Popolare Commercio e Industria.

- **35, rue Francesco Sforza (derrière l'église Saint-Joseph)**

- **12, rue Commenda (entrée de la clinique Mangiagalli à droite )**

### ***Téléphones***

Dans les unités sont accessibles des téléphones à carte.

### ***Structures pour l'accueil des familles des patients***

"Chez vous, loin de chez vous" (site "[www.acasalontanidacasa.it](http://www.acasalontanidacasa.it) ) est un réseau de Milan et de la Lombardie des "Maisons d'Accueil" pour les patients et leurs familles géré par quatre organisations à but non lucratif, qui permet de trouver un logement convenable low cost pour la famille ou les accompagnateurs des patients hospitalisés dans les hôpitaux de la ville de Milan. **Le numéro gratuit 800 161 952** est activé pour fournir des informations sur les différents types d'hébergement. En plus de cette possibilité de recherche, la Fondation met à disposition une liste de lieux d'accueil supplémentaires.

Information: Services sociaux

☎ **02 5503.4297**

⌚ **lundi au vendredi de 8.30 à 12.00 et de 13.00 à 15.30.**

### ***site Web***

Le site [www.policlinico.mi.it](http://www.policlinico.mi.it) est un outil de communication en constante évolution et constamment mis à jour, fournissant des informations sur les activités de la Fondation. Sur le site, à part la version téléchargeable de ce document, est disponible la version en ligne de la Charte de Service complète qui comprend également des fiches détaillées sur les activités d'hospitalisation et ambulatoires offerts par l'hôpital.

### ***L'assistance religieuse***

Dans la Fondation il y a des églises suivantes:

- Saint-Joseph dans les Pavillons – **35, rue Francesco Sforza**
- Saints Innocents – **12, rue Commenda**
- Notre-Dame des Douleurs – **9, rue Pace**

- Les aumôniers

☎ **02 5503.3663 - 02 5503.2210**

- Sacristie de Saint-Joseph

☎ **02 5.503.3683**

- Archives paroisse

 **02 5.503.3182**  
 **02 5.503.3182**  
**@ segreteriaparrocchiale@policlinico.mi.it**

### ***Horaires des célébrations religieuses***

#### **• Eglise des Saints Innocents**

Du lundi au vendredi 0h30 messe

Chaque jeudi 13h00-15h00 Adoration Eucharistique complété par le chapelet et la bénédiction

Samedi et veilles de fêtes 19.30 messe

Dimanche et jours fériés 11h00 et 19h30 messe

#### **• Eglise de Saint-Joseph**

Tous les jours

15h00 Rosaire et la possibilité de confessions

15h30 Messe

Les aumôniers et les religieuses, les assistents religieuses visitent les malades tous les jours et sont disponibles pour administrer les sacrements (réconciliation, eucharistie, onction des malades), et pour la communication avec les membres de la famille. Si le patient professe une religion autre que catholique, les aumôniers procèdent, sur demande, à aviser le ministère compétent.

### ***Bibliothèque scientifique***

La Bibliothèque scientifique de l'institution a été fondée en 1988 avec une dotation initiale de 350 abonnements qui cherchent de couvrir tous les secteurs intéressés des activités de l'hôpital. Sur le site [www.policlinico.mi.it](http://www.policlinico.mi.it), dans les «recherche et les universités," il ya une liste des services et des ressources offerts par la bibliothèque, y compris les titres de plus de 14.000 journaux dont vous pouvez télécharger les articles grâce à des abonnements électroniques achetés de l'institution et / ou fournies par la Région Lombardie à travers le SBBL (Système Bibliothèque Biomédicale Lombardie) et par le Ministère de la Santé à travers Bibliosan ( Bibliothèque des Institutions de Recherche).

Pour plus d'informations:

 **02 5503.8395**

### **Centres d'excellence**

#### **ALLERGOLOGIE ET IMMUNOLOGIE**

- Centre régional de référence pour les maladies auto-immunes systémiques
- Centre régional de référence pour le diagnostic et le traitement des maladies allergiques
- Centre régional de référence pour le diagnostic et le traitement de l'allergie au venin d'hyménoptères

#### **AUDIOMÉTRIE**

- Centre de surdité de l'enfant
- Centre de troubles de l'équilibre

### **BRONCOPNEUMOLOGIE**

- Centre régional de référence pour la fibrose kystique chez les adultes

### **CARDIOLOGIE**

- Centre interuniversitaire de physiologie clinique et l'hypertension

### **CHIRURGIE**

- Centre pour la chirurgie bariatrique

### **CHIRURGIE DE TRANSPLANTATION**

- Centre de recherche préclinique chirurgicale
- Centre de Beatrice Vitiello 'Association, l'assistance, la recherche et la formation dans le domaine de la transplantation du foie

### **DERMATOLOGIE**

- Centre les maladies sexuellement transmissibles

### **ENDOCRINOLOGIE**

- Centre de référence de l' orbitopathie basedovienne
- Centre régional de référence pour le déficit en hormone de croissance chez l'adulte et chez l'enfant

### **GASTROENTEROLOGIE**

- Centre pour la prévention des maladies et le diagnostic de la maladie coeliaque
- Centre AM et A. Migliavacca pour l'étude des maladies du foie

### **GERIATRIE**

- Centre de gériatrie et de l'athérosclérose
- Centre de recherche en bioclimatologie médicale, biotechnologie et les m dicines naturelles
- Centre pour les dyslipidémies

## **MEDECINE DU TRAVAIL / EPIDEMIOLOGIE**

- Centre de recherche en épidémiologie de travail clinique et écologique
- Centre de recherche sur les effets biologiques des poussières inhalées
- Centre de prévention, de diagnostic et de traitement de la dépendance au tabac
- Centre de référence régional pour la posture et le mouvement ergonomique et pour l'allergie de l'environnement et de l'emploi
- Présidium du réseau de la Région Lombardie pour la syndrome de l'Ehlers -Danlos

## **MEDECINE INTERNE**

- Centre pour l'étude et la prévention de l'athérosclérose
- Centre des maladies métaboliques du foie
- Centre de coordination régional pour les syndromes talassemiques-hémoglobinopathiques et d'autres anémies hémolytiques congénitales non-hémoglobinopathiques
- Centre régional de consultation Angelo Bianchi Bonomi pour les maladies de la coagulation et thrombotique
- Centre régional de coordination pour les coagulopathies congénitales
- Centre universitaire pour l'étude sur les maladies métaboliques du foie

## **NEPHROLOGIE / NEPHROLOGIE PEDIATRIQUE**

- Centre laboratoire de référence et de recherche clinique de l'examen du sédiment urinaire
- Centre pour l'étude et les soins de syndrome hémolytique et urémique
- Centre régional de référence pour le traitement de l'insuffisance rénale chronique et de diagnostic histologique (biopsie rénale) des néphropaties esordites en pédiatrie

## **NÉONATOLOGIE**

- Centre de nutrition infantile

## **NEUROPSYCHIATRIE INFANTILE**

- Centre supranational de communication augmentative
- Centre de référence pour le traitement pharmacologique du trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité

- Service d'habilitation précoce des parents
- Unité pour l'handicap complexe

## **NEUROLOGIE**

- Centre de neurotechnologie, neurostimulation et de troubles du mouvement
- Centre Interdépartemental pour la Spectroscopie et les technologies avancées par résonance magnétique appliquées aux systèmes biologiques complexes et l'étude de la fonction mitochondriale (neurologie et de radiologie)
- Centre Dino Ferrari pour le diagnostic et le traitement des maladies neuromusculaires et neurodégénératives
- Centre de référence "Unité d'évaluation d'Alzheimer"
- Centre pour les maladies neurodégénératives
- Centre provincial de référence pour la recherche et le traitement de la sclérose en plaques et de distribution des médicaments immunomodulateurs
- Centre régional de référence pour la maladie de Parkinson et les maladies extrapyramidales
- Centre régional de référence pour les maladies neuromusculaires

## **OBSTETRIQUE ET GYNECOLOGIE**

- Centre de référence pour l'étude et le traitement des anomalies congénitales rares de l'appareil génital féminin
- Centre régional de référence pour le diagnostic prénatal
- Centre régional de référence de secours contre la violence sexuelle et domestique (SVSeD)

## **PEDIATRIE**

- Centre régional de référence pour le sida pédiatrique
- Centre d'isolement pour les maladies infectieuses diffusives en pédiatrie
- Centre de référence pour la maladie de Lyme
- Centre de vaccination dans un environnement protégé
- Centre régional de référence pour la fibrose kystique chez les enfants



## **CENTRE DE TRANSFUSION / THERAPIE CELLULAIRE ET CRYOBIOLOGIE / IMMUNOLOGIE DES ORGANES ET DES TISSUS**

- Milan banque de sang ombilical (Cord Blood Bank)
- Biobanque POLI-MI
- Centre interdépartemental de cytométrie
- Cell Factory "Franco Calori"
- Centre de référence régional et inter-régional pour les activités de prélèvement et la transplantation d'organes et de tissus
- Banque Régionale des gional de la Banque de rares composants sanguins
- laboratoire de référence de l'immuno-hématologie (accrédité AABB)
- Centre régional des donateurs de moelle osseuse
- Centre régional de référence pour les greffes de cornée
- Centre régional de référence pour l'immunologie de tissu

## **UROLOGIE**

- Centre pour les maladies rares – cystinurie
- Centre de traitement de néphrolithiase

## **PARTICIPATION ET PROTECTION**

La Fondation concentre son activité sanitaire sur le patient, avec le plus grand respect pour sa personne et ses besoins, y compris l'information simple et complète sur ses droits et devoirs:

### **CHARTRE EUROPEENNE DES DROITS DES MALADES**

1. **droit à des mesures préventives** . Chaque individu a le droit aux services adéquats pour prévenir la maladie.

2. **Droit d'accès** . Chaque individu a le droit d'accéder aux services sanitaires selon les exigences de son état de santé. Les services sanitaires doivent garantir l'égalité d'accès à tous, sans discrimination à la base de ressources financières, lieu de résidence, le type de maladie ou le moment d'accès au service.

3. **Le droit à l'information** . Chaque individu a le droit d'accéder à toutes sortes d'informations concernant son état de santé, les services sanitaires et la façon de les utiliser, et tout ce que la recherche scientifique et l'innovation technologique met à disposition.

4. **Le droit au consentement** . Chaque individu a le droit d'accéder à toutes les informations pour qu'il puisse être en mesure de participer activement aux décisions

sur son santé. Ces informations sont un préalable à toute procédure et traitement, y compris la participation à la recherche scientifique.

5. **Droit au libre choix** . Chaque individu a le droit de choisir librement entre les différentes procédures et les fournisseurs de services sanitaires à la base d'une information adéquate.

6. **Droit à la privacy et la confidentialité** . Chaque individu a le droit à la confidentialité des informations personnels, y compris des informations sur son état de santé et les procédures diagnostiques ou thérapeutiques potentielles, ainsi que le droit à la protection de votre vie privée lors de l'exécution d'examens de diagnostic, les consultations des spécialistes et traitements médicaux et chirurgicaux en général.

7. **Droit au respect du temps des patients**. Chaque individu a le droit de recevoir les soins nécessaires rapidement et dans un délai prédéterminé. Cette loi est applicable à toutes les étapes du traitement.

8. **Droit au respect de normes de qualité** . Chaque individu a le droit d'accès aux services sanitaires de haute qualité, basé sur la spécification et le respect des normes précises.

9. **Droit à la sécurité** . Chaque individu a le droit d'être libre de dommages causés par le mauvais fonctionnement des services sanitaires, fautes et erreurs médicales, et a le droit d'accès aux services sanitaires et les traitements qui répondent à d'élvées normes de sécurité.

10. **Droit à l'innovation** . Chaque individu a le droit d'accès aux procédures innovantes, inclus le diagnostic, conformément aux normes internationales et indépendamment des considérations économiques ou financiers.

11. **Droit d'éviter la souffrance et la douleur inutile** . Chaque individu a le droit d'éviter autant que possible la souffrance, à chaque étape de sa maladie.

12. **Droit à un traitement personnalisé** . Chaque individu a le droit à des programmes diagnostiques ou thérapeutiques autant que possible respectant ses besoins personnels.

13. **Droit à la réclamation** . Chaque individu a le droit de réclamation chaque fois quand il a souffert et a le droit de recevoir une réponse ou une autre réaction.

14. **Droit à l'indemnisation** . Chaque individu a le droit de recevoir une compensation suffisante dans un délai raisonnablement court chaque fois qu'il a subi un préjudice physique ou moral et psychologique causé par le traitement d'un service sanitaire.

La femme enceinte a le droit:

- à la confidentialité et la reconnaissance de sa dignité;
- si elle est immigrante sans le permis de séjour à ne pas être expulsé du pays pour un maximum de six mois après l'accouchement; permis de séjour peut être obtenu auprès de la police compétentes en fournissant un certificat attestant de la grossesse et la date prévue de l'accouchement;
- à vivre l'expérience de l'accouchement comme un événement physiologique et pas comme une maladie, en respect de sa culture;
- de faire usage de techniques de l'accouchement mises à jour, en accord avec les indications cliniques et la disponibilité de l'hôpital, et de choisir la technique particulière de l'accouchement à laquelle sera soumise;
- d'effectuer des controles prévues par la loi en vigueur; de bénéficier de la présence d'au moins une personne de son choix au moment de la naissance et dans les moments qui suivent la naissance;
- de recevoir des visites des enfants même plus petits de douze ans;

- de garder le bébé avec elle afin de faciliter l'allaitement et la continuité de la relation mère-enfant.

Et conformément à la loi italienne :

- d'être informées de leurs droits et la possibilité d'utiliser les services locaux et des groupes de soutien pour aider la famille;
- de reconnaître l'enfant à l'hôpital où il est né en trois jours suivant la naissance ou dans les dix jours au même lieu de naissance ou au lieu de résidence de la mère (loi 127/97); en particulier, si la mère a moins de seize ans, la reconnaissance est différée jusqu'à la fin de la seizième année et en même temps, le Juge des Tutelles nomme un tuteur temporaire de l'enfant (en l'absence d'un père de plus de 16 ans);
- de ne pas reconnaître le bébé, déclarant qu'elle ne souhaite pas être nommée dans le certificat de naissance et être informée de toutes les procédures conséquentes;
- de interrompre volontairement la grossesse, dans les limites prévues par (loi n ° 194/78.); dans le cas d'une mineure nécessite l'approbation de l'autorité parentale ou le tuteur. Dans certains cas, l'autorisation est fournie par le Juge des Tutelles;
- à être protégée par le secret professionnel pour tous les choix effectués (loi n. 184/83).

### **CHARTRE DES DROITS DE L'ENFANT À L'HÔPITAL**

1. L'enfant a droit de jouir du meilleur état possible de santé.
2. L'enfant a le droit d'être assisté de manière "globale".
3. L'enfant a droit à recevoir le meilleur niveau de soins et d'assistance.
4. L'enfant a le droit au respect de son identité, personnelle et culturelle, et au respect de sa religion.
5. L'enfant a le droit au respect de sa vie privée.
6. L'enfant a le droit à la protection de sa santé physique, mentale et relationnelle. L'enfant a droit à sa vie sociale, même en cas de besoin d'isolation. L'enfant a le droit de ne pas être traité avec restrictions.
7. L'enfant a le droit d'être informé sur son état de santé et les procédures à lesquelles sera soumis avec un langage compréhensible et adaptée à son développement et sa maturation. Il a le droit d'exprimer librement son opinion sur toutes les questions qui l'intéressent. Les opinions de l'enfant doivent être considérées en tenant compte de l'âge et du degré de maturité de l'enfant.
8. L'enfant a le droit d'être impliqué dans l'expression du consentement / dissentiment aux pratiques sanitaires qui le concernent.
9. L'enfant a le droit d'être impliqué dans l'expression du consentement / dissentiment pour participer aux essais cliniques de recherche.
10. L'enfant a le droit d'exprimer son malaise et sa souffrance. Il a le droit d'être soumis à des interventions diagnostiques et thérapeutiques moins invasives et douloureuses.
11. L'enfant a le droit d'être protégé contre toutes les formes de violence, l'insulte ou de brutalité physique ou mentale, d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris la violence sexuelle.
12. Les enfants ont le droit d'être éduqués à effectuer de façon aussi autonome que possible les actions de «soin de soi» et en cas de maladie de prendre conscience des signes et des symptômes.
13. Les enfants ont le droit de profiter d'une relation médecin-patient confidentielle, et également ont le droit de demander et de recevoir des informations qui peuvent l'aider à comprendre sa propre sexualité. A également le droit de demander et de recevoir des

informations sur l'utilisation de drogues, de substances toxiques, et toute évolution de la dépendance et être correctement dirigé vers des services de réadaptation si nécessaire.

14. L'enfant et la famille ont le droit à la participation.

### **CHARTRE EUROPÉENNE DES DEVOIRS DES MALADES**

La participation directe des malades à l'exécution de certaines tâches est la base afin de profiter pleinement de leurs droits. L'engagement personnel aux devoirs est le respect pour les services communautaires, sociaux et sanitaires offerts à tous les citoyens.

Le patient a le devoir de:

- adopter un comportement responsable à tout moment, dans le respect et la compréhension des droits des autres patients, avec une volonté de coopérer avec le personnel médical, les infirmières, les techniciens, et avec la direction de l'Unité l'ambulatoire où il se trouve;
- maintenir une relation de confiance et de respect envers le personnel sanitaire (médecins, infirmières, techniciens), une condition essentielle pour la mise en place d'un plan de traitement et d'assistance approprié;
- informer sans tarder le personnel sanitaire sur son intention de renoncer volontairement, aux soins et services sanitaires programmés pour pouvoir éviter les pertes de temps et des ressources;
- respecter l'ambiance, l'équipement et le mobilier qui se trouve à l'intérieur de l'hôpital, l'estimant le patrimoine de tous donc aussi le sien;
- respecter les horaires de visite établis par la Direction Sanitaire afin de permettre l'exécution continue des activités d'assistance et promouvoir la tranquillité et le repos des autres patients. A noter également que pour des raisons de santé et d'hygiène évidentes et pour le respect des autres patients dans la salle d'hôpital est essentiel éviter le surpeuplement;
- éviter tout comportement pouvant créer des situations de perturbations et de dérangement aux autres patients;
- informer le personnel de tout, éventuel déplacement à l'intérieur de l'hôpital.

### **BUREAU DES RELATIONS PUBLIQUES (URP)**

Le Bureau des Relations Publiques (URP) est un service offert aux citoyens pour améliorer la qualité des services sanitaires, en fournissant aux utilisateurs des informations, accueil, la protection et la participation.

Le Bureau des Relations Publiques recueille des conseils, des rapports et des plaintes gère, facilite l'accès aux services, la promotion de la culture de l'accueil, assure la planification des informations pour la mise à jour de la Charte des Services, favorise la communication pour le développement social, la santé et les services publics .

#### ***Les enquêtes de satisfaction***

Le Bureau des Relations Publiques effectue un suivi de la qualité perçue par les utilisateurs à travers la distribution des questionnaires de satisfaction dans des divers Unités de l'hôpital et les ambulatoires. En outre, le Bureau des Relations Publiques collabore étroitement avec les Associations de Volontariat et de Recherche admises à la Fondation.

#### ***Traitement des plaintes***

L'utilisateur peut déposer une réclamation: aller personnellement à l'URP, par téléphone, par courrier, Fax ou e-mail normalement pendant 15 jours d'événement. Toutes les réclamations, éloges, suggestions et segnalations sont enregistrées sur une fiche appropriée; Comme segnalé est objet de la vérification et de l'activation d'enquête spécifique. Les réponses sur le résultat de la pratique sont fournis à l'utilisateur dans un délai de maximum 30 jours.

**16, rue Commenda - Pavillon Litta - premier étage**

**☎ 02 5503.3103 - 02 5503.2213**

**02 5503.8484 - 02 5503.2163**

**@ [urp@policlinico.mi.it](mailto:urp@policlinico.mi.it)**

**@ [urp@pec.policlinico.mi.it](mailto:urp@pec.policlinico.mi.it)**

**🕒 Lun-mar-mer-ven, 09h00-16h00**

**🕒 mercredi 9h00-13h00**

En dehors des horaires d'ouverture, et lorsque les agents sont occupés avec les utilisateurs est activé un service de répondeur.

### ***Médiation des conflits***

Dans le cadre sanitaire il y a parfois des conflits entre les usagers et leurs familles, d'une part, et les opérateurs de l'autre. A l'origine de ces conflits il ya souvent des attentes non satisfaites et un sentiment de manque de reconnaissance, qui vont bien au-delà de la perception négative à l'égard du service reçu.

Ces situations apportent une tension psychologique qui affecte non seulement l'utilisateur, mais aussi l'opérateur concerné, en éruption dans un litige en cours. Pour cette raison, la Région Lombardie, dans le cadre de la politique de Risk Management, a initié et promu un parcours important, de sorte que , dans chaque entreprise existe une activité d'écoute et de médiation de transformation des conflits. L'activité vise à prévenir et réduire les conflits entre les professionnels sanitaires et les patients, et de renforcer la confiance des citoyens envers le système sanitaire. Le processus de médiation ne remplace pas l'activité du Bureau des Relations Publiques et l'analyse de situations, mais la rejoint, en donnant aux personnes impliquées un moment pour exprimer leurs sentiments, pour créer un canal réel de communication entre les parties. C'est un parcours différent de la médiation de conciliation. Dans la Fondation, conformément aux dispositions de la Direction Générale de la Santé de la Région Lombardie, pour la fonction de Médiateur des conflits ont a identifié et formé deux médiateurs qui peuvent être contactés à l'adresse e-mail: [mediazione.conflitti@policlinico.mi.it](mailto:mediazione.conflitti@policlinico.mi.it) .

### **BUREAU DE LA PROTECTION DU PUBLIC**

Le cadre des activités de la protection du public est la protection du citoyen, qui peut communiquer avec le bureau lorsqu'il souhaite signaler un traitement non adéquat . Le principe de base du Bureau est celui de la solidarité et de la protection du citoyen face à un système sanitaire public. Le responsable de bureau est un volontaire qui exerce ses activités à titre bénévole. Par conséquent, bien qu'il soit un organe interne le Bureau est indépendant de la Fondation.

**16, rue Commenda- Pavillon Litta - premier étage**

**☎ 02 5,503.4395**

**02 5503.8484**

**@ [pubblicatutela@policlinico.mi.it](mailto:pubblicatutela@policlinico.mi.it)**

🕒 **lundi et le mercredi, de 10.30 à 12.30. Les autres jours sur rendez-vous.**

## **LES ASSOCIATIONS DE VOLONTARIAT ET DE RECHERCHE**

Dans la Fondation il y a de nombreux organismes de volontariat et les associations de recherche qui constituent une aide précieuse et contribuent effectivement au développement de la solidarité et de la responsabilité grâce à la participation. Les volontaires exercent une activité gratuite et de partage parce qu'ils mettent au milieu de leur intervention la dignité de la personne malade. Le volontariat a une fonction culturelle et de solidarité, car il propose des modes de vie et des valeurs. Les associations reconnues agissent en conformité avec la loi en vigueur et conformément aux règles convenues. Tous les volontaires qui consacrent leur temps et l'attention aux patients et aux familles sont facilement reconnaissables grâce à un badge identifiant. Chaque association agit dans son domaine de compétence et conformément à sa charte. En outre, toutes les associations de la Fondation sont disponibles comme intermédiaire pour entrer en contact avec la réalité associative la plus adaptée à vos besoins.

Pour plus d'informations contacter le Bureau des Relations Publiques:

☎ **02 5503.3177**

*Il est possible de télécharger du site Web [www.policlinico.mi.it](http://www.policlinico.mi.it) le guide des associations qui travaillent dans la Fondation «Volontariat à la Fondation» et les documents décrivant les exigences pour être admis à faire du volontariat dans la Fondation.*

## **OBJECTIFS ET NORMES DE QUALITÉ**

Dans l'Unité sont effectués des contrôles sur la satisfaction des utilisateurs en régime d'ambulatoire et en hospitalisation et en Day Hospital

**PROCESSUS:** Actuellement a lieu une restructuration progressive de l'ensemble de la Fondation, qui est donc engagée à assurer les objectifs et les normes de qualité cités ci-dessous .

**OBJECTIF:** exécution des enquêtes et communication connexe des données traitées.

**PROCESSUS :** l'établissement (comme est défini dans la procédure de présentation de plaintes) s'engage à répondre aux plaintes dans les 30 jours suivant la réception du document.

**OBJECTIF:** Un suivi hebdomadaire de rapports visant à identifier les actions d'amélioration.

**PROCESSUS:** l'établissement exécute périodiquement pour chaque Unité Opérative t l'enregistrement des temps d'attente pour les prestations incluses dans le système de réservation CUP.

**OBJECTIF:** Pourcentage 100% garanti.

**PROCESSUS:** L'établissement a normalisé le processus du consentement informé et l'a rendu applicable à l'ensemble des Unités Opérationnelles et services concernés.

**OBJECTIF:** Pourcentage garanti à 100%.

**PROCESSUS:** Développement du système de gestion de la qualité ISO 9001: 2008 dans la Fondation.

**OBJECTIF:** ISO 9001: 2008.

**INDICATEUR :** Nombre de questionnaires distribués aux patients hospitalisés et externes / questionnaires recueillis.

**METHODE DE RECUEIL / SOURCE DES DONNEES:** administration du questionnaire à travers l'interview.

**INDICATEUR:** Nombre de réclamations auxquelles l'hôpital a donné la réponse entre 30 jours de la réception / nombre total de plaintes reçues.

**METHODE DE RECUEIL / SOURCE DES DONNEES :** l'enregistrement et traitement des plaintes mêmes.

**INDICATEUR:** Pour les prestations critiques au niveau de la ville: le numéro agendas suivi mensuellement / total des agendas. Pour les prestations critiques au niveau région: nombre des agendas suivi trimestriellement / total des agendas.

**METHODE DE RECUEIL / SOURCE DES DONNEES:** rapports mensuels fournis par la Direction Sanitaire du Présidium disponible au Bureau des Relations Publiques et publiés sur le site de la Fondation et ASL Milan.

**INDICATEUR:** Nombre d'Unités Opérationnelles où on a appliqué la procédure concernant les procédures de consentement informé/ Nombre d'Unités Opérationnelles concernées.

**METHODE DE RECUEIL / SOURCE DES DONNEES**

Vérifications prévues par la Direction Sanitaire du Présidium.

**INDICATEUR:** vérifications externes.

**METHODE DE RECUEIL / SOURCE DES DONNEES:** certificat de l'institution de vérification externe.

### **COMMENT ARRIVER À L'HÔPITAL**

La Fondation est situé dans le sud-est de la cathédrale avec les entrées de la rue Francesco Sforza, rue San Barnaba, rue Commenda, rue Lamarmora, rue Pace et rue Manfredo Fanti.

### **DANS LA VILLE**

**Métro :** - Ligne 3 Jaune, Crocetta ou Missori; Ligne Rouge N°1 à San Babila

**Tram:** Tram 16, arrêt à côté de Lamarmora - tram 24, descendre à Corso di Porta Romana; tram 12, 27 ou 23, descendre à Victoria-Sforza / Augusto

**Bus:** Bus 94 ou 77, Policlinico

**De l'aéroport de Linate:** bus 73, arrêt Vittoria-Augusto

**De la gare centrale:** bus 60, arrêt Vittoria-Augusto

### **Hors de la ville**

- De l'autoroute Milano-Laghi (A8-A9), la ligne Turin-Milan-Venise (A4) sortie Viale Certosa (direction FieraMilano puis continuer en direction du centre-ville)
- De l'autoroute Milano-Genova (A7): sortie pour le centre-ville - Piazza Maggi

(suivre les indications pour le centre-ville)

- De la sortie Milano-Bologne (A1) pour le centre-ville - place Corvetto (aller au centre-ville en suivant le cours Lodi continue à Corso di Porta Romana)

### **PARKING**

Le parking des voitures à l'intérieur de l'établissement est limité aux employés et aux utilisateurs autorisés

- Il y a des zones de stationnement / stationnement temporaire pour les personnes handicapées.
- Les utilisateurs qui accèdent à des services d'assistance d'ambulatoire, le Day Hospital et les personnes avec de graves difficultés à marcher, après une évaluation de la santé par le personnel médical et après avoir rempli le formulaire de demande à livrer à la réception peuvent recevoir une autorisation temporaire.
- Dans la rue San Barnaba et Commenda il y a un parking privé payant.

### **ZONE Sforza**

Pavillons

- 1 – Palais Bureaux
- 2 - Mortuary
- 3 - Garde et l'acceptation
- 4 - Concierge
- 5 - Bosisio
- 6 - Invernizzi - INGM
- 7 - Marangoni
- 8 - Cell Factory Franco Calori
- 9 - Granelli- Marcora
- 10 - Sacco
- 11 - Bâtiment De Palo
- 12 - Monteggia
- 13 – ex pensionnat des religieuses - pôle scientifique
- 14 - Devoto
- 15 - Vigliani-FEAL
- 16 - Alfieri
- 17 - Mangiagalli
- 18 - Litta
- 19 - Zonda
- 20 - Lamarmora
- 21 - De Marchi
- 22 - Riva Cesarina
- 23 - Croff
- 24 - Regina Elena
- 25 - Bergamasco

### **ZONE 9, RUE PACE**

PAVILLONS

- 1 - Pavillon Terzo
- 2 - Centre MTS
- 3 – Pavillon Quarto



- 4 - Bâtiment Bertarelli
- 5 - Fondazione Luigi Villa
- 6 - Pavillon Cinquième
- 7 - Bâtiment Valetudo
- 8 – Pavillon Secondo
- 9 - Pavillon Primo

## **TABLE DES MATIERES**

### ***PRESENTATION 2***

- Principes fondamentaux 3
- Code d'éthique et comportement 4
- Qualité des Processus 4
- Comité d'éthique 4
- Vignettes Roses 4
- Recherche biomédicale 4
- Assistance 5
- Seulement chez nous 5
- Hôpital sans douleur 6
- Uniforme pour chaque profession 6

### ***VIE A L'HOPITAL 8***

- Service d'Urgence-8
- Premier Secours Général 9
- Premier Secours Pédiatrie 10
- Premier Secours Gynécologie Obstétrique 11
- Ambulatoire Dentaire pour les Urgences 11
- Premier Secours Violence Domestique et Sexuelle SVSeD
- Modalités d'hospitalisation 13
- Activités externes 15
- Numéros de téléphone utiles et adresses e-mail 20
- Services utiles 22
- Informations 25
- Services d'accueil 28
- Centres d'Excellence 30

### ***PARTICIPATION ET PROTECTION 34***

- Charte européenne des droits des malades 34
- Charte européenne des devoirs des malades 38
- Bureau des Relations Publiques 39
- Bureau de la Protection du Public 40
- Les Associations de Volontariat et de Recherche 40

### ***OBJECTIFS ET STANDARDS DE QUALITÉ 42***

### ***COMMENT ARRIVER À L'HÔPITAL 45***

**Réalisation sous la direction de Bureau des Relations Publiques**

Maria Teresa Bottanelli

Ileana Pace

**On remercie de la collaboration**

Direction Générale  
Direction Sanitaire  
Direction Administrative  
Direction Scientifique  
Direction Sanitaire du Présidium  
Service des infirmiers, techniques et de réhabilitation d'entreprise  
Bureau de Communications et des Relations Externes  
Bureau de la Protection du Public  
Unité Opérationnelle de Qualité, Pertinence, Risk Management et Privacy  
Unité Opérationnelle Systèmes d'Information et d'Informatique  
**Graphiques et mise en page**  
Dulcamara Graphics et Communication

*Cette Charte de Services peut être téléchargé du site de la Fondation de [www.policlinico.mi.it](http://www.policlinico.mi.it) est disponible sur demande auprès le Bureau des Relations Publiques et les Unités.*

*Les informations conteues sont mises à jour en mai 2014, de sorte que les données peuvent subir d'autres modifications.*