GUIDA AL PAZIENTE

Cancer Center

I.R.C.C.S. Ospedale San Raffaele

Gruppo San Donato

Comprehensive Cancer Center

IRCCS Ospedale San Raffaele

Benvenuto!

Gentile Signora, Egregio Signore,
desideriamo che il Suo percorso di cura sia il più confortevole possibile, Le assicuriamo per questo tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

In questo opuscolo troverà alcune informazioni utili al Suo percorso terapeutico e indicazioni su alcuni servizi offerti dal nostro Centro.

Il Cancer Center

Il **Cancer Center** dell'IRCCS Ospedale San Raffaele di Milano nasce nel 2021 dalla volontà di:

- mettere a disposizione dei pazienti oncologici **competenze cliniche e di ricerca di elevata qualità** specialistica;
- contribuire al progresso della conoscenza scientifica e alla sua applicazione nella pratica quotidiana.

Il **Cancer Center** offre supporto alle persone con patologie oncologiche e un efficace sostegno ai bisogni assistenziali del paziente e dei suoi familiari.

L'IRCCS Ospedale San Raffaele, già da anni centro di eccellenza per le malattie oncologiche, vuole proporre attraverso il Cancer Center:

- collaborazione di professionisti di altissimo livello;
- approccio multidisciplinare per garantire il miglior modello di cura;
- progetti di ricerca traslazionale e studi clinici di fase I, II, III, IV per combattere il cancro e migliorare il percorso di vita dei pazienti;
- risorse tecnologiche all'avanguardia.

Le Disease Unit

Unità cliniche e di ricerca scientifica (di patologia)

Le Disease Unit sono Unità Cliniche suddivise per patologia e ricerca correlata. All'interno di queste Unità, il team multidisciplinare che le compone, si occupa di impostare e definire il percorso di cura più efficace dei pazienti oncologici che vi si rivolgono.

Il **Cancer Center** dell'IRCCS Ospedale San Raffaele ha **23 Disease Unit**:

Unità Adenocarcinoma del Pancreas | Unità Leucemia Acuta
Unità Leucemie Linfatica Cronica | Unità Linfoma
Unità Mieloma Multiplo | Unità Neoplasie Mieloproliferative
Unità Trapianto di Midollo Osseo Allogenico e Cellule Immunoeffettrici
Unità Tumori Colon-retto | Unità Tumori Distretto Ginecologico
Unità Tumori Distretto Toracico *(tumori del Polmone-Mesoteliomi-Timomi)*
Unità Tumori del Fegato e delle Vie Biliari
Unità Tumori Gastro-Esofagei
Unità Tumori Mammella | Unità Melanoma e Tumori Cutanei
Unità Molecular Board | Unità Tumori Neuroendocrini
Unità Tumori Testa e Collo | Unità Tumori Prostata
Unità Tumori Rari Urologici | Unità Tumori Rene
Unità Tumori Sistema Nervoso Centrale
Unità Tumori Tiroide | Unità Tumori Vescica

La presa in carico del paziente

La **presa in carico del paziente all'interno del Cancer Center** prevede:

- **Prima visita specialistica**
  Il paziente potrà accedere ad una prima visita specialistica.
  Il medico, inquadrato il caso, indirizzerà il paziente all'Unità clinica più adatta alla patologia diagnosticata.

- **Presa in carico del paziente da parte delle Unità cliniche di patologia**
  La Disease Unit (l'unità clinica) di riferimento prenderà in gestione il caso del paziente oncologico garantendo appropriatezza del percorso diagnostico/terapeutico e seguendolo nel successivo follow up.

- **Attività di supporto**
  È prevista nel percorso del paziente un'attività di supporto continuativo e multispecialistico.
  Il paziente avrà a disposizione:

  - supporto nutrizionale,
  - percorsi fisioterapici,
  - sostegno psicologico,
  - terapia del dolore,
  - terapia di supporto e palliativa,
  - servizi sociali,
  - assistenza religiosa,
  - supporto ai pazienti stranieri.

Prenotazione visite ed esami

SSN

Per prenotare visite ed esami con il Servizio Sanitario Nazionale si può accedere al **portale dedicato di Regione Lombardia**, oppure telefonare al **call center dell'Ospedale** allo 02 2643 2643, dove si sarà assistiti da personale altamente specializzato.

È presente un **call center dell'Oncologia Medica**, attivo dal **lunedì** al **venerdì** nei giorni feriali, dedicato esclusivamente ai **pazienti presi in carico ed in trattamento**, per tossicità relative alle terapie in corso o per problematiche oncologiche cliniche.

È, inoltre, possibile prenotare direttamente agli sportelli dedicati nelle nostre strutture.

Solvenza

Moltissime visite ed esami in solvenza possono essere prenotati, direttamente dallo smartphone usando l'**App di Gruppo San Donato**.

È anche possibile accedere alle prestazioni in regime privato:

- da PC sulla piattaforma di prenotazione online GSD *www.grupposandonato.it/prenotazioni*
- presso tutte le sedi del San Raffaele
- al call center: 02 2643 2643.

In tutti i casi è possibile prenotare esami e visite a pagamento o in convenzione presso tutte le sedi di Ospedale San Raffaele.

Per ulteriori informazioni, accedere al nostro sito: *www.hsr.it*

Ricovero ordinario e Day Hospital

Pre-ricovero

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami pre-intervento vengono, in linea di massima, effettuati in regime di pre-ricovero.
La Programmazione Sanitaria provvede a **contattare telefonicamente il paziente al fine di concordare con lui la data e l'ora** per l'effettuazione degli esami e per il ricovero.

Modalità di Ricovero

Ricoveri ordinari e day hospital

Per il ricovero ordinario e l'ammissione al Day Hospital, il paziente deve **presentarsi all'Accettazione Ricoveri**, munito di:

- Richiesta del medico di medicina generale;
- Carta d'identità o documento equivalente;
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria, codice fiscale.

Ricoveri in solvenza, in convenzione con enti o fondi

Per i pazienti che richiedono espressamente un trattamento privato a pagamento o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, Ospedale San Raffaele mette a disposizione reparti di degenza dedicati. **I reparti per solventi sono ubicati al Settore D** (piani 5° - 6°), al Settore I (piani 6° - 7°) e al Settore A (piano 2°).

Ricovero d’urgenza e d’emergenza

Rispondono a specifiche esigenze cliniche e **sono disposti dal Pronto Soccorso attivo 24 ore su 24**. Il paziente che accede al Pronto Soccorso è visitato dal Medico di Guardia che, effettuati gli opportuni accertamenti, valuta l’eventuale necessità di ricovero.

In questo caso, **il paziente viene accompagnato direttamente al Reparto di destinazione**. Le pratiche indispensabili per il ricovero verranno definite successivamente dal personale sanitario e dal Servizio Accettazione, coinvolgendo, al bisogno, i familiari.

Le prestazioni di Pronto Soccorso che il medico ha valutato **non urgenti** oppure che rientrano nei “Criteri per la definizione dei codici bianchi alla dimissione dal Pronto Soccorso”, sono soggette, al **pagamento del ticket**, secondo la normativa vigente (Delibera Regione Lombardia IX 3379 – si veda anche sezione dedicata al Pronto Soccorso).

Accettazione ricoveri

Accettazione ricoveri per ricoveri SSN programmati

Settore R piano meno uno c/o Accettazione Centrale
Alle ore 14:15 il servizio si trasferisce presso l’Area Preoricoveri/ Preoperatori – settore R – piano 1S

Lu - Ve 6:45 - 16:50; Sabato 8:00 - 11:45

Accettazione ricoveri per ricoveri SSN programmati (dimer)

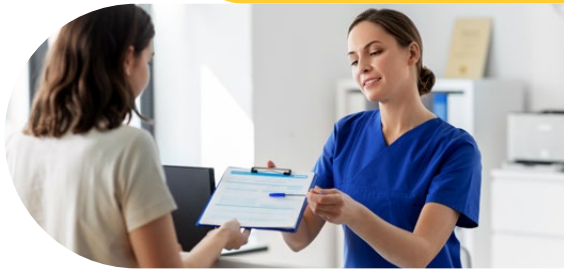
Accettazione DiMeR, Via Olgettina 48

Lu - Ve 7:45 - 17:45; Sabato 8:00 - 11:45

Accettazione ricoveri solvenza, in convenzione con enti o fondi

Settore D piano terra, Via Olgettina 60

Lu - Ve 7:00 - 16:45; Sabato 8:30 - 11:45



Dimissioni

Al momento della dimissione dall'Ospedale il paziente **riceve la lettera di dimissione**, indirizzata al medico curante, contenente:

- la diagnosi;
- i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero;
- la terapia consigliata da eseguire a domicilio;
- i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali;
- modalità per contattare i medici di riferimento in caso di urgenze.

È importante presentare la lettera di dimissione **al medico curante** e conservarla accuratamente per esibirla ai medici in occasione di eventuali controlli ambulatoriali o altri ricoveri.

A casa

Il paziente in fase di dimissione riceverà **un piano di indicazioni** da seguire a domicilio. Comprenderanno tutte le informazioni necessarie per un più facile rientro alla propria abitazione con contatti utili.

Dopo la dimissione, al rientro a casa, il paziente potrà avere bisogno di un aiuto per la convalescenza (per lavarsi, preparare il pranzo, per fare il bucato). E' consigliato, quindi, organizzare con le persone vicine il supporto necessario.

Follow up

Il Cancer Center ha come obiettivo il **monitoraggio dei propri pazienti** in tutto il percorso di cura.

Una volta terminata la fase iniziale di diagnosi e terapia , verrà stabilito dalle Disease Unit di appartenenza **un ciclo di controlli successivi**, chiamato **Follow Up**.

Il Follow Up comprende una serie di visite ed esami con cadenza periodica, il cui scopo è quello di **verificare l'efficacia della terapia** e dei trattamenti messi in atto.

È previsto, inoltre, da parte dei gruppi multispecialistici di esperti **un percorso ad hoc per ogni paziente** basato sulle effettive necessità psicofisiche post terapia.

Trial clinici

IRCCS Ospedale San Raffaele è da anni centro di riferimento per i trial clinici: **progetti di ricerca traslazionale e studi clinici di fase I, II, III, IV per approfondire le conoscenze, migliorare le terapie e la qualità di vita dei pazienti.**

All'interno dei percorsi del Cancer Center, sotto stretta indicazione specialistica e solo ad alcuni pazienti con caratteristiche specifiche, potrebbe essere chiesto di aderire a queste progetti.

Telemedicina

Il servizio di Telemedicina prevede la possibilità di prenotare le visite online con gli Specialisti del San Raffaele.

Attraverso la Telemedicina è possibile entrare in contatto direttamente online con i medici dal computer o smartphone.

È possibile prenotare ed eseguire una videovisita con il dottore a scelta oppure richiedere un consulto on line (Primo consulto) in équipe o con uno specialista per una second opinion su una diagnosi o su un piano terapeutico.

Inoltre, se già seguiti da uno specialista della Struttura, è possibile **utilizzare la Telemedicina per fare visite di controllo e follow up**, scambiare documentazione con il medico (referti, ricette), impostare i reminder delle terapie e dei controlli, archiviare i documenti sanitari digitali.

Una volta registrato al servizio il paziente potrà richiedere:
- Video-visite e consulti on line con professionisti di eccellenza
- Prime visite e visite di controllo
- Consulto per un secondo parere
- Controlli periodici e monitoraggi post cure

E usufruire di:
- Archivio clinico privato illimitato
- Promemoria appuntamenti
- Collegamento diretto con le segreterie mediche

Per ulteriori informazioni: *ospedalesanraffaele.welcomedicine.it*

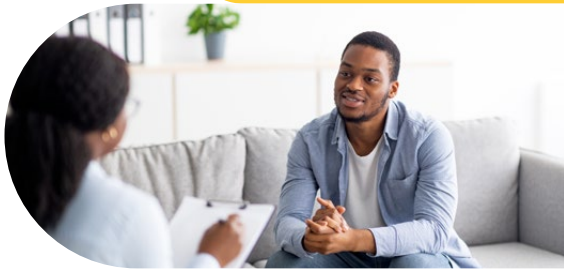
Servizio sociale

Nell'affrontare situazioni di particolare disagio socio-sanitario, il paziente e i suoi famigliari possono avvalersi del supporto del **Servizio Sociale** che fornisce informazioni sui servizi territoriali e, in caso di necessità, provvede ad attivarli allo scopo di assicurare al paziente la continuità delle cure domiciliari dopo la dimissione e/o il trasferimento in strutture idonee.

Gli assistenti sociali ricevono **unicamente su appuntamento** e possono essere contattati direttamente o tramite il personale sanitario.

Ospedale San Raffaele, Settore Q, piano terra
Lu - Ve 9:00 - 16:00

Tel: 02.2643.2749/2910/5028/5042
Fax: 02.2643.5617
E-mail: servizio.sociale@hsr.it



Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

È un servizio dell'Ospedale dedicato **all'ascolto e all'accoglienza degli utenti**. L'Ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.
Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediate, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico **provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata**.

Gli ospiti del San Raffaele e gli utenti esterni che desiderano esprimere le loro osservazioni, eventuali reclami e/o encomi possono farlo tramite:

- Colloquio con gli operatori dell'URP;
- Lettera in carta semplice;
- Segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica;
- Compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP da inviare per posta o via fax.

Nei pressi dell'Accettazione Centrale, Settore R piano -1
Lun - Ven 10:00 - 13:00 – 14:00 - 16:00

Tel: 02 2643 3838 – 3088
E-mail: urp@hsr.it – informazioni@hsr.it

Puoi sostenere la ricerca del Cancer Center con una donazione

Online
con carta di credito su **www.hsr.it/sostienici**

Bonifico bancario
con carta di credito su www.hsr.it/sostienici
Intestato a: Ospedale San Raffaele
su banca UNICREDIT SPA
Codice IBAN: IT55 V 02008 05364 000101974276
Per donazioni dall'estero:
BIC CODE: UNCRITMMORR

Bollettino postale
su c/c 1012856397

Ricordati di inserire in causale:
"Donazione per la ricerca del Cancer Center"

Per maggiori info: *donazioni@hsr.it*

Contatti

Centralino

Ospedale San Raffaele
02.26431

Direzione Sanitaria

Ospedale San Raffaele
Settore B, piano terra
direzione.sanitaria@hsr.it

I.R.C.C.S. Ospedale San Raffaele
Gruppo San Donato

Via Olgettina 60 - 20132 Milano
Tel: 02.26.431
E-mail: informazioni@hsr.it
URP: urp@hsr.it
Sito web: hsr.it

CdS 009 set-23