



Carta dei servizi

Gentile Signora, Egregio Signore

Nel darLe il benvenuto Le suggeriamo di dedicare qualche minuto alla lettura di questa pubblicazione nella quale abbiamo cercato di riassumere tutte le informazioni utili a conoscere il nostro Istituto.

Lo IEO si propone di raggiungere l'eccellenza nel campo della prevenzione, della diagnosi e della cura dei tumori anche attraverso lo sviluppo della ricerca clinico - scientifica e l'innovazione organizzativa e gestionale. In tale contesto, una delle nostre priorità è la presa in carico del paziente e dei suoi bisogni, durante tutte le fasi del suo percorso assistenziale.

La Carta dei Servizi è lo strumento dove potrà trovare tutte le informazioni necessarie per fruire al meglio dei nostri servizi durante la Sua permanenza, ma rappresenta anche una dichiarazione di impegno a tradurre in azioni i principi ed i valori che quotidianamente ci ispirano e ci guidano.

Le ricordo, inoltre, che il nostro personale sarà sempre disponibile a fornirLe ulteriori informazioni così come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sarà lieto di ricevere le Sue osservazioni ed ogni suggerimento utile a migliorare la nostra attività.

Tutte le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono disponibili anche sul nostro sito www.ieo.it

*Dott. Fabrizio Mastrilli
Il Direttore Sanitario*



Indice

Istituto Europeo di Oncologia	1	
Attività clinica	2	
Prestazioni cliniche	3	
• Modalità di rimborso: SSN e Solvenza		
• Prestazioni erogate: Visite ed Esami Diagnostici		
• Interventi Chirurgici in Day Surgery		
• Interventi Chirurgici Ambulatoriali		
• Cure Mediche e Interventi Chirurgici in Ricovero		
• Radioterapia		
• Unità di cure palliative e terapia del dolore		
• Servizio di laboratorio		
• Altre Prestazioni		
• Centro Antifumo IEO		
• Sostegno Psicologico		
• IEO second opinion		
• Assistenza ai pazienti		
• Educazione Sanitaria		
• Assistenza Religiosa e Spirituale		
• Pazienti internazionali		
Come fare per...	4	
• Riconoscere le persone che lavorano allo IEO		
• Prenotare Visite ed Esami		
• Prenotare Cure e Interventi Chirurgici		
• L'emergenza sanitaria		
• Richiedere copia della Documentazione Clinica		
• Ritirare i farmaci per la terapia domiciliare dopo la visita ambulatoriale o di day hospital		
• Prevenire le infezioni		
• Richiedere il servizio di Trasporto Sanitario		
Ricovero	5	
• Checklist: cosa portare con sé		
• Ricovero		
• A chi rivolgersi		
• Dimissione		
• Checklist per una dimissione sicura		
Servizi all'interno dello IEO	6	
• Agenzia Viaggi	• Vigilanza	• Ristorazione
• Bancomat	• Fax	• Taxi e Servizio con Autista
• Bar	• Telefoni	• Edicola
• Deposito Bagagli	• Parcheggio	
Standard di Servizio	7	
• Protezione dei dati personali e tutela della riservatezza		
• Il paziente ha diritto a...		
• Ci aspettiamo che il paziente...		
Piano Qualità e Sicurezza	8	
• Ufficio Relazioni con il Pubblico		
• Customer Satisfaction		
Come arrivare	9	
Informazioni generali	10	
Come orientarsi allo IEO		
Fondazione IEO-CCM		

Istituto Europeo di Oncologia

Lo IEO è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) dedicato all'oncologia. Al suo interno si realizza la completa integrazione fra le diverse aree della lotta ai tumori: prevenzione primaria, screening, diagnosi, cura e ricerca, sia sperimentale che clinica.

L'Istituto ha messo in atto un nuovo principio nella cura dei tumori spostando la centralità dell'organizzazione dal medico al paziente, visto nella sua totalità di persona. Grazie al trasferimento immediato dei nuovi risultati dalla ricerca alla clinica, ha affiancato le terapie più tradizionali, basate sul massimo intervento che il paziente può tollerare e quindi spesso invasive, metodiche innovative che, a parità di efficacia, assicurano il minimo danno. Ha introdotto così in ogni atto di cura l'obiettivo del minimo trattamento efficace.

La miglior scelta terapeutica è poi valutata sulle caratteristiche del singolo paziente e della sua malattia, non solo dal punto di vista clinico, ma anche da quello biologico e molecolare.

In nostro obiettivo è quello di garantire a tutti il miglior livello di quella che viene definita la Medicina di Precisione.

Oggi, ogni anno, più di 100.000 pazienti sono curati con questo principio. Sono molto orgoglioso che in pochi anni l'impegno di tutte le persone che lavorano allo IEO abbia permesso al nostro modello di assistenza e di ricerca di diventare un punto di riferimento per l'oncologia di tutto il mondo.



*Prof. Roberto Orecchia
Direttore Scientifico*

Missione e Valori

L'Istituto Europeo di Oncologia si propone di raggiungere l'eccellenza nel campo della prevenzione, della diagnosi e della cura dei tumori attraverso lo sviluppo della ricerca clinico-scientifica e l'innovazione organizzativa e gestionale, in un contesto di costante attenzione alla qualità del servizio erogato alle persone assistite.

I valori e i principi che ispirano e guidano gli operatori dell'Istituto sono:

- Centralità della persona assistita
- Miglioramento continuo della qualità assistenziale
- Eccellenza del servizio
- Approccio multidisciplinare agli aspetti clinici
- Sviluppo della ricerca sperimentale con rapido trasferimento dei risultati al paziente
- Valorizzazione delle risorse umane
- Spirito europeo ed apertura a collaborazioni internazionali

Una organizzazione a misura di Paziente

In Istituto tutti i medici lavorano a tempo pieno ed hanno un rapporto di esclusività con l'ospedale. Il medico, evitando di frazionare il proprio tempo fra attività ospedaliera ed attività privata, dedica tutto il suo impegno alla cura, alla ricerca, all'aggiornamento continuo ed allo scambio interdisciplinare con i colleghi nell'ambito della stessa struttura, ad indubbio beneficio dei pazienti.

L'organizzazione del lavoro ruota sempre intorno alle necessità della persona assistita ed è improntata all'eccellenza del servizio.

Porre la persona al centro del processo di cura ha portato IEO ad una ridefinizione delle attività assistenziali, prevedendo una innovativa modalità per l'erogazione di assistenza infermieristica che riconosce il valore delle relazioni e della comunicazione tra operatori sanitari, persona e famigliari.

I 10 Diritti del Malato

1. Diritto a cure scientificamente valide
2. Diritto a cure sollecite
3. Diritto a una seconda opinione
4. Diritto alla privacy
5. Diritto a conoscere la verità sulla malattia
6. Diritto ad essere informato sulle terapie
7. Diritto di rifiutare le cure
8. Diritto ad esprimere le proprie volontà anticipate
9. Diritto a non soffrire
10. Diritto al rispetto e alla dignità



Prof. Umberto Veronesi

Informazioni generali

L'accesso all'edificio IEO 1 è consentito dalle ore 7 alle ore 20 tutti i giorni dell'anno, mentre in IEO 2 dalle ore 7 alle 20 dal lunedì al venerdì.

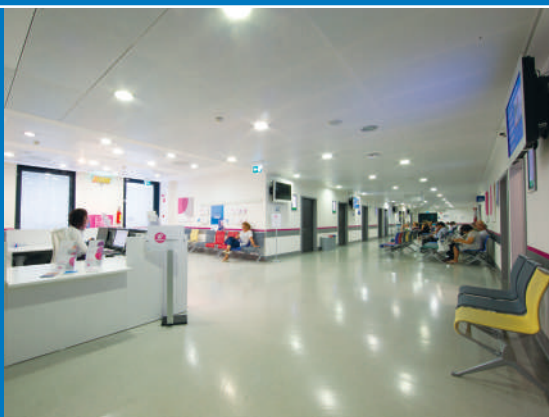
Per motivi igienici non è possibile introdurre animali.

Non è consentito portare cibi e bevande ai pazienti degenti senza il consenso del coordinatore infermieristico. Si consiglia di non portare in visita i bambini di età inferiore ai 12 anni e di non portare piante e fiori.

IEO senza fumo

Allo IEO è vietato fumare sia all'interno degli edifici che all'esterno in tutto il perimetro. Questa politica è stata adottata in considerazione dell'impegno e del ruolo che l'istituto riveste in ambito scientifico, sanitario e sociale.

Invitiamo tutti a voler condividere con noi questo impegno contro il fumo rinunciando alla sigaretta durante la permanenza in IEO.



La Ricerca

L'Istituto investe interamente il proprio ricavato nella Ricerca, sia Clinica che di Base. La Ricerca Clinica, serve per curare meglio il malato, identificando la miglior terapia per il singolo individuo, la Ricerca di Base è volta a comprendere le basi genetiche e molecolari del tumore e a studiare nuovi farmaci.

La Ricerca Clinica avviene prevalentemente attraverso protocolli di ricerca su cui si basano studi interventistici (per esempio farmacologici, chirurgici, con dispositivi medici, ecc.) e non interventistici (per esempio studi osservazionali, di qualità di vita, ecc.) che vengono proposti a pazienti che chiedono di parteciparvi fornendo il loro consenso informato. Le sperimentazioni cliniche danno un grande contributo alla conoscenza ed al progresso nella lotta contro molte malattie. I trattamenti terapeutici odierni più efficaci sono il risultato di lunghi studi. Ogni sperimentazione clinica si basa su una serie di regole contenute in un protocollo. Il protocollo descrive le caratteristiche delle persone che possono essere curate nell'ambito della sperimentazione, il programma, la logistica, gli esami necessari, i dettagli sulla cura e la durata dello studio. Per verificare l'idoneità di una persona a partecipare ad una sperimentazione è previsto un accurato programma di selezione che permette di stabilire se tutti i requisiti richiesti sono soddisfatti. È importante sottolineare che questi requisiti sono essenziali per individuare i pazienti più adatti alla sperimentazione e garantire i migliori risultati, senza alcun intento discriminatorio. Per avere maggiori informazioni sull'argomento e per prendere visione delle sperimentazioni cliniche attualmente in corso presso lo IEO è possibile accedere direttamente ad un'area dedicata alle sperimentazioni cliniche del nostro sito web: <https://www.ieo.it/it/PER-I-PAZIENTI/Sperimentazioni-cliniche/Sperimentazioni-cliniche/>

La Ricerca di Base dell'Istituto si svolge prevalentemente all'interno del DEO dipartimento di oncologia sperimentale che è situato a poca distanza dell'Istituto ed ospita oltre 200 ricercatori. I ricercatori, provenienti da

tutto il mondo, si dedicano allo sviluppo dell'oncologia molecolare ed alla sua applicazione alla cura del malato, tramite un rapido trasferimento dei risultati. Il Campus IFOM-IEO nasce dalla collaborazione fra lo IEO e la FIRC, Fondazione Italiana per la Ricerca sul Cancro, e si ispira ai più prestigiosi modelli di centri internazionali, nei quali i migliori ricercatori hanno la possibilità di avere a disposizione tutta la tecnologia di ultimissima generazione per condurre i propri studi.

Biobanca

Per Biobanca si intende una struttura finalizzata alla raccolta, conservazione e alla distribuzione di materiale biologico umano e dei dati associati. Essa rappresenta quindi una preziosa fonte di risorse per la diagnosi, la ricerca e la sperimentazione di terapie, in particolare di quelle correlate all'applicazione in clinica dei nuovi farmaci "intelligenti". IEO Biobank for Translational Medicine (B4MED) si propone d'interagire con le diverse unità di Ricerca o Divisioni presenti nel nostro Istituto, in particolare con l'Anatomia Patologica. I campioni biologici vengono raccolti dopo che il patologo ha terminato la sua valutazione macroscopica. Lo stesso patologo responsabile del campionamento fornisce i campioni biologici ritenuti non utili ai fini diagnostici (left-over tissues) al personale della Biobanca per il processamento. Oltre ai frammenti di tessuto, in Biobanca vengono stoccati campioni di sangue o altri liquidi biologici. Lo scopo di B4MED è di supportare la ricerca medico-scientifica fornendole campioni biologici di elevata qualità, accuratamente annotati, necessari allo svolgimento di indagini biomolecolari. B4MED garantisce che i campioni biologici siano raccolti e conservati con il consenso informato dei pazienti, nel rispetto delle norme etiche e giuridiche vigenti, e con i più elevati standard tecnologici. B4MED garantisce inoltre elevati livelli di sicurezza nel trattamento dei dati sensibili dei pazienti donatori.

Attività Clinica

L'Attività Clinica dello IEO è concentrata in tre aree principali: Prevenzione, Diagnosi e Cura.

Tutte le attività sono caratterizzate da un approccio multidisciplinare che si concretizza in programmi per organo o per patologia.

I Programmi, a cui afferiscono divisioni chirurgiche e mediche garantiscono la gestione del paziente attraverso un percorso di cura completo per la definizione e gestione dei trattamenti e delle terapie convenzionali, sperimentali e palliative.

Nel 2019 lo IEO ha attivato 152 studi clinici, raggiungendo 564 trials attivi. Nel corso dell'anno 2019, dopo un'accurata valutazione specialistica, 8307 pazienti sono stati inseriti nei protocolli di ricerca clinica.

È possibile prendere visione del numero di studi attivati all'anno, del numero di studi attivi e del numero di pazienti, che ogni anno chiedono di essere inseriti nei protocolli di ricerca clinica condotti nel nostro Istituto, accedendo al nostro sito web alla pagina "<https://www.ieo.it/it/PER-I-PAZIENTI/Sperimentazioni-cliniche/Sperimentazioni-cliniche/>" oppure prendendo visione delle Newsletter pubblicate semestralmente dal Servizio Data Management IEO sulla pagina <https://www.ieo.it/it/PER-I-PAZIENTI/Sperimentazioni-cliniche/Novita/>"



Programma Senologia**Area Chirurgica**

- Senologia Chirurgica
- Chirurgia Plastica

Area Medica

- Senologia Medica

Programma Polmone**Area Chirurgica**

- Chirurgia Toracica

Area Medica

- Oncologia Toracica

Programma tumori dell'apparato digerente e neuroendocrini**Area Chirurgica**

- Chirurgia dell'Apparato Digerente
- Endoscopia

Area Medica

- Oncologia Medica Gastrointestinale e Tumori Neuroendocrini

Programma Ginecologia**Area Chirurgica**

- Ginecologia Chirurgica
- Ginecologia preventiva
- Strategie terapeutiche innovative nel carcinoma ovarico

Area Medica

- Ginecologia Oncologica Medica

Programma Melanoma, Sarcomi e Tumori Rari**Area Chirurgica**

- Chirurgia del Melanoma, Sarcomi e Tumori Rari

Area Medica

- Oncologia Medica del Melanoma e Sarcoma

Dipartimento di Imaging

- Radioterapia
- Radiologia
- Radiologia Senologica
- Radiologia Interventistica
- Medicina Nucleare
- Ricerca sulle Radiazioni,
- Fisica Sanitaria

Programma Urologia e trattamento mininvasivo della Prostata**Area Chirurgica**

- Chirurgia Urologica

Area Medica

- Oncologia Medica Urogenitale

Programma Cervico Facciale**Area Chirurgica**

- Otorinolaringoiatria e Chirurgia Cervico Facciale

Area Medica

- Oncologia Medica Cervico Facciale

Programma Ematoncologia**Area Medica**

- Oncoematologia

Divisione Sviluppo di Nuovi Farmaci per Terapie Innovative**Unità Chirurgiche**

- Anestesia e Rianimazione
- Centro di Day Surgery

Unità Mediche

- Cardiologia
- Centro di Day Hospital
- Psicooncologia
- Centro Ambulatoriale
- Cure Palliative e Terapia del Dolore

Dipartimento di Laboratorio

- Anatomia Patologica
- Medicina di Laboratorio
- Laboratorio di Ematoncologia
- Diagnosi Emolifopatologica

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito dell'Istituto www.ieo.it.

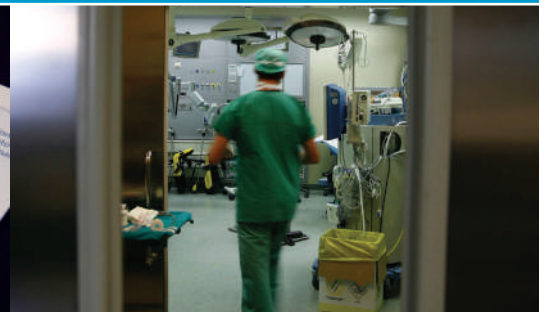
Prestazioni cliniche

Lo IEO offre al paziente prestazioni cliniche per:

- prevenzione e determinazione dei fattori di rischio dell'individuo;
- diagnosi;
- interventi chirurgici con le più avanzate tecnologie;
- cure mediche innovative.

Il Paziente può accedere alle prestazioni dello IEO sia avvalendosi del Servizio Sanitario Nazionale sia in Regime di solvenza (a pagamento).

Solo in regime di solvenza, il paziente ha la possibilità di scegliere il medico specialista dello IEO a cui affidare le proprie cure e, nel caso di ricovero, di trascorrere il periodo di degenza in camera singola. La scelta del medico attiva la libera professione.



Modalità di accesso/rimborso

Accesso con il Servizio Sanitario Nazionale

Lo IEO è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) e, come in tutte le strutture sanitarie pubbliche, i pazienti possono accedere alle cure avvalendosi del Servizio Sanitario Nazionale.

È possibile visionare i tempi di attesa delle prestazioni sul sito <http://www.ieo.it/listeatteesa/>.

Accesso in Regime di Solvenza

Oltre alle cure in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, lo IEO offre al paziente l'accesso in regime di solvenza (a pagamento) con la possibilità o meno di scegliere il medico specialista a cui affidare le proprie cure. In caso di scelta del medico viene attivato il Regime di Libera Professione. La degenza è in camera singola con possibilità di pernottamento di un accompagnatore.

Recapiti Ufficio Solventi

E-mail: ufficio.solventi@ieo.it

Tel.: 02/57489.964

Libera Professione dei Medici

Il rapporto di lavoro fra lo IEO ed i medici che vi prestano servizio è di tipo esclusivo, questo comporta che tutte le attività dei medici in libera professione vengano svolte solo ed esclusivamente all'interno della struttura.

La libera professione comporta un costo aggiuntivo che viene riportato in fattura assieme alle prestazioni erogate al paziente.

L'importo relativo alla libera professione viene determinato in base al ruolo che il medico ricopre all'interno della struttura ed in relazione al tipo di prestazione erogata. L'importo della libera professione viene applicato quando il paziente sceglie in modo nominale il medico che effettuerà le prestazioni, siano esse visite specialistiche, esami diagnostici, terapie mediche o interventi chirurgici.

Convenzioni con Casse Mutua ed Assicurazioni

Lo IEO ha stipulato convenzioni con la maggior parte degli Enti Assicurativi che offrono Polizze Salute e con le varie Casse Mutua di categoria.

Per le **Convenzioni Dirette** l'ente convenzionato si assume in via diretta la responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate dallo IEO a favore del proprio assistito.

Nel caso di copertura parziale l'Istituto Europeo di Oncologia chiederà al paziente il pagamento della quota di Sua competenza.

Per le **Convenzioni Indirette** il Paziente provvede al pagamento completo delle prestazioni erogate dallo IEO a Suo favore e richiede il successivo rimborso, completo o parziale, al proprio Ente Assicurativo o Cassa Mutua di categoria.

Per maggiori informazioni www.ieo.it/convenzioni

Prestazioni erogate

Televisita con gli specialisti IEO

Nell'ottica della promozione del distanziamento sociale e della protezione dei pazienti fragili sono attivi presso l'IEO sistemi di telemedicina, in linea con la normativa vigente in tema di protezione dei dati personali, in grado di fornire prestazioni clinico-assistenziali a distanza, equivalenti a quelle fornite in maniera tradizionale. La Televisita è un "atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente. L'atto sanitario di diagnosi che scaturisce dalla visita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure" (come da definizione del Ministero della Salute del 2014).

Possono accedere a questa tipologia di prestazione i pazienti che sono dotati di un dispositivo in grado di collegarsi in modalità audio e video da remoto, previa valutazione da parte dello specialista della appropriatezza di una prestazione clinica a distanza.

Prestazioni cliniche

La Televisita è un servizio disponibile per coloro che desiderano ottenere una consulenza oncologica in collegamento video da casa (pc con una buona linea internet) con il proprio specialista IEO per garantire la continuità assistenziale delle cure e del follow up. Come qualsiasi visita che si svolge presso l'Istituto, la prestazione verrà completata dall'invio di un referto.

È possibile fare una richiesta di prenotazione di Televisita utilizzando il servizio di prenotazione IEO (CUP 0257489001) oppure on line sul sito www.ieo.it.

A seguire il paziente sarà contattato da parte della segreteria del medico e, se l'esito della richiesta sarà positivo, verrà confermata la prenotazione, con indicazione di data e ora della prestazione ed istruzioni per l'effettuazione del collegamento via Internet.

Visite ed Esami Diagnostici

Le visite specialistiche e tutti gli esami diagnostici vengono effettuati presso la sede principale dello IEO in via Ripamonti 435 a Milano e presso la sede IEO Centro in via S. Luca 8 a Milano.

In via Ripamonti 435 vengono effettuate Mammografie, Ecografie, Radiografie, Risonanze Magnetiche, TAC, PET e Scintigrafie. L'IEO aderisce al progetto "Ambulatori Aperti No Stop", promosso da Regione Lombardia, per le prestazioni di radiologia.

Vengono anche effettuate le visite specialistiche, gli esami di endoscopia ed i prelievi.

Interventi Chirurgici in Day Surgery

Gli interventi chirurgici che prevedono un ricovero senza pernottamento, vengono eseguiti al secondo piano dello IEO 2, dove si trova il Centro di Day Surgery. Esso comprende il blocco operatorio e la degenza diurna con 30 posti letto.

Tutte le stanze hanno la stessa dotazione di quelle della degenza ordinaria.

Interventi Chirurgici Ambulatoriali

Gli interventi chirurgici che non prevedono il ricovero, vengono eseguiti al primo piano dello IEO 2, presso il Centro di Chirurgia Ambulatoriale.

Cure Mediche di Day Hospital ed Ambulatoriali

Presso il Centro di Day Hospital vengono effettuate le terapie e le cure di supporto che non necessitano di ricovero con pernottamento.

Situato al primo piano dell'edificio 2, è dotato di 16 poltrone per le sedute di chemioterapia, 16 posti letto per i trattamenti che richiedono una assistenza medica ed infermieristica prolungata.

Radioterapia

Lo IEO è dotato di attrezzature di ultima generazione, tra le quali Tomotherapy, Cyberknife, Vero e Trilogy, in grado di erogare prestazioni ad alto contenuto tecnologico nei settori della radioterapia guidata dalle immagini (IGRT), della modulazione di intensità (IMRT) e della radiochirurgia stereotassica.

Nello stesso reparto esiste una sezione della Fisica Sanitaria totalmente dedicata alla pianificazione dei trattamenti. Ulteriori dotazioni riguardano la radioterapia intraoperatoria (IORT) con due acceleratori dedicati inclusi nel blocco operatorio, proiettori per brachiterapia ad alto rateo di dose, pulsata e con impianto permanente.

Unità di cure palliative e terapia del dolore

Le Cure Palliative sono l'insieme di interventi terapeutici, diagnostici ed assistenziali rivolti a migliorare la qualità di vita della persona malata e dare sostegno al nucleo familiare.

L'obiettivo è il precoce trattamento del dolore e degli altri sintomi, quali: nausea, vomito, difficoltà respira-

toria, insonnia, delirio etc e delle problematiche psicosociali e spirituali.

Le Cure Palliative si rivolgono a pazienti in fase avanzata di malattia cronica ed evolutiva per la quale non vi sono terapie attive con obiettivo di guarigione.

L'Unità di Cure Palliative terapia del dolore svolge attività:

- AMBULATORIO del dolore acuto e cronico
- CONSULENZA SPECIALISTICA nei reparti, day hospital, servizi ed ambulatori.
- ASSISTENZA DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARE

Servizio di laboratorio

Esami di Laboratorio

Per effettuare un esame di Laboratorio è sufficiente recarsi presso uno dei punti prelievo muniti di impegnativa SSN o prescrizione medica degli esami da effettuare e tessera sanitaria (non verranno accettati pazienti sprovvisti di prescrizione); non è necessaria la prenotazione. È però auspicabile attraverso il servizio Zerocoda sul sito www.ieo.it

Se non indicato diversamente, è preferibile eseguire il prelievo al mattino a digiuno da almeno 12 ore; l'assunzione di acqua non interrompe il digiuno. Se si assumono farmaci è opportuno seguire le indicazioni del medico curante.

Per alcuni esami è richiesta una preparazione particolare o una particolare modalità di raccolta dei campioni, nel sito www.ieo.it è riportato l'elenco degli esami eseguiti con i tempi di risposta ed eventuali note informative.

Esecuzione del prelievo

Le sedi dove è possibile eseguire il prelievo sono:

- Via Ripamonti 435 – Milano, edificio 2, piano -1
- Orario : dalle 07.30 alle 12.00 dal lunedì al venerdì
- Numero di telefono: 02.574891
- Via San Luca 8 – Milano

Orario: dalle 7.30 alle 9.00 dal lunedì al venerdì

Numero di telefono: 02.58.30.50.65

Prima di eseguire il prelievo è necessario recarsi presso uno degli sportelli dedicati per effettuare la registrazione dei propri dati e l'accettazione delle analisi richieste. Per gli esami che richiedono una raccolta di campioni biologici è possibile ritirare presso il punto prelievi i contenitori appositi.

Modalità di pagamento

È possibile effettuare gli esami in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o in solvenza.

Le operazioni di pagamento avvengono in concomitanza con le operazioni di accettazione delle analisi.

Per il pagamento è possibile utilizzare Bancomat e Carta di Credito

Modalità di consegna dei referti

In fase di accettazione viene consegnato un modulo per il ritiro del referto in cui è riportata la data di consegna. I referti possono essere ritirati dall'interessato, recandosi personalmente allo sportello negli orari indicati, o da persona incaricata, munita di documento di identità, delega e fotocopia del documento di identità dell'interessato; in alternativa è possibile richiedere la spedizione per e-mail o tramite posta/corriere. Per coloro che hanno effettuato la registrazione per l'accesso al Dossier Sanitario troveranno i referti nel Dossier.

Altre Prestazioni

Se il paziente ne ha la necessità e/o ne fa espressamente richiesta, lo IEO mette a disposizione:

- Dietetica e Nutrizione Clinica
- Fisioterapia, per la riabilitazione dopo gli interventi di chirurgia
- Logopedia, per la riabilitazione dopo gli interventi dell'apparato fonatorio
- Oral Care, per la cura del cavo orale prima degli interventi del distretto cervico facciale

Prestazioni cliniche

- “Second opinion istocitopatologica”. È possibile chiedere la rivalutazione di preparati isto/citopatologici (vetrini e/o inclusioni in paraffina) per conferma diagnostica e di caratterizzazione biologica. La prestazione non è a carico del SSN. La mail per avere la modulistica per la consegna dei campioni può essere richiesta alla seguente mail: divisione.anatomiapatologica@ieo.it

Centro Antifumo IEO

Il Centro Antifumo IEO è parte integrante delle attività di prevenzione e trattamento della Divisione di Psiconcologia e della Divisione di Chirurgia Toracica dell'Istituto.

Il servizio è rivolto a tutti coloro che desiderano smettere di fumare: ai pazienti, al pubblico e ai dipendenti. Smettere di fumare rappresenta una decisione importante per prevenire molte malattie, eventuali complicanze o recidive e per favorire l'efficacia dei percorsi terapeutici farmacologici.

La complessa interazione di fattori fisiologici, psicologici e ambientali rende il comportamento tabagico particolarmente difficile da eliminare in autonomia. Consapevole delle difficoltà insite nel percorso di sospensione, il Centro Antifumo IEO propone un programma personalizzato di supporto cognitivo e comportamentale volto a promuovere l'abbandono definitivo del fumo di sigaretta.

Per accedere al servizio si invita a contattare direttamente la Divisione di Psiconcologia telefonando al numero [02/94372054](tel:0294372054) oppure scrivendo all'indirizzo e-mail antifumo@ieo.it. L'ambulatorio è aperto il Martedì e il Giovedì dalle 14:00 alle 17:00.

Sostegno Psicologico

La Divisione di Psiconcologia dell'Istituto diretta dalla Prof.ssa Gabriella Pravettoni, e che opera in stretta connessione con l'Università degli Studi di Milano, si occupa di ricerca e intervento sia in ambito clinico che

in ambito formativo e preventivo. Gli interventi psicologici sono rivolti al paziente e ai suoi familiari, in tutte le fasi del percorso di cura e dopo le dimissioni. Il supporto psicologico favorisce la costruzione di risorse per affrontare in maniera funzionale cambiamenti, momenti di disagio, difficoltà relazionali o di comunicazione, associate a malattia/trattamenti e conseguenze che questi possono avere sulla loro vita personale, relazionale e sociale.

Ad oggi è possibile usufruire dei seguenti percorsi: psicoterapia individuale; supporto psicologico ai familiari; consulenza di coppia; consulenza sessuologica; consulenza decisionale di supporto ai percorsi di prevenzione genetica; terapia di rilassamento e gestione dello stress (Training Autogeno, distensione immaginativa, respirazione consapevole).

Per richiedere l'intervento dei nostri psicologi è sufficiente segnalarlo al personale medico-infermieristico da cui si è seguiti; in alternativa telefonare al numero [02/94372099](tel:0294372099), o scrivere un'e-mail a unita.psiconcologia@ieo.it

IEO second opinion

Il servizio, a pagamento, garantisce una risposta in tempi brevi (cinque giorni lavorativi) e competitivi rispetto al mercato internazionale.

Tutte le informazioni per i pazienti internazionali e relative al Servizio di IEO Second Opinion sono disponibili sia sul sito IEO in italiano, sia nelle versioni del sito in inglese, russo e arabo.

Assistenza ai pazienti

Educazione Sanitaria

Per migliorare il grado di informazione dei pazienti su alcuni importanti argomenti (quali ad esempio le terapie svolte, l'alimentazione da seguire e gli esercizi di riabilitazione) lo IEO pubblica le collane IEO Booklets e IEO Informa.

Le pubblicazioni sono disponibili presso ogni reparto ed è anche possibile scaricarle dal sito <http://www.ieo.it/materialeinfoeducativo/>.

Le informazioni contenute non potranno certo sostituire il colloquio diretto: Vi invitiamo pertanto ad esporre liberamente e senza timore ogni eventuale dubbio al personale del Reparto.

Assistenza Religiosa e Spirituale

Al terzo piano è presente la Cappella intitolata a San Pio da Pietralcina ed ai Santi Medici Cosma e Damiano, dove viene celebrata la S. Messa di rito cattolico, tutti i giorni alle ore 16.

I pazienti di altre confessioni religiose possono richiedere l'assistenza di ministri del proprio culto direttamente al coordinatore infermieristico del reparto di degenza.

nostro Istituto. Il principale obiettivo dell'International Office è supportare il paziente dal primo contatto, alla presenza in Istituto e, successivamente, nell'organizzazione del follow-up, ponendo particolare attenzione alle differenze culturali e religiose.

I nostri pazienti provengono generalmente da Federazione Russa, Medio-Oriente, Est Europa, Paesi Balcanici e Paesi del bacino del Mediterraneo.

L'International Office è il punto di riferimento anche per tutti i pazienti (sia italiani, sia internazionali) che vogliono un consulto da parte dei nostri medici, senza recarsi personalmente in Istituto, attraverso il servizio.

Pazienti internazionali

Mediazione Culturale

Per rispettare le diversità culturali dei propri pazienti, IEO mette a disposizione un Servizio di Mediazione Culturale. Esiste il Servizio di Mediazione Culturale Telefonica, offerto gratuitamente e attivo 24/24 e 7/7, per garantire ai pazienti internazionali la possibilità di comunicare in qualsiasi momento con il personale IEO, nella propria lingua. In alternativa, è possibile richiedere all'International Office la presenza di un mediatore culturale in Istituto, con costi a carico del paziente.

International Office

Con più di un migliaio di pazienti internazionali ogni anno, IEO è un punto di riferimento di eccellenza per la cura delle patologie oncologiche degli adulti, anche oltre i confini nazionali. Dal 2013 l'International Office ne rappresenta il principale punto di accesso per chi, venendo da fuori Italia, decide di curarsi presso il

Come fare per...

... riconoscere le persone che lavorano allo IEO



Tutte le persone che lavorano allo IEO hanno una tessera di riconoscimento che contiene: il nominativo, il ruolo, la fotografia e uno sfondo colorato. Lo sfondo colorato permette l'identificazione delle diverse figure professionali:

Ruolo	Divisa	Tesserino
Medico	Camice Bianco	● Blu
Coordinatore Infermieristico	Casacca Bianca con bordo Rosso	● Azzurro
Infermiere	Casacca Bianca con bordo Blu	● Azzurro
Tecnico Sanitario	Camice Bianco, maglietta bianca, pantaloni bianchi	● Azzurro
Tecnico in Anatomia Patologica e Tecnico in Endoscopia	Casacca e pantaloni Blu	● Azzurro
Fisioterapista	Camice Bianco, maglietta bianca, pantaloni bianchi	● Azzurro
Dietista	Camice Bianco	● Azzurro
Operatore Socio Sanitario	Casacca bianca con bordo giallo	● Arancione
Ausiliario	Casacca Gialla	● Arancione
Biologo, Chimico, Farmacista, Fisico, Psicologo	Camice Bianco	● Rosso
Amministrativo	Nessuna	● Verde
Volontari	Camice Panna con bordo Blu	Fondazione IEO

... prenotare Visite ed Esami

La prenotazione di visite specialistiche ed esami diagnostici può essere effettuata:

- Telefonicamente allo **02-57489.001** (dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 16).
- via Internet agli indirizzi:
www.ieo.it/prenotazioni

... prenotare Cure e Interventi Chirurgici

Tutte le cure e gli interventi chirurgici, effettuati in giornata (Day Hospital e Day Surgery) o che richiedono il pernottamento devono essere programmati previa visita specialistica con un medico dell'Istituto.

Se il paziente decide di accedere alle cure in **Regime di Solvenza** (a pagamento), al termine della visita con lo specialista dello IEO, l'Ufficio Solventi predispone e consegna un preventivo di spesa.

Per il paziente in possesso di una assicurazione o tutelato da una Cassa Mutua Privata convenzionata con lo IEO, il personale dell'Ufficio Solventi provvederà ad espletare tutte le pratiche Amministrative necessarie previste dall'accordo di convenzione.

... l'emergenza Sanitaria

Lo IEO non dispone di un servizio di pronto soccorso aperto al pubblico. In caso di emergenza al di fuori dell'istituto il paziente può contattare il 118 o rivolgersi al più vicino Pronto Soccorso.

... richiedere copia della Documentazione Clinica

Per ottenere il duplicato della documentazione clinica va compilato un apposito modulo ed effettuato il pagamento.

- Il modulo con le necessarie istruzioni è disponibile sul sito www.ieo.it alla sezione copia e documentazione clinica.

- Il modulo può essere consegnato, a mezzo posta, fax o e-mail: richiesta.documentazione@ieo.it
- Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario.
- La Documentazione Clinica può essere ritirata direttamente all'Ufficio Consegna Referti presso l'Edificio 2, oppure ricevuta a mezzo corriere all'indirizzo specificato nell'apposito modulo di richiesta.
- In caso di delega per il ritiro della documentazione clinica è necessario un documento di identità (o fotocopia) dell'intestatario e un documento d'identità del delegato.
- Si consiglia sempre di accertarsi preventivamente che la documentazione sia pronta, contattando telefonicamente lo **02/57489750** (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17).



Come fare per...

... ritirare i farmaci per la terapia domiciliare dopo la visita ambulatoriale o di day hospital

Lo Sportello Farmacia è un distaccamento della Farmacia Ospedaliera ed è situato in IEO 2.

Gli orari di apertura sono dal lunedì al giovedì dalle 9:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 16:45. Il venerdì viene osservato il seguente orario: dalle 9:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 16:30. Allo Sportello è possibile ritirare la terapia domiciliare prescritta durante la visita del medico specialista. Durante la visita il medico effettua, se necessario, una prescrizione interna e la consegna al paziente. Nello stesso giorno il paziente potrà recarsi allo Sportello per consegnare la prescrizione ed il referto della visita al Farmacista. Il Farmacista provvederà, in seguito al controllo della prescrizione e del referto, a consegnare i farmaci prescritti informando il paziente relativamente alle corrette modalità di assunzione e conservazione del medicinale, ai possibili effetti collaterali fornendo dei consigli pratici per la loro gestione al domicilio e valutando contestualmente le eventuali interazioni farmacologiche con i trattamenti in corso. Allo Sportello Farmacia è inoltre disponibile una guida informativa sulla gestione pratica degli effetti collaterali da terapia oncologica al domicilio.

Lo Sportello Farmacia non è una farmacia aperta al pubblico pertanto non è possibile per il paziente poter ritirare la terapia con ricetta rossa (SSN) o specialistica per acquistare farmaci. Non è inoltre possibile reperire integratori, parafarmaci, dispositivi medici o presidi.

... prevenire le infezioni

Prevenire le infezioni Igiene delle mani

Ti sei lavato le mani? Sulla cute di ogni individuo vivono normalmente dei batteri e le mani rappresentano la più efficiente modalità di trasmissione delle infezioni. È quindi importante eseguire una regolare igiene delle mani per ridurre la diffusione dei germi e ridurre il

rischio di contrarre un'infezione. Gli operatori sanitari, i pazienti ed i visitatori sono tenuti ad igienizzarsi le mani con soluzione idroalcolica o con acqua e sapone ogni qualvolta si venga a contatto con un ambiente potenzialmente infetto (es. camere di degenza, bagni, ecc.) e nell'assistenza ai degenti.

I prodotti per l'igiene delle mani

L'igiene delle mani può essere eseguita con la stessa modalità ma con prodotti diversi a seconda delle attività svolte:

- acqua e sapone liquido. È previsto quando queste sono visibilmente sporche e sempre prima di mangiare e dopo aver usato la toilette. La tecnica corretta prevede lo strofinamento di tutte le superfici della mano (palmare, dorsale, interdigitale) e del polso per almeno 40 secondi.
- soluzione idroalcolica. È di più facile accesso ed uso, essendo reperibile in tutte le stanze di degenza e nelle aree comuni. Le mani ed i polsi andranno frizionati secondo la tecnica riportata nella cartellonista apposta in prossimità della soluzione per almeno 20 secondi e comunque fino a che non siano asciutte.

Come fare

È importante ricordare di:

- rimuovere anelli, bracciali ed orologio prima di igienizzare le mani
- tenere le unghie corte e non fare uso di smalti o unghie artificiali affinché sia più semplice ottenere un'accurata igiene delle mani
- evitare di toccare bende, cerotti o cateteri e se necessario, chiedere all'operatore sanitario.

Consigli per i pazienti

Cortesemente igienizzatevi le mani nel corso della vostra permanenza in ospedale frequentemente e sempre:

- quando sono visibilmente sporche
- prima di mangiare
- dopo essere andati in bagno.
- dopo aver starnutito, tossito, toccato gli occhi, il naso o la bocca

Consigli per i visitatori

Oltre alle indicazioni previste per i pazienti, si richiede ai visitatori di igienizzarsi le mani prima e dopo essere venuti a contatti con il paziente e con l'ambiente che lo circonda. La corretta tecnica di esecuzione è mostrata nella cartellonistica apposta in prossimità delle soluzioni idroalcoliche.



Ulteriori indicazioni per ridurre il rischio di trasmettere infezioni

La prevenzione delle infezioni in ospedale passa anche dall'evitare la trasmissione delle infezioni da visitatori ed oggetti contaminati ai pazienti.

Per questo motivo è raccomandato:

- coprirsi la bocca con un fazzoletto monouso o con la manica quando si tossisce o starnutisce
- non sedersi sul letto del paziente
- non utilizzare il bagno della stanza di degenza, ma solo quello dedicato ai visitatori
- non fare visita ad un paziente se si hanno sintomi
- evitare di portare oggetti superflui in ospedale
- seguire le indicazioni riportate nell'eventuale cartellonistica affissa sulla porta delle camere di degenza
- attenersi a quanto richiesto dagli operatori sanitari.

Gli operatori sanitari di IEO sono a vostra disposizione per rispondere a quesiti su come prevenire le infezioni e prendervi cura dei vostri cari anche a domicilio.

... richiedere il Servizio di trasporto sanitario

Servizi di trasporto con ambulanza garantiti da IEO

Oltre ai servizi di emergenza/urgenza, lo IEO garantisce il trasporto nei seguenti casi:

1. Trasporto di pazienti ricoverati per accertamenti diagnostici, terapie e consulenze presso altre strutture.

Sono a carico della struttura i trasporti proposti dal medico specialista IEO ad una struttura ospedaliera o ambulatoriale esterna per accertamenti diagnostici, terapie e consulenze non presenti in struttura (dialisi, iperbarica, etc).

2. Trasferimento diretto di pazienti ricoverati ad un altro istituto di ricovero e cura, pubblico o privato per acuti.

Sono a carico della struttura i trasporti proposti dal medico specialista IEO in altro ospedale per acuti quando il paziente necessita di trattamento specialistico non disponibile in struttura, al fine di garantirne la continuità delle cure.

Servizi di trasporto con ambulanza a carico del paziente

Sono a carico del paziente i trasporti in ambulanza per:

1. Dimissione in altro istituto di ricovero e cura, pubblico o privato per acuti diverso da quelli di competenza per territorio di residenza dell'assistito (per pazienti non residenti in Lombardia e di pazienti lombardi verso istituti al di fuori dell'ASL di residenza).

2. Dimissione ordinaria di paziente presso:

- domicilio
- Hospice; casa protetta (RSA); presso altra struttura extraospedaliera o istituto di riabilitazione;
- Dimissione volontaria del paziente versus ospedale per acuti;

3. Dimissione o trasferimento di paziente solvente.

L'Istituto ha stipulato una convenzione con un Servizio di ambulanza, per informazioni e contatti rivolgersi alla Coordinatrice.

Ricovero

Al fine di organizzare al meglio il Suo ricovero, Le forniamo la lista della documentazione e degli effetti personali che dovrà portare con sè.



Checklist: cosa portare con sè

Documenti amministrativi

- Documento d'identità o passaporto in corso di validità
- Tessera sanitaria o carta regionale dei servizi
- Eventuali polizze assicurative (solo per i Ricoveri Solventi)
- Impegnativa elettronica

Documentazione clinica

- Impegnativa di ricovero, in originale, compilata dal proprio medico curante o dallo specialista IEO (solo per i Ricoveri in SSN)
- Precedenti lettere di dimissione
- Precedenti cartelle cliniche
- Esami radiologici
- Altri esami precedenti
- Farmaci in corso di assunzione con l'indicazione medica per l'assunzione da consegnare nelle confezioni originali

Effetti personali

- Pigiama
- Ciabatte con antiscivolo
- Vestaglia o giacca da camera
- Biancheria intima
- Toilette personale
- Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi
- Asciugamani

Per i pazienti stranieri

- Documento d'identità, passaporto in corso di validità o documento identificativo equipollente con fotografia. Contattare l'International Patient Office sulla pagina del sito www.ieo.it
- Per i pazienti della Comunità Europea, mod E 112 (ricoveri programmati)
- Per i pazienti extra-comunitari, mod STP (stranieri temporaneamente presenti)

Ricovero

Il paziente accede nel giorno del ricovero e va direttamente in reparto dove avviene l'accettazione FAST. Un parente o accompagnatore scenderà in accettazione Hall B nel corso della mattinata per completare la pratica di ricovero. Se ha bisogno per ragioni di lavoro dell'invio telematico all'INPS deve fare richiesta allo sportello accettazione. DHS IEO 2 mentre Ricoveri ordinari IEO 1

Per i ricoveri a pagamento il pz deve recarsi in IEO 1 Hall A all'Ufficio Ricoveri Solventi

La Reception non effettua alcun ricovero ma dice al paziente di recarsi in Reparto anche di sabato o di domenica / festivi

Ricoveri ordinari

Accettazione amministrativa. Il giorno del ricovero il personale dell'accettazione provvede ad espletare tutte le procedure amministrative che si svolgeranno:

dal Lunedì al Sabato Mattina

- Per i Ricoveri con il Servizio Sanitario Nazionale presso l'Accettazione nella Hall B dell'edificio 1
- Per i Ricoveri in Regime di Solvenza (a pagamento) presso l'Ufficio Solventi nella Hall A dell'edificio 1

Sabato pomeriggio, Domenica e giorni festivi

- Sia per i Ricoveri con il Servizio Sanitario Nazionale che per i Ricoveri in Regime di Solvenza (a pagamento) presso la Reception al piano terra di IEO 1

Ricoveri Diurni

Per i ricoveri in Day Surgery e per i trattamenti in Day Hospital l'accettazione viene espletata nella hall B nell'edificio 1 presso gli sportelli dedicati dal lunedì al venerdì. Per le prestazioni di chirurgia ambulatoriale l'accettazione viene espletata nella Hall B dell'edificio 1 dal lunedì al venerdì.

Accoglienza in reparto

Al suo arrivo in Istituto verrà accolta da operatori sanitari (infermieri e operatori di supporto) che le forniranno tutte le informazioni riguardanti la permanenza in Istituto.

Camere

Le camere sono tutte climatizzate, con servizi igienici, televisione, telefono e cassaforte.

Il Ricovero con il Servizio Sanitario Nazionale prevede la degenza in camera doppia. Il Ricovero in Regime di Solvenza (a pagamento) prevede la degenza in camera singola con divano letto a disposizione dell'accompagnatore. Le ricordiamo che per motivi igienici è vietato tenere in camera vasi di fiori o piante.

TV

Il televisore riceve i principali canali nazionali, sia pubblici che privati, e canali satellitari.

Cassaforte

La cassaforte si trova all'interno dell'armadio e le istruzioni per utilizzarla sono nell'anta dell'armadio stesso. Le raccomandiamo vivamente di riporre nella cassaforte denaro e documenti ogni qualvolta si dovrà allontanare dalla camera. Le consigliamo comunque di NON portare con sé eccessive somme di denaro ed oggetti preziosi. IEO non si ritiene responsabile di eventuali furti.

WiFi

IEO mette a disposizione dei suoi pazienti l'accesso alla rete Free WiFi. Di seguito le istruzioni per connettere il proprio dispositivo alla rete Free WiFi:

- creare un account (accettando Termini e Condizioni)
- accedere alla rete inserendo le credenziali fornite tramite SMS o email.

Medicine e cibi

I medicinali di cui avrà bisogno durante il ricovero saranno prescritti ed ordinati dai medici dell'Istituto. La preghiamo di non assumere alcun tipo di farmaco senza l'autorizzazione del personale medico di reparto in quanto l'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia. Per le stesse ragioni, segnalare al personale medico ed infermieristico se vengono assunti dei farmaci, compresi fitoterapici, omeopatici, integratori precedentemente al ricovero. Non è consentito portare cibi e bevande da casa, senza il consenso dello staff medico e/o del coordinatore infermieristico.

Ricovero

Visita ai degenti

L'orario di visita ai degenti è dalle ore 12 alle ore 20. Per consentire il riposo ai pazienti dopo le ore 20.00 è concesso l'ingresso solo se autorizzato dai coordinatori infermieristici. È consentita la presenza in camera di degenza a non più di due visitatori per paziente. L'accesso non è consentito ai minori di anni dodici, salvo casi particolari da concordare con il coordinatore infermieristico.

Ristorazione

La dieta è una prescrizione medica. Ogni giorno un addetto al servizio ristorazione passerà nella stanza per raccogliere le sue ordinazioni a scelta tra le varie proposte del menù.

I pasti sono serviti in vassoi termici e preparati appositamente per il paziente

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione: dalle 07.45 alle ore 08.30
- Pranzo : dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- Cena: dalle ore 19.00 alle ore 19.45

La cura e l'assistenza

Personale Medico

Tutta l'équipe medica della Divisione sarà a Sua disposizione per fornire indicazioni sulla diagnosi, sulla terapia (medica e/o chirurgica) e sul decorso clinico e potrà inoltre, previa Sua autorizzazione, fornire tutte le informazioni richieste dai Suoi familiari.

Assistenza Infermieristica allo IEO

La Direzione del Servizio Infermieristico Tecnico Riabilitativo Aziendale (SITRA), in collaborazione con la Direzione Sanitaria, ha intrapreso da alcuni anni un processo di modifica radicale del modello di erogazione dell'assistenza infermieristica all'interno dell'Istituto. IEO ha deciso di introdurre, tra i primi in Europa, alcune innovative modalità organizzative per assistere la persona e i suoi familiari: il Case Management e il Primary Nursing. Il modello del Case Management permette ad ogni infermiere case manager di prendere in carico il paziente, nell'organizzazione del percorso diagnostico-terapeutico che precede il ricovero. Il

modello del Primary Nursing, permette all'infermiere di riferimento di prendere in carico il paziente e la sua famiglia dal momento del ricovero alla dimissione, garantendo così un'assistenza personalizzata. L'infermiere di riferimento, inoltre, favorirà la continuità delle cure anche dopo la dimissione attraverso la definizione di un piano assistenziale, condiviso con la persona assistita ed i suoi familiari.

Altro personale

Oltre al personale medico ed infermieristico è presente il personale di supporto (casacca azzurra) che svolge funzioni di tipo alberghiero, igienico-ambientale e di accompagnamento, ed il personale amministrativo.

Per qualsiasi informazione di carattere clinico, Le suggeriamo di fare sempre riferimento al personale medico ed infermieristico.

Privacy

Tra i diritti dei pazienti, per il paziente oncologico assume rilevanza particolare la tutela della privacy: è il diritto a esercitare un controllo sul processo di gestione delle informazioni che lo riguardano. Vi sono infatti alcuni specifici ambiti nell'iter diagnostico e di cura opportunamente disciplinati perché possono incidere sulla sfera della tutela della riservatezza (la comunicazione a terzi delle condizioni di salute, il ritiro di referti, il consulto in assenza di paziente, la chiamata nelle sale di attesa comuni). IEO usa differenti tipi di dati personali (dati anagrafici, clinici, genetici) per finalità diverse (diagnosi e cura, ricerca scientifica,



inoltre di comunicazioni per raccolta fondi, per nuovi studi eccetera). Per permettere un controllo al paziente mediante una partecipazione consapevole sono previsti differenti canali comunicativi (informativi sul sito internet e cartelli in prossimità delle accettazioni amministrativa). La partecipazione del paziente presuppone il diritto di essere correttamente informato e ove previsto di manifestare espressamente un consenso al trattamento dei dati personali per ogni specifica finalità prevista. Tale consenso di solito è chiesto al momento del primo contatto/accesso in IEO e può essere rettificato in qualunque momento.

Dimissione

La dimissione di un ricovero SSN avviene in reparto. Se il ricovero è effettuato a pagamento, dal lunedì al venerdì (dalle 7:30 alle 18:00) il paziente si reca nella Hall A presso l'Ufficio Solventi.

Il giorno previsto per la Sua dimissione, nel corso della mattinata, un medico la visiterà per confermare la dimissione e le consegnerà la lettera per il medico curante.

La procedura di dimissione amministrativa (certificato di degenza, certificato di presenza per parenti) si svolgerà:

dal Lunedì al Venerdì

- Per i ricoveri con il Servizio Sanitario Nazionale presso i banchi dell'Accettazione nella Hall B dell'edificio 1
- Per i ricoveri in Regime di Solvenza (privati a pagamento) presso l'Ufficio Solventi nella Hall A dell'edificio 1

Sabato, Domenica e giorni festivi

- Presso la Reception al piano terra, sia per i Ricoveri con il Servizio Sanitario Nazionale che per i Ricoveri in Regime di Solvenza (a pagamento).

Al momento della dimissione sarà possibile anche effettuare il saldo delle eventuali spese.

Da ricordare: una volta confermata la dimissione, le chiediamo gentilmente di lasciare libera la camera come richiesto dall'infermiere, dopo aver verificato accuratamente di non aver dimenticato effetti personali e documenti.

Riceverà tutte le informazioni necessarie su chi contattare, qualora insorgessero particolari problematiche, nella lettera di dimissione.

Si ricordi di controllare di aver ritirato tutti i suoi oggetti personali portati durante il ricovero.



Servizi all'interno dello IEO

Lo IEO, per rendere più confortevole la permanenza del Paziente e dei suoi cari, rende disponibili i servizi a lato descritti.



Agenzia Viaggi

Presso lo IEO è presente un servizio per la prenotazione di viaggi e di sistemazione alberghiera dedicato ai pazienti IEO e ai loro accompagnatori. L'Agenzia si trova presso lo IEO 2 piano terra, box 14 ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30. In alternativa è possibile contattare l'Agenzia al recapito telefonico [02/75397577](tel:0275397577), dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00.

Bancomat

In entrambe le Hall al piano terra dell'edificio 1 è in funzione un servizio Bancomat.

Bar

Lo IEO dispone di un Bar che si trova nell'edificio 1 al piano terra ed è in funzione dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 19:30. Sabato, domenica e festivi è aperto dalle ore 8 alle ore 18. Al di fuori di queste fasce orarie, sono attivi alcuni distributori automatici di bevande fredde e calde.

Deposito Bagagli

Per pazienti ed accompagnatori sono disponibili due depositi bagagli che si trovano al piano -1 nelle aree sottostanti alle scale mobili.

Vigilanza

Un servizio di vigilanza, attivo H24, sorveglia l'entrata e l'interno dell'Istituto. Il personale al quale ci si può rivolgere è facilmente identificabile dall'uniforme e dal tesserino. Sono in funzione all'interno dell'istituto delle telecamere di sicurezza. In caso di urgenza telefonare al numero interno 2287.

Fax

Documenti via fax possono essere inviati recandosi alla reception nella all A IEO 1.

Parcheggio

Allo IEO è disponibile un parcheggio interrato multipiano a cui si accede direttamente dall'ingresso principale. Al Suo arrivo un addetto alla sorveglianza Le darà le indicazioni necessarie.

E' possibile verificare il tariffario esposto all'ingresso del parcheggio ed alla guardiola parcheggio.

Ristorazione

Per accompagnatori e visitatori è a disposizione il bar self service situato al piano terra in IEO 1 presso la Hall A. La sera è a disposizione la mensa situata al piano -1 del IEO1.

Taxi e Servizio con Autista

Presso la Reception della Hall A è possibile prenotare un taxi o un'auto a noleggio con autista. Inoltre sono a disposizione dei taxi in sosta nell'area loro dedicata, di fronte all'ingresso dello IEO 2.

Edicola e altri servizi

L'edicola è presente all'interno del BAR dello IEO 1.

Sono inoltre presenti in IEO:

Cappella IEO 1, Piano 3.

Bookcrossing IEO 1 e IEO 2, Piani 1 e 2.

Centro benessere IEO 1, Piano terra.

Per ulteriori informazioni: www.ieo.it/servizi.

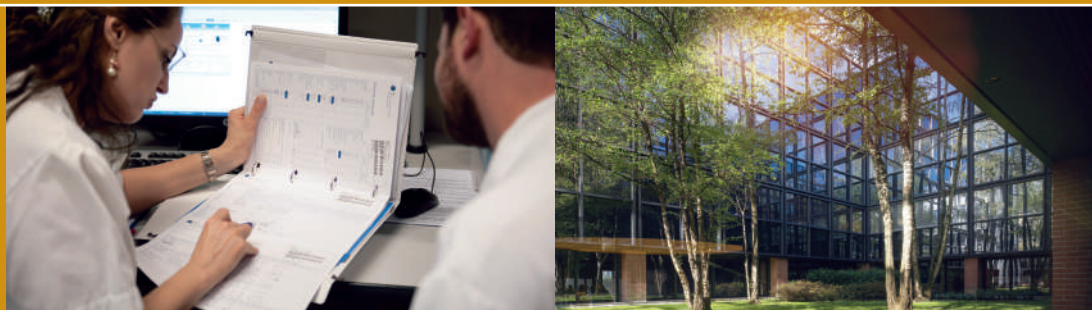


Standard di Servizio

Allo IEO la centralità del paziente è una delle priorità e si manifesta non solo con le migliori cure ma anche con una corretta informazione.

È importante quindi che il paziente sia a conoscenza dei propri diritti, per valutare al meglio la qualità delle cure ricevute e per sapere come reperire le informazioni che gli sono dovute.

È inoltre importante che il Paziente conosca anche i propri doveri, per permettere al personale dello IEO di assisterlo al meglio.



Il paziente ha diritto a...

Qualità delle cure

- Ricevere le migliori cure possibili, in sicurezza, con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche
- Un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata

Consenso informato

- Un'informazione completa riguardo al suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto
- Essere informato su possibili trattamenti alternativi, anche se eseguibili esclusivamente in altre strutture
- Non essere sottoposto ad alcuna cura o intervento senza aver espresso il proprio consenso
- Rifiutare il proprio consenso nel caso in cui l'Istituto intenda utilizzare il suo caso clinico per attività di insegnamento o di ricerca
- Conoscere il nome del medico a cui è stato affidato ed identificare il personale sanitario per quanto riguarda qualifica, ruolo e identità personale
- Una cartella clinica chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti
- Partecipazione a programmi di ricerca

Riservatezza

- La massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie

Rispetto della Dignità Umana

- Un'assistenza prestata nel rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sua sfera personale

Medico curante

- Un medico di riferimento ed infermiere di riferimento
- La collaborazione tra il medico IEO ed il proprio medi-

co curante, che verrà informato sull'andamento della malattia e sull'esito dei trattamenti terapeutici

Ambiente

- Essere accolto in una struttura confortevole ed ospitale, che tenga in considerazione le comuni abitudini

Segnalazioni e reclami

- Esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi IEO e ricevere una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami

Ci aspettiamo che il paziente...

- Collabori con i medici ed il personale infermieristico, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie seguite
- Informi il personale infermieristico dei farmaci e/o prodotti di erboristeria assunti a domicilio
- Avvisi tempestivamente il medico o l'infermiere di qualsiasi cambiamento nel proprio stato di salute
- Comunichi al medico o agli infermieri l'insorgere di ogni tipo di dolore
- Informi il personale infermieristico nel caso desideri allontanarsi dal proprio reparto
- Dimostri rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste
- Si attenga alle prescrizioni raccomandate dal medico curante
- Eviti qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri degenti
- Utilizzi in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi dell'Istituto
- Segnali eventuali disfunzioni riscontrate, al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.
- Rispetti il divieto di fumare in tutto l'ospedale e nell'area perimetrale esterna

Piano Qualità e Sicurezza

La storia e i risultati raggiunti in questi anni, testimoniano l'impegno dell'istituto nel garantire qualità ed efficienza del servizio erogato al paziente durante tutta la sua permanenza nella struttura.

In questo percorso l'IEO ha raggiunto diversi standard di qualità e continua a sviluppare progetti mirati a migliorare questi valori.



L'istituto è nato nel 1994. Già nel 1998 veniva riconosciuto come IRCSS e nel 1999 riceveva l'accREDITAMENTO istituzionale con la regione Lombardia e la possibilità quindi di erogare prestazioni attraverso il sistema sanitario nazionale

Per migliorare e perseguire gli obiettivi nell'ambito della qualità, nel maggio del 2001 è nato il servizio Qualità e Accredimento con lo scopo di promuovere e sviluppare all'interno dell'istituto progetti volti a migliorare l'organizzazione al fine di garantire la qualità dei servizi offerti

Qualità organizzativa

Qualità strutturale

Qualità Clinica

Dal 2003 ad oggi lo IEO ha ottenuto diversi riconoscimenti a livello nazionale ed internazionale, che offrono all'istituto un continuo stimolo al confronto e alla crescita continua

- **AccREDITAMENTO IRCSS**
Ottenuto nel 1998 e mantenuto fino ad oggi
- **AccREDITAMENTO joint Commission**
Ottenuto nel 2001 e confermato nel 2018 con la 6° visita
- **AccREDITAMENTO OHSAS**
Ottenuta nel 2010
- **AccREDITAMENTO OECl**
Ottenuto nel 2014
- **BOLLINI ROSA**
Ha ottenuto e mantiene nel tempo 3 Bollini
- **Certificazione ISO**
Dal 2003 ad oggi l'istituto ha certificato 12 processi

Oltre ad Accreditazioni e certificazioni che riconoscono all'intera struttura altissimi standard qualitativi, lo IEO da diversi anni ha ottenuto molti accreditamenti all'eccellenza sviluppati da società scientifiche:

- EUSOMA - Senologia
- JACIE - Oncoematologia
- ENETS - Tumori neuroendocrini
- SIED - Endoscopia
- SICT – Chirurgia toracica
- AIFA – Sperimentazioni cliniche
- OECI – Organisation European Cancer Institute

Progetti di miglioramento

Lo IEO nel corso di questo triennio ha deciso di implementare alcuni progetti di miglioramento:

1 **Medicina basata sul valore** – nel 2015 è stato avviato un progetto che con lo scopo di effettuare una valutazione del rapporto costo efficacia sostenuto da un'azienda che produce salute dimostrando un ritorno di valore per il paziente in osservanza con la tutela della salute. Gli obiettivi principali di tale progetto sono:

- Valorizzare ed incrementare la qualità delle cure erogate e percepite
- Dimostrare in modo oggettivo la restituzione di valore sociale delle cure IEO

2 **Antibiotic stewardship** – prevede di monitorare l'utilizzo degli antibiotici al fine di garantirne una migliore gestione per ridurre le resistenze e monitorare e ridurre l'utilizzo

3 **Mappatura dei rischi aziendale** – permette, attraverso una valutazione dettagliata di tutti i processi aziendali, di valutare gli ambiti di maggior rischio di errore, al fine di implementare progetti di miglioramento in ambiti specifici, volti a ridurre il rischio di errore per l'organizzazione e per il paziente

4 **Cartella clinica elettronica** – garantisce una completa trasmissione di tutte le informazioni cliniche del paziente, migliorando la comunicazione tra i clinici al fine di definire al meglio le strategie terapeutiche per i pazienti

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per raccogliere segnalazioni da parte dei pazienti, è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato al piano terra dello IEO 2 (accanto all'ambulatorio 9) ed aperto dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30.

Al di fuori di tale orario è possibile essere ricevuti previo appuntamento. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può anche essere contattato tramite telefono al numero 02/94372471, Fax 0294379267, posta elettronica all'indirizzo urp@ieo.it

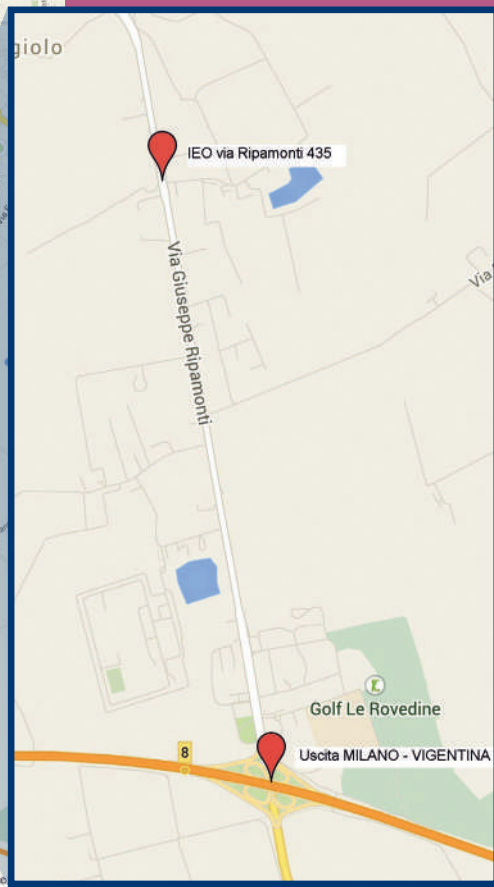
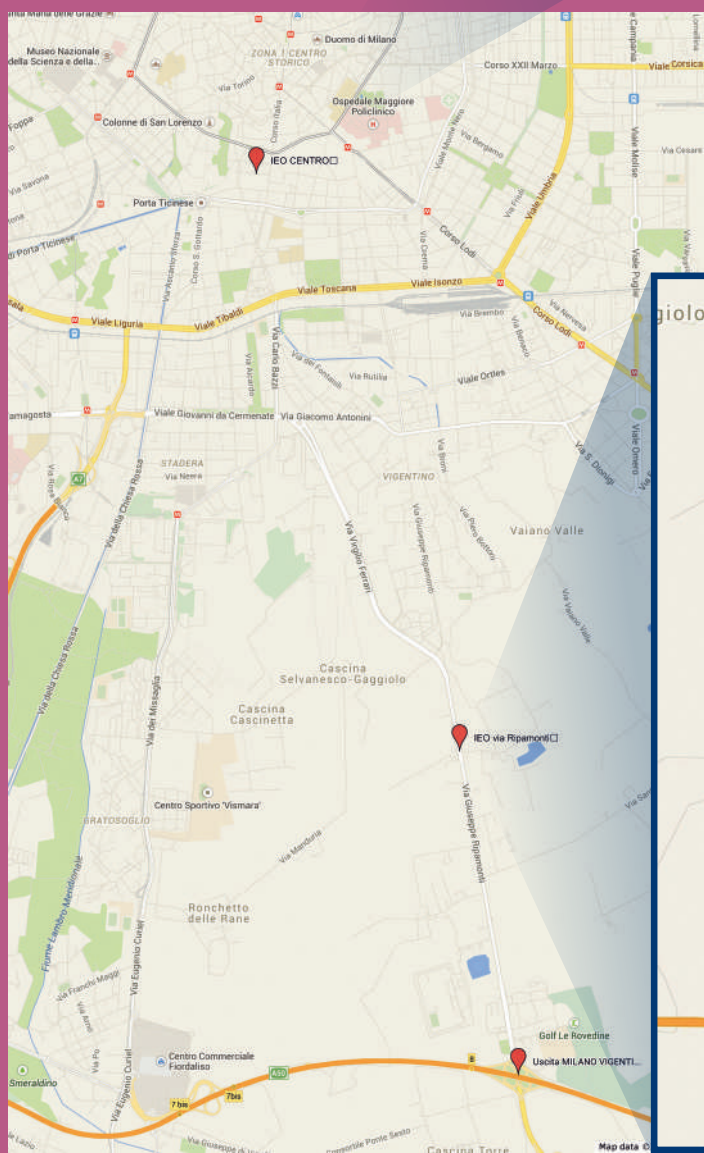
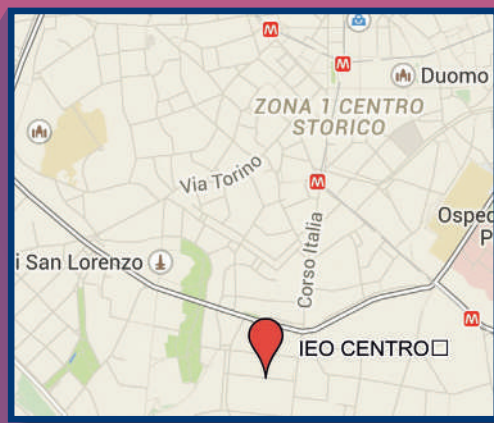
Customer Satisfaction

L'istituto in un ottica di continuo miglioramento, invia a tutti i pazienti che hanno fornito il proprio consenso un questionario online. Il questionario è strutturato per analizzare diversi aspetti, da quello alberghiero a quello sanitario, per riuscire ad avere una percezione completa della soddisfazione del paziente.

Per riuscire a mantenere alta la qualità dell'istituto e venire incontro in maniera tempestiva a quelle che possono essere specifiche esigenze dei pazienti, i questionari ricevuti vengono analizzati e discussi trimestralmente con tutte le direzioni per modificare o implementare processi non in linea con gli standard IEO.



Come arrivare



... allo IEO

In automobile

- Da Centro Città (p.zza Duomo-Missori): direzione sud, imboccare C.so di P.ta Romana, proseguendo per C.so di P.ta Vigentina e quindi per Via Ripamonti.
- Dalle autostrade e dagli aeroporti di Linate e Malpensa: imboccare la Tangenziale Ovest, fino all'uscita Val Tidone-Milano Vigentina e proseguire sempre dritto verso Milano centro.

Con i mezzi pubblici

- Da Centro (Piazza Duomo - P.za Fontana): tram n. 24 direzione Vigentino fino al capolinea, poi autobus n. 99 direzione Noverasco o autobus n. 222 (linea extra urbana) per Pieve Emanuele.
- Da Stazione Centrale: metropolitana Linea Verde MM2 (direzione Abbiategrasso) fino alla fermata "Abbategrasso" e navetta IEO. Oppure metropolitana Linea Gialla MM3 fino alla fermata "Crocetta", tram n. 24 direzione Vigentino fino al capolinea in Via Ripamonti, poi autobus n. 99 direzione Noverasco o autobus n. 222 (linea extra urbana) per Pieve Emanuele.
- Da Malpensa: bus-navetta fino alla Stazione Centrale, poi seguire le indicazioni su riportate.
- Da Linate: autobus n. 73 fino in centro (Via Larga), poi seguire le indicazioni su riportate.

Servizio Navetta

Lo IEO mette a disposizione una navetta gratuita che collega la sede di Via Ripamonti con la Linea Verde della metropolitana (MM2 - fermata "Abbategrasso"). I capolinea si trovano in Piazza Abbiategrasso civ 14 e davanti all'ingresso dell'Istituto in Via Ripamonti 435.

... allo IEO Centro

In automobile

- Da IEO Istituto Europeo di Oncologia (Via G. Ripamonti): proseguire in Via Virgilio Ferrari, girare a sinistra in Via Giacomo Antonini e ancora a destra in Via Carlo Bazzi. Continuare su Via Gian Carlo Castelbarco, proseguire dritto su Via Col Moschin. Svoltare leggermente a destra e imboccare Via Cosseria e continuare su Via Aurispa (Zona Ecopass a pedaggio). Proseguire su Via Calatafimi e poi girare a destra in Via Cosimo del Fante. Svoltare a destra in Corso Italia e ancora a destra in Via S. Luca.
- Da Malpensa e Linate: seguire le indicazioni per lo IEO Istituto Europeo di Oncologia in Via Ripamonti e poi le indicazioni sopra riportate.

Con i mezzi pubblici

- Da Stazione Centrale: metropolitana Linea 3 (S. Donato) fino alla fermata "Duomo". Tram n. 15 dalla fermata "Via Dogana" fino alla fermata "Italia-Lusardi".
- Da Centro (Piazza Duomo): tram n. 15 dalla fermata "Via Dogana" fino alla fermata "Italia-Lusardi". Da IEO Istituto Europeo di Oncologia (Via G. Ripamonti): dalla fermata "Ripamonti-Macconago" linea 99 fino alla fermata "Ripamonti-Quaranta". Linea 24 fino alla fermata "Romana-Missori". Dalla fermata "Italia-Missori" prendere la linea 15 fino alla fermata "Italia-Lusardi".

Per ulteriori informazioni:
<http://www.ieo.it/raggiungereloeo/> www.ieo.it/raggiungereloeo/

IEO Viaggiare facile

Per tutti i pazienti e i loro accompagnatori, lo IEO mette a disposizione un servizio di prenotazione viaggio e alloggio: "IEO Viaggiare facile". Attraverso questo servizio il paziente e l'eventuale accompagnatore possono avvalersi di un supporto organizzativo attento alle loro esigenze e a condizioni economiche vantaggiose.

I voli aerei

IEO Viaggiare facile offre tariffe speciali con riduzioni su determinate classi tariffarie (compatibilmente con la disponibilità al momento della prenotazione).

Il treno

Il servizio IEO Viaggiare facile permette anche l'acquisto di biglietti ferroviari.

La sistemazione alberghiera

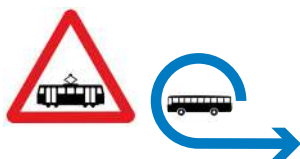
L'accordo con il gruppo Atahotels prevede il soggiorno a tariffe speciali con riduzioni fino al 45% sulla miglior tariffa disponibile pubblicata presso il Quark 2 (residence). Questa struttura a 4 stelle si trova nelle vicinanze dello IEO ed è raggiunta da un servizio navetta che le collega all'Istituto.

Accompagnatore

I benefici di IEO Viaggiare facile si estendono anche all'eventuale accompagnatore del paziente.

Come si accede a IEO Viaggiare facile

Compilando il modulo di richiesta (che si trova sul sito internet alla pagina www.ieo.it/IEOviaggiarefacile), il paziente attiva il servizio e nell'arco di poche ore viene ricontattato telefonicamente da personale dedicato, che si prenderà cura delle necessità relative al viaggio e all'alloggio.

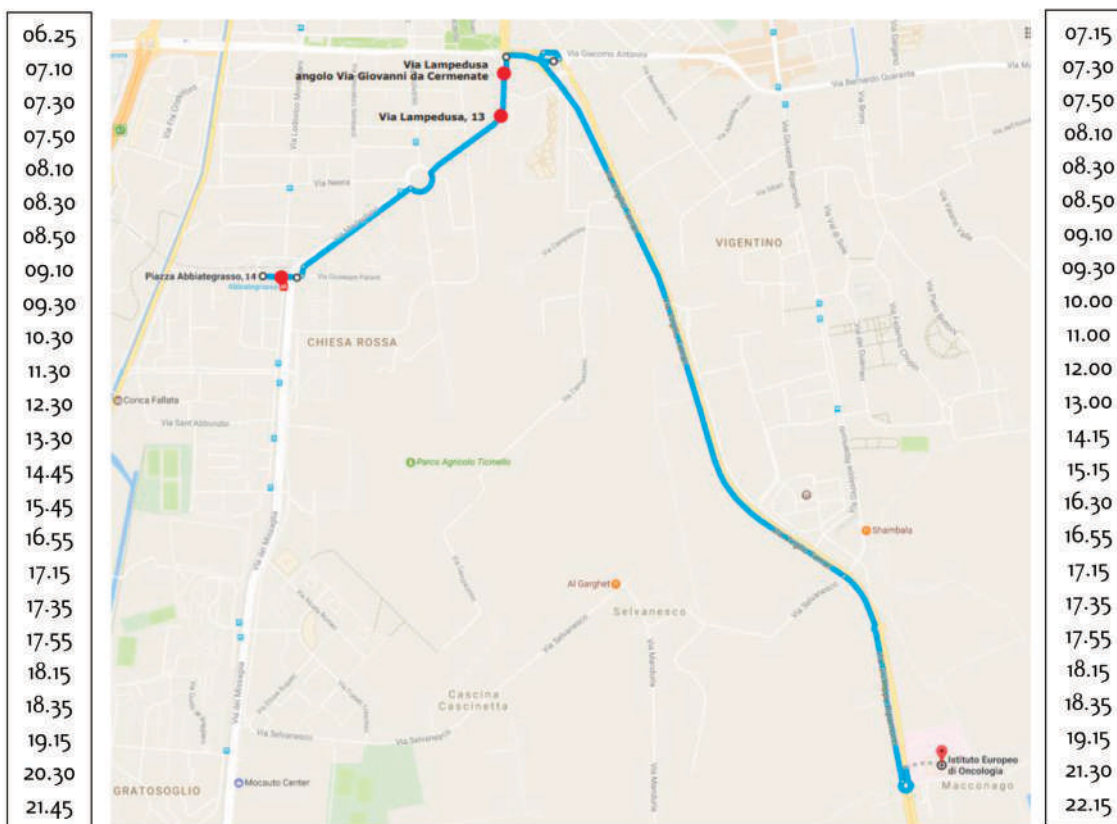


Orario navetta

Il servizio è gratuito

Piazza Abbiategrasso 2 (metropolitana linea verde) - capolinea tram 24 - IEO
 IEO - capolinea tram 24 - Piazza Abbiategrasso 2 (metropolitana linea verde)

Servizio da MM Abbiategrasso a IEO



da IEO
 a MM Abbiategrasso

Eventuali modifiche all'orario verranno pubblicate sul sito www.ieo.it nella sezione come raggiungerci, vi consigliamo di visionare sempre questa pagina <http://www.ieo.it/raggiungerelIEO/>

Il servizio è offerto dalla Fondazione IEO-CCM, che può aiutare con una donazione sul sito www.ieo.it alla sezione Fondazione IEO-CCM.

Fondazione IEO-CCM T 02/57489798 E Fondazione@ieo.it

La Fondazione IEO-CCM è un ente senza scopo di lucro attiva nella raccolta fondi da destinare alla ricerca clinica e sperimentale dell'Istituto Europeo di Oncologia e del Centro Cardiologico Monzino.

Ogni anno la Fondazione IEO-CCM finanzia borse di studio per i giovani talenti della ricerca clinica e sperimentale, corsi di aggiornamento per il personale medico e paramedico e contribuisce all'acquisto di attrezzature da laboratorio e macchinari all'avanguardia, perché chi Ricerca trova un Futuro migliore!

Insieme possiamo salvare vite, ecco come:

1. DONA A SOSTEGNO DELLA RICERCA:

- In posta c/c 28615243 intestato a Fondazione IEO-CCM
- In banca IBAN IT 38 R 05696 01600 000018569X75 intestato a FONDAZIONE IEO-CCM
- Online tramite il sito www.fondazioneieoccm.it
- Nei negozi della Fondazione IEO-CCM (piano terra IEO1 e IEO2)

2. DIVENTA VOLONTARIO:

Poche ore del tuo tempo sono per noi uniche e preziose, per attività di ufficio, supporto, eventi di raccolta fondi e molto altro.

3. FESTEGGIA CON LE BOMBONIERE DELLA RICERCA I TUOI MOMENTI SPECIALI:

In occasione di anniversari, matrimoni, nascite, lauree festeggia con le nostre Bomboniere Solidali e sostieni la ricerca.

4. DEDICA UN LASCITO PER IL FUTURO DI TUTTI:

Puoi sostenere concretamente la ricerca con un lascito, un gesto di grande valore e solidarietà verso il prossimo.



5. FAI SHOPPING SOLIDALE:

Fai un acquisto solidale presso i nostri Smart Shops (piano terra IEO1 e IEO2) e sul nostro sito www.fondazioneieoccm.it.

6. DIVENTA PORTAVOCE:

Organizza un compleanno, un aperitivo, la tua lezione di yoga o di cucina a sostegno della Ricerca. Scopri di più su

www.partecipa.fondazioneieoccm.it.

7. PARTNERSHIP CON LE AZIENDE:

Sono numerose le collaborazioni a sostegno della ricerca da realizzare con le aziende. Scopri di più su www.fondazioneieoccm.it.

DOVE CI TROVI

Fondazione IEO-CCM

Via Ripamonti 435 | 20141 Milano

Smart Shops – piano terra IEO1 e IEO2

CONTATTI

T. 02.57489798 - F. 02.94379269

E. info@fondazioneieoccm.it

W. www.fondazioneieoccm.it

Volontari di Sottovoce

Migliaia di degenti, pazienti esterni e famigliari sono aiutati dai volontari di SOTTOVOCE. Nei momenti di solitudine durante il ricovero, accanto al totem per orientarsi nel fruire meglio dei servizi. Tutto in sottovoce, intuendo i bisogni più o meno palesi dei malati, incrociando uno sguardo, interpretando un silenzio. SOTTOVOCE offre un volontariato professionalizzato, sempre in formazione nella convinzione scientifica che anche questo è utile per "stare meglio". Assistenza morale e dialogante con i degenti ed i pazienti esterni, un sorriso che offre serenità, l'ascolto attivo che costruisce relazioni, un aiuto informativo anche sulle piccole cose, l'animazione e l'organizzazione di eventi.

In sintesi

VOLONTARIATO DI ASSISTENZA NELLA DEGENZA,

VOLONTARIATO DI ASSISTENZA INFORMATIVA E DI ORIENTAMENTO sul come gestire l'accesso ai servizi dell'IEO, VOLONTARIATO DI ANIMAZIONE per costruire eventi che facciano sorridere e stare meglio VOLONTARIATO DI ACCOGLIENZA LOGISTICA con informazioni sulle Case di Accoglienza La Segreteria di "Sottovoce" si trova al piano terra, tra la Hall A e la Hall B dello IEO 1.

CONTATTI:

T. 02/57489761-

E-mail: sottovoce@ieo.it

Aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30



Sottovoce
Associazione Volontari IEO-CCM

IEO Education

L'Istituto Europeo di Oncologia investe ingenti risorse per mantenere elevata la tensione verso lo sviluppo e la formazione continua delle proprie persone, che ogni giorno sono chiamate a prendersi cura con rinnovato impegno e motivazione della persona malata. Garantire le migliori cure e una costante qualità dell'assistenza ai pazienti è il nostro obiettivo.

Chi si rivolge al nostro Istituto può trovare personale qualificato e competente, motivato e aggiornato, in quanto per ogni collaboratore realizziamo piani di formazione personalizzati, non solo di aggiornamento clinico-scientifico, ma anche di sviluppo delle competenze relazionali e comportamentali, per garantire ai nostri pazienti di essere seguiti da personale altamente specializzato e in possesso delle migliori conoscenze e competenze.

Questo attraverso una formazione continua che fornisce gli strumenti per decidere ed operare rapidamente e con efficacia, anche nelle situazioni più complesse. Il personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo ad ogni livello partecipa costantemente ai programmi di aggiornamento continuo e di formazione interdisciplinare multidisciplinare.

L'Istituto propone un vasto ed articolato programma formativo, in collaborazione con la Direzione Scientifica, il Grand Round: seminari in area clinica per l'aggiornamento e il confronto sulle nuove modalità di cura della malattia oncologica, i corsi per garantire la qualità, l'efficienza, l'appropriatezza, la sicurezza dei processi sanitari e lo sviluppo delle competenze professionali nell'ottica di garantire ai nostri pazienti le migliori cure, la formazione sulle soft skills: tra cui time management, problem solving, people management, intelligenza emotiva, teamwork, gestione dei conflitti, comunicazione con il paziente oncologico e i suoi familiari, affrontare il fine vita e gestione dello stress, percorsi di coaching per potenziare le risorse individuali e del team, attività di Educazione Continua in Medicina, la formazione sull'area emergenza-urgenza BLS (Basic Life Support Defibrillation), English training, in partnership con il British Council, per promuovere la conoscenza della lingua inglese e sviluppare collaborazioni internazionali, in coerenza con uno dei valori che guidano l'Istituto: lo Spirito Europeo.

Questo programma tiene conto e integra anche le attività didattiche relative ai corsi di laurea in Scienze Infermieristiche e Tecniche di radiologia medica, per immagini e radioterapia

affidenti all'Istituto e della formazione post-lauream (scuole di specializzazione) e l'integrazione con l'Università e con le istituzioni internazionali, in una logica di cooperazione e innovazione.

L'Istituto sostiene le partecipazioni del personale anche ad iniziative formative nazionali e internazionali. Quest'attività è ritenuta fondamentale per stabilire scambi di esperienze e promuovere nuove collaborazioni nella comunità scientifica al fine di offrire ai pazienti soluzioni diagnostiche e terapeutiche all'avanguardia,

Continuare a investire nella formazione è una scelta che finora si è rivelata vincente per raggiungere nuovi equilibri e generare valore.

L'obiettivo è continuare con coraggio e passione a trovare insieme nuovi modelli di cura e di ricerca sostenibili che mettano al centro la persona malata, ma che riescano anche a prendersi cura di chi cura.

Sarà pertanto garantita alle nostre persone un'offerta formativa di cui verrà assicurata la completezza, l'adeguatezza e l'efficacia. La sfida è mantenere il suo alto valore scientifico e promuovere:

- a) la divulgazione del sapere clinico e scientifico dello IEO
- b) la formazione e l'aggiornamento del personale
- c) la formazione pre e post dottorale degli specialisti
- d) la collaborazione con l'Università e con le istituzioni internazionali
- e) la valorizzazione delle nuove modalità formative con gli strumenti e-learning e streaming

In particolare l'attività formativa è predisposta tenendo conto della nuova organizzazione per programmi di patologia d'organo che si propone di valorizzare la continuità assistenziale dei pazienti, dalla diagnosi, alla cura, al reinserimento del paziente nella sua vita sociale.

La nostra mission è all'insegna della continuità e dell'innovazione perché nella formazione come nella ricerca, il presente ha un futuro da comprendere e da costruire:

- continuità, per consolidare competenze, professionalità e diffondere comuni modelli di agire
- innovazione, per offrire stimoli e proposte sui traguardi sempre più rilevanti

IEO continuerà a considerare la formazione parte imprescindibile della propria missione e attività strategica per il conseguimento dell'eccellenza nella prevenzione, nella diagnosi e nella cura dei tumori.

Chi sostiene l'Istituto

Un grande progetto necessita anche di solide basi finanziarie per potersi sviluppare. Lo IEO sin dall'inizio della propria attività ha potuto contare sul sostegno di un gruppo di enti.

Soci

- Mediobanca
- Delfin H
- UnipolSai
- Intesa Sanpaolo
- Pirelli & C.
- Allianz
- Assicurazioni Generali
- Banco BPM
- Banca Mediolanum
- Telecom Italia
- Banca Popolare di Sondrio
- Fondazione Cabrino Carena in Vigevano
- Istituti Clinici Scientifici Maugeri
- UniCredit



La Fondazione IEO CCM da sempre sostiene l'istituto finanziando la formazione del personale con corsi di aggiornamento, con l'acquisto di attrezzature e macchinari all'avanguardia e promuovendo la prevenzione

Ministero e Associazioni

Altro grande contributo allo sviluppo della ricerca dello IEO lo si deve anche ai fondi provenienti dal Ministero della Salute, da Associazioni e Fondazioni. Un particolare ringraziamento è rivolto alla Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro (AIRC) che da sempre ha finanziato un grande numero di progetti dell'Istituto.



5x1000

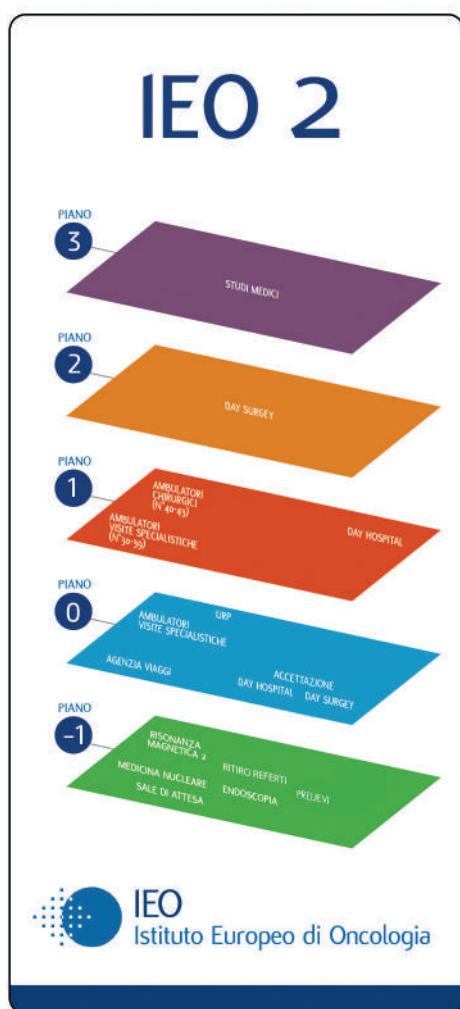
Nel 2018 (dati relativi al 2016) circa 120.000 persone hanno deciso di destinare il loro 5 PER MILLE all'Istituto. Con i fondi raccolti abbiamo finanziato importanti progetti di innovazione clinica e progetti di ricerca, studi clinici e progetti di medio-lungo termine.

Le priorità operative nei prossimi anni riguarderanno l'acquisto di nuovi macchinari per la prevenzione e la diagnosi precoce, il supporto di programmi di educazione sanitaria e campagne di prevenzione, lo sviluppo di percorsi di trattamento innovativi integrati all'assistenza sanitaria per il miglioramento della pratica clinica, la realizzazione di nuove sale operatorie e di spazi dedicati ai percorsi di cura.

Tutti coloro che presentano il modello Unico, il modello 730 o più semplicemente che ricevono dal proprio datore di lavoro il modello CUD, hanno la facoltà di scegliere la destinazione del 5 per mille apponendo la propria firma e il codice fiscale dello IEO 08691440153 (nella casella della Ricerca Sanitaria)



Come orientarsi allo IEO

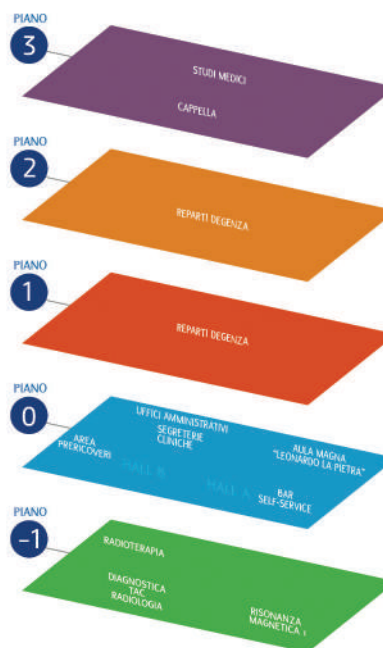


IEO 1

- CAPPELLA
- STUDI MEDICI
- REPARTI DEGENZA
- REPARTI DEGENZA
- AREA PRERICOVERI
- AULA MAGNA "LEONARDO LA PIETRA"
- BAR
- SEGRETERIE CLINICHE
- UFFICI AMMINISTRATIVI
- DIREZIONE SANITARIA
- DIAGNOSTICA
- RADIOLOGIA
- RADIOTERAPIA
- RISONANZA MAGNETICA 1
- TAC



IEO 1



Note

www.ieo.it

Nel sito sono disponibili tutte le informazioni relative allo IEO, comprese quelle riportate nel presente documento ed è inoltre possibile prenotare visite ed esami, visualizzare i curricula dei medici e scaricare la modulistica.

Numeri utili

Centralino
Tel. 02/574891

CUP (Centro Unificato Prenotazioni)
Tel. 02/57489.001
Giorni feriali: 8.00—16.00

Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@ieo.it
Tel.: 02/94372471
Fax: 02/94379267
*Giorni feriali dal lunedì a venerdì 09.00 alle 12.00
dalle 14.30 alle 16.30*

IEO Istituto Europeo di Oncologia
Via Ripamonti 435 20141 Milano
T +39 02/574891
F +39 02/57489208
W www.ieo.it



Aggiornato al mese di Dicembre 2020

Sistema Sanitario  Regione Lombardia

Lo IEO è accreditato:
Joint Commission International
OECI
Certificazione ISO 9001

