CARTA DEI SERVIZI

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

LETTERA DOTT. SILVIO CAPIZZI

Nel darLe il benvenuto all'IRCCS Istituto Europeo di Oncologia pensiamo di fare cosa gradita riassumendo le informazioni utili alla conoscenza del nostro Centro.
L'Istituto da 30 anni si pone come obiettivo il raggiungimento e il mantenimento dell'eccellenza nella prevenzione, diagnosi e cura dei tumori, in stretta collaborazione con i ricercatori, per offrire sempre i trattamenti più innovativi.
La presa in carico del paziente, che viene posto al centro dei processi organizzativi e assistenziali, è una delle nostre priorità e pertanto, in un'ottica di patient empowerment, promuoviamo sempre più la partecipazione del paziente ai processi decisionali, per renderlo costantemente informato e consapevole del suo piano di cura.
Questa Carta dei Servizi rappresenta il patto tra l'Istituto e i cittadini, a garanzia che l'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie avvenga nel rispetto di principi fondamentali quali: eguaglianza, partecipazione, rispetto della dignità umana, equità e imparzialità, continuità e trasparenza.
Al suo interno e sul nostro sito **ieo.it** troverà tutte le informazioni necessarie per permetterLe di accedere ai nostri servizi.
Il personale dell'Istituto e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico saranno sempre disponibili a fornirLe le informazioni di cui necessita e ad accogliere i suoi suggerimenti e segnalazioni, utili al miglioramento della qualità e al mantenimento dei livelli prestazionali raggiunti.

Dott. Silvio Capizzi
Il Direttore Sanitario

Indice

1 **Istituto Europeo di Oncologia**

2 **Attività clinica**

3 **Prestazioni cliniche**
- 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

4 **Come fare per**
- 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

5 **Ricovero**
- Checklist: cosa portare con sé
- Ricovero
- A chi rivolgersi
- Dimissione
- Checklist per una dimissione sicura

6 **Servizi all'interno dello IEO**
- Agenzia Viaggi
- Bancomat
- Bar
- Deposito Bagagli
- Vigilanza
- Fax
- Telefoni
- Parcheggio
- Ristorazione
- Taxi e Servizio con Autista
- Edicola

7 **Standard di Servizio**
- Protezione dei dati personali e tutela della riservatezza
- Il paziente ha diritto a...
- Ci aspettiamo che il paziente...

8 **Piano Qualità e Sicurezza**
- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Customer Satisfaction

9 **Come arrivare**

10 **Informazioni Generali**
- Fondazione IEO-MONZINO
- Volontariato in IEO: un modo per aiutare a stare meglio
- Formazione

Fondazione IEO-MONZINO

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, follow up 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 130.000 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

IL PAZIENTE AL CENTRO

In Istituto tutti i medici lavorano a tempo pieno ed hanno un rapporto di esclusività con l' ospedale.
Il medico dedica 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.

"Ho fondato l'Istituto Europeo di Oncologia insieme a chi, come me, ha avuto le idee e la forza per realizzare un centro d'avanguardia internazionale nella ricerca e nella terapia, dedicato alla cura della persona nella sua globalità."

Umberto Veronesi

INFORMAZIONI GENERALI

L' ACCESSO ALL' EDIFICIO:

IEO 1 è consentito dalle ore 7 alle ore 20 tutti i giorni dell'anno per visite ed esami.

IEO 2 dalle ore 7 alle 20 dal lunedì al venerdì.
Le visite ai pazienti ricoverati sono permesse sia durante i giorni feriali che festivi secondo gli orari riportati sul sito ieo.it

- 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.
- Si consiglia 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.

Ricerca Clinica: condotta sulla persona (sana o malata), si concentra sul miglioramento della terapia per il singolo individuo, lo sviluppo di nuovi trattamenti o dispositivi medici e sul metodo di prevenzione e di diagnosi.

Ricerca di Base: condotta in laboratorio, 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.

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.

ieo.it/sperimentazioniclinicheinieo

La Ricerca Clinica in IEO avviene anche attraverso i dati raccolti con **il Patto di Partecipazione alla Ricerca Scientifica**, che nasce per consentire il riutilizzo nel tempo dei campioni biologi e dei dati personali acquisiti dai pazienti (uso secondario).

Il paziente non aderisce ad un singolo studio, ma alle diverse linee-ambiti di ricerca del nostro Istituto.

Questa tipologia di consenso è noto come **"broad consent o consenso ampio"** e nasce proprio per venire incontro alla continua evoluzione delle ipotesi scientifiche e dei nuovi progetti che potrebbero nascere anche quando il paziente non è più in cura presso l'Istituto.

Un apposito Comitato IEO denominato "**Data Governance Board Studi Retrospettivi**", formato da scienziati, giuristi, esperti in bioetica e biostatistica, esamina le proposte di progetto cooperando con il Comitato Etico, e ove necessario con l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, e previa valutazione dei rischi in ambito scientifico, morale-etico e data protection, autorizza o meno il progetto.

Inoltre, l'Istituto per incrementare la rendicontazione e la partecipazione consapevole e dinamica nel corso del tempo, ha previsto la realizzazione di una specifica sezione del sito internet IEO interamente dedicata agli studi retrospettivi all'interno della quale saranno collocate tutte le sintesi degli studi autorizzati dal "Data Governance Board Studi Retrospettivi".

I pazienti potranno altresì visualizzare nella loro area personale del sito gli studi specifici per i quali è previsto l'utilizzo dei propri dati e campioni ed eventualmente opporsi.La **Ricerca Clinica** in IEO è infine sinonimo di **Patient Empowerment ed Engagement**, in quanto il nostro Istituto ha fra i suoi obiettivi quello di collaborare attivamente con le Associazioni dei Pazienti, al fine di rendere il paziente **attivamente coinvolto e proattivo nei processi decisionali** alla base del proprio percorso di cura, oltre che esso stesso stakeholder all'interno di una Ricerca Clinica che prende vita per e con lui.

possibilità di avere a disposizione tutta la tecnologia di ultimissima generazione

Lo IEO vuole offrire alla persona gli strumenti critici per comprendere le informazioni e prendere decisioni sulla propria salute e assistenza medica nell'ambito della Ricerca Clinica.
A tale scopo viene prodotto **materiale divulgativo cartaceo e multimediale** aggiornato periodicamente.

materiale divulgativo cartaceo e multimediale per comprendere al meglio le informazioni e prendere decisioni sulla propria salute

Il processo di Patient Empowerment prevede inoltre **corsi in aula dedicati** specificatamente alla formazione dei pazienti.

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 300 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.

ieo.it/biobanca

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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 2023 lo IEO ha attivato 137 studi clinici, raggiungendo 728 trials attivi. Nel corso dell'anno 2023, dopo un'accurata valutazione specialistica, 6326 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:

ieo.it/sperimentazioniclinicheinieo

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

8 programmi multidisciplinari

Programma Senologia
- **Area Chirurgica**
  - Senologia Chirurgica
  - Chirurgia Plastica
- **Area Medica**
  - Senologia Medica

Programma Polmone
- **Area Chirurgica**
  - Senologia Toracica
- **Area Medica**
  - Oncologia Toracica

Programma Tumori dell'Apparato Digerente e Neuroendocrini
- **Area Chirurgica**
  - Chirurgia dell'apparo Digerente
  - Endoscopia
- **Area Medica**
  - Oncologia Medica Gastrointestinale Tumori Neuroendocrini

Programma Cervico Facciale
- **Area Chirurgica**
  - Otorinolaringoiatra e Chirurgia Cervico Facciale
- **Area Medica**
  - Oncologia Medica e Cervico Facciale

Programma Urologia e Trattamento Mininvasivo della Prostata
- **Area Chirurgica**
  - Chirurgia Urologica
- **Area Medica**
  - Oncologia Medica Urogenitale

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
- **Area Medica**
  - Oncologia medica del Melanoma e Sarcoma

Programma Ematoncologia
- **Area Chirurgica**
  - Oncoematologia

Dipartimento di imaging
- Radioterapia
- Radiologia
- Radiologia Senologica
- Radiologia Interventistica
- Medicina Nucleare
- Ricerca sulle Radiazioni
- Fisica Sanitaria

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

Unità Chirurgiche
- Anestesia e Rianimazione
- Centro di Day Surgery

Unità Mediche
- Cardiologia
- Centro di Day Hospital
- Psiconcologia
- Centro Ambulatoriale
- Cure Palliative e Terapia del Dolore

Divisione Sviluppo Di Nuovi Farmaci per Terapie Innovative

ieo.it/divisionicliniche

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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.

TEMPI DI ATTESA PER RICOVERO:
ieo.it/listeattesa

RECAPITI UFFICIO SOLVENTI:
E-mail: ufficio.solventi@ieo.it
Tel.: 02/57489756

INFORMAZIONI CONVENZIONI CON CASSA MUTUA E ASSICURAZIONI:
ieo.it/convenzioni

MISSIONE DI ACCESSO

ACCESSO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Lo IEO è un Istituto di **Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) Privato e Accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale**, i pazienti possono prenotare prestazioni ambulatoriali in SSN.
È possibile visionare i tempi di attesa per ricovero sul sito **ieo.it/listeattesa**

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.

ieo.it/convenzioni

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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.

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.

ieo.it/attivitainsolvenza

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

PRESTAZIONI EROGATE

SERVIZI A DISTANZA

• **Medici IEO nella tua città:** grazie a convenzioni con poliambulatori distribuiti in zone diverse del Paese, il progetto "Medici IEO nella tua Città" riesce ad avvicinare i pazienti allo IEO, consentendo loro di effettuare visite e controlli senza doversi recare a Milano.
• **IEO Second Opinion:** fornisce la possibilità di avere una consulenza a distanza a pazienti che vogliono ricevere un secondo parere.
• **Televisite:** consente di ottenere una consulenza con uno specialista IEO in modalità video collegamento da remoto.
• **Consulto di Radiologica Oncologica a distanza:** consente di ottenere una consulenza da uno specialista dello IEO in relazione alle immagini radiologiche di indagini diagnostiche già eseguite, inviando la documentazione/CD a distanza.

VISITE ED ESAMI DIAGNOSTICI

Le visite specialistiche e 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

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

Le prestazioni ambulatoriale complesse e, gli interventi chirurgici che non prevedono il ricovero e parte delle attività diagnostiche vengono eseguiti sia in SSN sia in solvenza presso il **Centro di Chirurgia Ambulatoriale**.

RADIOLOGIA INTERVENTISTICA

La **Divisione di Radiologia Interventistica IEO**, in stretta collaborazione di tipo multidisciplinare con le Divisioni di Chirurgia e di Oncologia, si occupa pertanto della **gestione clinica del paziente**, curando le problematiche cliniche dalla diagnosi (anche mediante biopsia) al trattamento mini-invasivo delle lesioni neoplastiche della gestione mini-invasiva delle complicanze cliniche post-chirurgiche.

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

Presso lo IEO sono disponibili attrezzature di ultima generazione per la **Radioterapia di alta precisione** con Fotoni come Tomotherapy, Trilogy, TrueBeam e CyberKnife in grado di erogare prestazioni ad elevato contenuto tecnologico nei settori della radioterapia guidata dalle immagini (IGRT), della modulazione di intensità (IMRT) e della radiochirurgia stereotassica (SRT).
È inoltre possibile effettuare trattamenti di **Brachiterapia** (Radioterapia Interventistica) endocavitaria, interstiziale e da contatto secondo i più moderni standard terapeutici.
Nella stessa Divisione esiste una sezione della **Fisica Sanitaria** totalmente dedicata alla pianificazione dei trattamenti e controlli di qualità.

PROTONTERAPIA

La **Divisione di Radioterapia** si è recentemente dotata anche di apparecchiatura ProteusOne (situata all'interno del nuovo building "Proton Center") che consentirà l'esecuzione di trattamenti di Protonterapia. Questa rappresenta **l'ultima frontiera della radioterapia** garantendo una ulteriore riduzione dell'esposizione dei tessuti sani e di conseguenza riduzione della tossicità. **In alcuni casi sarà possibile un incremento della dose totale al tumore con una potenziale maggiore probabilità di successo oncologico**.
Il trattamento di Protonterapia sarà perfettamente integrato con i molteplici servizi e programmi già presenti in IEO.

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 respiratoria, 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**

ieo.it/news

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

SERVIZI DI LABORATORIO

ESAMI DI LABORATORIO

Per effettuare un esame di Laboratorio ci si può recare presso uno dei punti prelievo muniti di impegnativa SSN o prescrizione medica degli esami da effettuare e tessera sanitaria e documento identificativo (non verranno accettati pazienti sprovvisti di prescrizione); **non è necessaria la prenotazione**. **É però auspicabile attraverso il servizio Zerocoda sul sito ieo.zerocoda.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 **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 | Tel: 02/574891
Punto prelievi: aperto dalle 7.00 fino alle 13.00
Via San Luca 8 - Milano
Orario: dalle 8.00 entro le 9.30
dal lunedì al venerdì | Tel: 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 presso:

EDIFICIO 2 PIANO - 1 entro le ore 13.00

Dopo le 13.00 viene consentita l'accettazione solo di prelievi urgenti/solventi presso la **HALL B dell' EDIFICIO 1** mentre il prelievo viene eseguito nell'**AMBULATORIO INFERMIERISTICO dell'edificio 2**

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**.
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
- **"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**

ieo.it/ieo.it/materialeinfoeducativo

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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.

Per accedere al servizio Antifumo IEO si invita a contattare direttamente la Divisione di Psiconcologia telefonando al numero **02.94372054** oppure scrivendo all'indirizzo **antifumo@ieo.it**.
L'ambulatorio è aperto dal martedì al giovedì dalle 14.00 alle 17.00.

SOSTEGNO PSICOLOGICO

La Divisione di Psiconcologia dell'Istituto, 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.

Tipologie di supporto psicologico
Telefono: 02/94372099
Email: unita.psiconcologia@ieo.it

IEO SECOND OPINION

Il servizio IEO Second Opinion nasce con lo scopo di fornire una consulenza a distanza a pazienti italiani e internazionali che vogliono disporre di un secondo parere riguardo una diagnosi già ricevuta o un trattamento già prescritto.

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 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.
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.

ASSISTENZA AI PAZIENTI

EDUCAZIONE SANITARIA

Per migliorare il grado di informazione dei pazienti su alcuni importanti argomenti utili ad affrontare il ricovero e la dimissione (es. gestione del dolore postoperatorio, esercizi di riabilitazione, organizzazione dei reparti, aspetti alimentari, ect), i pazienti sono seguiti dalle infermiere (case manager) che si occupano della loro presa in carico che nasce già dalla richiesta di ricovero.
In supporto all'educazione, lo IEO mette a disposizione le collane di **IEO Booklets** e **IEO Informa**. Le pubblicazioni sono disponibili presso ogni reparto ed è anche possibile scaricarle dal sito.

ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE

Al primo 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.
È stata predisposta al primo piano di **IEO 1** una **"stanza del silenzio"**.

WOMEN'S CANCER CENTER

Centro multifunzionale e multidisciplinare a **misura di donna**. Sono a disposizione, per tutte le pazienti che lo richiedono, vari ambulatori dove affrontare assieme a specialisti IEO alcune tematiche importanti per la sfera più intima e quotidiana della donna:

- Counseling oncogenetico
- Benessere
- Nutrizione
- Oncofertilità
- Psiconcologia
- Sessuologia integrata
- Agopuntura

infowcc@ieo.it

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

ieo.it/women

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 di Area Assistenziale(CAA)	Camice bianco	AZZURRO
Coordinatore Infermieristico di Unità operativa(CUA)	Casacca bianca bordo rosso	AZZURRO
infermiere	Casacca bianca bordo blu	AZZURRO
Tecnico Sanitario	Camice bianco, maglietta e pantaloni bianco	AZZURRO
Tecnico in Anatomia Patologica	Casacca e pantaloni blu	AZZURRO
Tecnico Endoscopia	Casacca e pantaloni blu	AZZURRO
Fisioterapista	Camice bianco, maglietta e pantaloni bianco	AZZURRO
Dietista	Camice bianco	AZZURRO
Operatore Socio Sanitario	Casacca bianca con bordo giallo	ARANCIONE
Ausiliario	Casacca gialla	ARANCIONE
Biologo, Chimico, Farmacista	Camice bianco	ROSSO
Fisico, Psicologo	Camice bianco	ROSSO
Amministrativo	Nessuna	VERDE
Volontari	Camice panna con bordo blu	FONDAZIONE IEO
Accettazione e CUP	Giacca e pantolone blu, maglietta bianca	VERDE

PRENOTARE VISITE ED ESAMI

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

- Servizio Sanitario Nazione (SSN): Tel. 02/57489001
- Prestazioni Private (solventi): Tel. 02/94379001
(dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 16)
- CUP REGIONE LOMBARDIA 800.638.638 da rete fissa e 02/999599
- via Internet

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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 telefonare al **118** o rivolgersi al più vicino **Pronto Soccorso**.

PER EMERGENZE **118**

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 **ieo.it** alla sezione copia e documentazione clinica.
- Il modulo può essere consegnato, a mezzo posta 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).

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**.

Orari:
dal **lunedì al giovedì**
dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.45
il **venerdì** 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

È 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
- SOLUZIONE IDROALCOLICA

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 contatto 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 istituito 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

- ☐ Documenti 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 Solventi)
- ☐ Precedenti lettere di dimissioni
- ☐ 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
- ☐ Toiletta personale
- ☐ Asciugamani
- ☐ Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi

PER PAZIENTI STRANIERI

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

RICOVERO

Il paziente accede il giorno del ricovero va **direttamente in reparto** dove dovrà consegnare la documentazione richiesta e l'eventuale richiesta di certificato INPS; il personale dedicato si occuperà di effettuare l'accettazione amministrativa.
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 paziente 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.

- TELEVISORE
- CASSAFORTE
- WIFI

FARMACI PERSONALI E ALIMENTI

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 personale e alimenti 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.

VISITA AI DEGENTI

L'orario di visita ai degenti è diversificata per unità operativa e comunicata al giorno del prericovero/ricovero; all'ingresso di ogni reparto sono esplicitata con **cartelli gli orari di visita** che sono disponibili anche sul sito.
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.

ieo.it/accessoprestazionesanitaria

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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 Aziendale delle Professioni Sanitarie (DAPS), 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 famigliari: il Case Management e il Primary Nursing. Con il modello del case management, IEO garantisce la presa in carico dall'inizio del percorso di cura del paziente sia chirurgico sia medico da parte dell'infermiere case manager.
Con il modello del **Primary Nursing**, l'infermiere di riferimento prende in carico il paziente e caregiver dal momento del ricovero fino 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.

PERSONALE DI SUPPORTO

Oltre al personale tecnico e infermieristico è presente il personale di supporto: **operatori socio sanitari e ausiliari.** Essi supportano il personale infermieristico nella presa in carico del paziente e svolgono attività domestico alberghiere.

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, inoltro di comunicazioni per raccolta fondi, per nuovi studi eccetera).

Per permettere un controllo al paziente mediante una partecipazione consapevole **sono previsti differenti canali comunicativi** (informative 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. L'infermiere che ha in carico il paziente al momento della dimissione consegnerà la **relazione di dimissione infermieristica**.
La procedura di dimissione amministrativa (certificato di malattia) si svolgerà in reparto.
Il certificato di degenza viene rilasciato esclusivamente in accettazione.

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
- BANCOMAT
- BAR
- DEPOSITO BAGAGLI
- VIGILANZA
- PARCHEGGIO
- RISTORAZIONE
- TAXI E SERVIZIO CON AUTISTA
- EDICOLA E ALTRI SERVIZI
- FAMILY BOARD

AGENZIA VIAGGI

Lo **IEO è convenzionato** con un'agenzia per la prenotazione di viaggi e di sistemazione alberghiera **dedicato ai pazienti IEO** e ai loro accompagnatori.

L'Agenzia è raggiungibile telefonicamente al **n° 051/7172710**

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 f**unzione dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 18. Sabato, domenica e festivi è aperto dalle ore 8 alle ore 15.** 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**

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.
É 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.**

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 **1**
Stanza del Silenzio IEO 1	Piano **1**
Bookcrossing IEO 1 e IEO 2	Piani **1** e **2**
Centro benessere IEO 1	Piano **1**

FAMILY BOARD

Family Board un sistema informatico che consente ai familiari di visualizzare il percorso del paziente in tempo reale, dall'ingresso in sala operatoria fino al rientro in reparto. **È disponibile su tutti i dispositivi: PC, smartphone e tablet.** Questo strumento garantisce massima privacy, poiché l'accesso è consentito solo tramite l'utilizzo di un **pin personale**, che il paziente riceve insieme alla conferma di ricovero.

ieo.it/servizi

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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.

- QUALITÀ DELLE CURE
- MEDICO CURANTE
- CONSENSO INFORMATO
- AMBIENTE
- RISERVATEZZA
- SEGNALAZIONE E RECLAMI
- RISPETTO DELLA DIGNITÀ UMANA

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 medico 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

Il miglioramento continuo della qualità delle cure prestate è uno dei punti principali della mission dell'Istituto Europeo di Oncologia.
Per raggiungere e mantenere standard di eccellenza, lo IEO ha intrapreso un percorso di miglioramento sviluppando un rigoroso piano qualità che si ispira ai più importanti standard di riferimento nazionali ed internazionali e che coinvolge tutti i reparti e servizi.
Il Servizio Qualità IEO ha il compito di coordinare le risorse rappresentate da tutto lo staff verso l'interpretazione omogenea degli standard verso il raggiungimento degli obiettivi istituzionali dell'IEO.

L'IEO PUNTA ALLA QUALITÀ E ALL'ECCELLENZA A LIVELLO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE.

I PRINCIPALI STRUMENTI utilizzati per il perseguimento della qualità in queste aree sono:

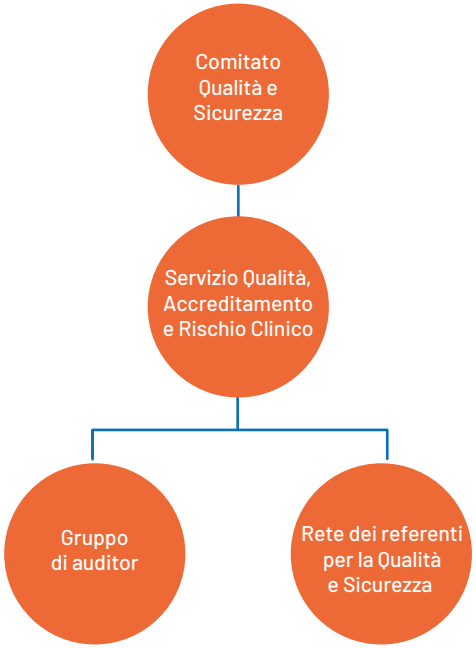
- **Accreditamento Istituzionale – SSN**
- **Accreditamento internazionale Joint Commission International**
- **Accreditamento OECI (Organisation European Cancer Institutes)**
- **Certificazione ISO 9001: 2015**
- **Certificazioni all'eccellenza di patologie specifiche (JACIE,EUSOMA, ENETS, EURACAN, IASIOS, SIED) e AIFA**
- **Audit interni**
- **Focus group**
- **Safety Walk around;**
- **Customer satisfaction**
- **Clinical Risk Management e Patient safety**

L'Istituto Europeo di Oncologia promuove, in coerenza con la mission, **lo sviluppo ed il miglioramento continuo della qualità delle cure** prestate, attraverso la ricerca dell'eccellenza in ambito:

- Organizzativo
- Ricerca
- Diagnosi
- Cura

questo con un'attenzione particolare rivolta alla sicurezza del paziente.

La STRUTTURA ORGANIZZATIVA per la qualità in IEO è composta da:



ieo.it

Le **prospettive** con cui si articola il Piano Qualità e Risk management IEO sono tre:

La metodologia principale con cui si intende perseguire il miglioramento della qualità è il **PDCA: Plan – Do – Check – Act**.

LE FUNZIONI PRINCIPALI DEL SERVIZIO QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISCHIO CLINICO:

- Sostiene la Direzione dell'Istituto Europeo di Oncologia nella **promozione e diffusione della cultura del miglioramento** continuo dei servizi al cittadino
- Promuove e fornisce il **sostegno metodologico e tecnico** ai professionisti e agli operatori dell'IEO per realizzare i progetti di miglioramento, garantendone la fattibilità e la coerenza complessiva
- Gestisce la **Customer Satisfaction** in IEO interna e collabora con URP nella gestione di quella esterna (sia esterna che interna) **(urp@ieo.it – 02/94372471)**
- Gestisce il **sistema documentale IEO**
- Attua le azioni necessarie per **conseguire i risultati pianificati** ed il miglioramento continuo dei processi, tramite l'esecuzione di **Audit**, l'applicazione delle Azioni Correttive e Preventive, l'elaborazione e l'analisi degli indicatori e la definizione di obiettivi di miglioramento.
- Promuove attività di prevenzione e gestione del rischio clinico favorendo la diffusione di una "no blame culture

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Le **attività dell'URP** sono quelle di Accoglienza, Informazione e Tutela dei cittadini per la partecipazione alla vita organizzativa dell'Azienda e per favorire l'accesso alle informazioni e ai servizi.

L'URP **raccoglie segnalazioni, elogi o disagi** da parte dei pazienti riscontrati nei rapporti con IEO e provvede ad attivare servizi o azioni, laddove possibile, per la soluzione del problema.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è situato al

PIANO TERRA dello IEO 2 (accanto all'ambulatorio 9)

Tel. 02/94372471

urp@ieo.it

L'orario di apertura è il seguente:
dal **lunedì al venerdì** dalle 09.00 alle 12.00

Nei **pomeriggi di lunedì, mercoledì, giovedì** dalle 14.00 alle 16.00.

Al di fuori di tale orario è possibile essere ricevuti previo appuntamento.

ieo.it/relazioniconilpubblico

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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 avere una percezione completa della soddisfazione del paziente.

Per riuscire a **mantenere alta la qualità** delle prestazioni erogate in Istituto per venire incontro in maniera tempestiva a quelle che possono essere le segnalazioni 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 e quelli previsti dagli accreditamenti.
Direzioni per modificare o implementare processi non in linea con gli standard IEO e quelli previsti dagli accreditamenti.

IEO VIAGGIARE FACILE

Per tutti i pazienti e i loro accompagnatori, lo IEO mette a disposizione un servizio di prenotazione viaggio e alloggio:
"IEO Viaggiarefacile".

Attraverso questo servizio il paziente e l'eventuale accompagnatore possono avvalersi di un supporto organizzativo attento alle loro esigenze e a condizioni economiche vantaggiose.

Il servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 17.00

Per accedere al servizio contattare
il numero 051/7172710
oppure scaricare il modulo sul sito web

ieo.it/viaggiarefacile

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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 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 "Abbiategrasso" 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:** metropolitana Linea Blu MM4 (direzione San Cristoforo) fino alla fermata "Sant'Ambrogio" e prendere la Linea Verde MM2 (direzione Abbiategrasso) fino alla fermata "Abbiategrasso" e navetta IEO.

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 "Abbiategrasso").
I capolinea si trovano in Piazza Abbiategrasso civ 14 e davanti all'ingresso dell'Istituto in Via Ripamonti 435.

COME ARRIVARE 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 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".

ieo.it/raggiungereIoIEO

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

INFORMAZIONI GENERALI

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
- Fondazione Leonardo Del Vecchio
- 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

Fondazione IEO · MONZINO
ISTITUTO EUROPEO DI ONCOLOGIA
CENTRO CARDIOLOGICO MONZINO

La Fondazione IEO-MONZINO 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.

AIRC

5x1000

Nel 2024 (dati relativi al 2023)
oltre 136.000 persone
hanno scelto 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'a**cquisto 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).

FONDAZIONE IEO-MONZINO

La **Fondazione IEO-MONZINO** è l'unica che finanzia esclusivamente e direttamente la ricerca clinica e sperimentale dell'Istituto Europeo di Oncologia e del Centro Cardiologico Monzino: da **quasi 30 anni** il suo obiettivo è individuare le cure migliori e sostenere progetti innovativi attraverso un circolo virtuoso che consente, in totale trasparenza e senza sprechi, di mettere a disposizione dei pazienti ciò che i ricercatori scoprono in laboratorio.

Il finanziamento alla ricerca si conferma essere strategico per il lavoro dei medici e degli scienziati che lavorano allo IEO e al Monzino, perché i progressi e i risultati raggiunti in laboratorio possano essere velocemente trasformati in cure più personalizzate, e si traducano in sistemi diagnostici sempre più efficaci.

L'impegno prioritario della Fondazione IEO-MONZINO è dunque **rinforzare ulteriormente la raccolta fondi** così da rendere disponibili preziose risorse a sostegno della Ricerca di eccellenza svolta da IEO e Monzino e consentirne il lavoro con continuità e sul medio/lungo periodo.

Fondazione IEO · MONZINO
ISTITUTO EUROPEO DI ONCOLOGIA
CENTRO CARDIOLOGICO MONZINO

L'impegno prioritario della Fondazione IEO-MONZINO è dunque rinforzare ulteriormente la **raccolta fondi** così da rendere disponibili preziose risorse a sostegno della Ricerca di eccellenza svolta da IEO e Monzino e consentirne il lavoro con continuità e sul medio/lungo periodo.

SOSTIENI LA RICERCA CON UNA DONAZIONE

- **In posta**: c/c 28615243
  intestato a Fondazione IEO-MONZINO
- **In banca:** IT 38 R 05696 01600 000018569X75
  intestato a Fondazione IEO-MONZINO
- **Sul sito:** fondazioneieomonzino.it
  nella sezione DONA ORA

BOMBONIERE SOLIDALI

Per il tuo **matrimonio**, **laurea** o per il **battesimo** dei tuoi figli scegli le bomboniere solidali della Fondazione IEO-MONZINO.
Scopri le nostre **pergamene, porta confetti, inviti** e tanto altro ancora.

FAI UN REGALO SOLIDALE

Scopri tutti i nostri prodotti a sostegno della Ricerca nello **shop online** o nei **negozi in IEO1 e IEO2**.

DONA IN MEMORIA

Mantieni vivo il **ricordo di una persona cara** con una donazione a favore dei medici e dei ricercatori dello IEO e se ne hai piacere puoi ricevere una speciale pergamena personalizzata in ricordo.

DIVENTA PROTAGONISTA DELLA RICERCA

Per il tuo **compleanno** o per o**gni occasione speciale** diventa il protagonista della Ricerca e apri una campagna di raccolta fondi sul nostro sito. Datti un obiettivo e coinvolgi i tuoi amici e i tuoi cari per raggiungerlo.

NON RIMANDARE A DOMANI IL FUTURO CHE PUOI LASCIARE OGGI

Qualunque momento è adatto per fare un **lascito testamentario** alla Fondazione IEO-MONZINO, un gesto di grande valore e solidarietà perché assicura un sostegno concreto al futuro della Ricerca.

COINVOLGI LA TUA AZIENDA

Se hai un'azienda o lavori per un'azienda che vuole sostenere a Ricerca contattaci, abbiamo tante iniziative e opportunità pensate appositamente per collaborare insieme.

Per saperne di più
su come sostenere la Ricerca:
02/57489798
info@fondazioneieomonzino.it
www.fondazioneieomonzino.it

DOVE CI TROVI
Fondazione IEO-Monzino
Via Ripamonti 435
20141 Milano Smart Shops
piano terra IEO 1 e IEO

CONTATTI
T. 02/57489798 - F. 02/94379269
info@fondazioneieoccm.it
www.fondazioneieoccm.it

IL VOLONTARIATO IN IEO: UN MODO PER AIUTARE A STARE MEGLIO

SOTTOVOCE è l'Associazione Volontari IEO fondata nel 1998 che offre un **volontariato qualificato**, finalizzato all'**accoglienza** e all'**assistenza pratica e umana dei pazienti**, dei loro **accompagnatori** e **caregiver**.

Migliaia di pazienti esterni, degenti e famigliari vengono accolti dai nostri volontari all'accettazione, supportati durante le terapie e sostenuti nei periodi di ricovero.

Una indicazione, una parola di conforto, un sorriso... è così che ogni giorno i volontari di Sottovoce aiutano.

Un sorriso che dona serenità, l'**ascolto attivo** che **costruisce relazioni**, un aiuto nelle piccole cose pratiche: **un'assistenza dialogante**.

In IEO i volontari sono presenti anche per alcuni **servizi particolarmente qualificati**, come ad esempio nelle aree del ricovero e prericovero, nel centro di valutazione del rischio genetico - HRC -, nel trial infermieristico, nell'accoglienza ai pazienti vulnerabili e nei reparti di degenza.
Un Volontariato di **assistenza informativa e di orientamento** per l'accesso ai servizi dello IEO e un volontariato di assistenza e **supporto umano nella degenza**.

Essere volontario di Sottovoce significa **far parte di un gruppo di persone motivate** che, con discrezione, sensibilità e disponibilità, operano in IEO a favore dei pazienti e dei loro caregiver.
Un ruolo delicato, talvolta complesso, volto ad attenuare l'ansia e la preoccupazione causate dall'impatto con la patologia oncologica.

Tutti possiamo essere d'aiuto affinché nessuno si senta solo nella malattia.

Sottovoce
Associazione Volontari IEO • CCM

Per diventare **volontario di Sottovoce – Associazione Volontari IEO** i nostri contatti sono:

- IEO: tel. 02/57489761
  sottovoce@ieo.it
- Monzino: tel. 02/58002155
  sottovoce@cardiologicomonzino.it

Il volontariato nello IEO.
Un modo per aiutare a stare meglio.

FORMAZIONE

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.

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.

Il personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo ad ogni livello partecipa costantemente ai programmi di aggiornamento continuo e di formazione interdisciplinare multidisciplinare.

Programmi di aggiornamento costanti

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;
- **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;
- **FORMAZIONE SULLE SOFT SKILLS**: tra cui l'Antifragilità, il Growth Mindset, la Learning Agility, l'Assertività e la Gestione dei Conflitti, le Neuroscienze, la Delega e il raggiungimento degli obiettivi, le Presentazioni efficaci;
- **PERCORSI DI COACHING** per potenziare le **risorse individuali e del team**;
- **ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA**;
- **FORMAZIONE sull'area emergenza-urgenza** BLSD (Base Life Support Defibrillation);
- **CORSO DI INGLESE** in collaborazione con Speexx, **per promuovere la conoscenza linguistica** e sviluppare collaborazioni internazionali, in coerenza con uno dei valori che guidano l'Istituto: lo Spirito Europeo.

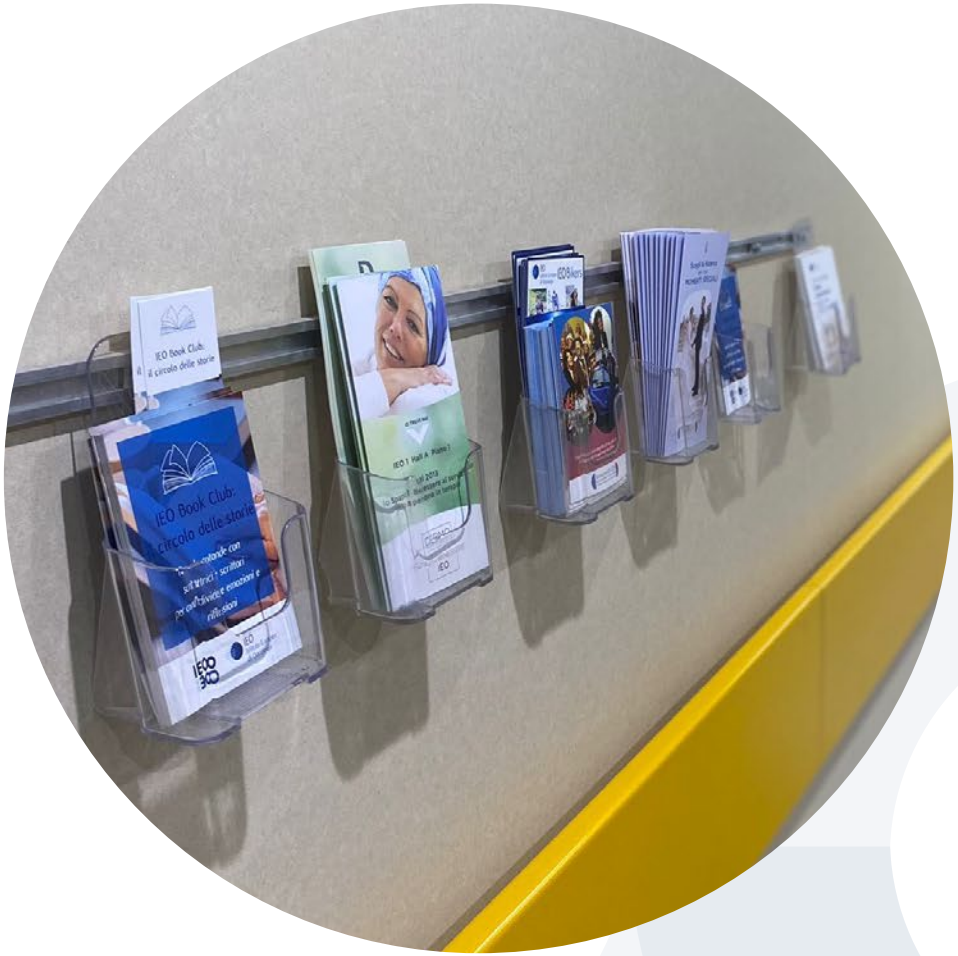
Questo programma tiene conto e integra anche le **attività didattiche relative ai corsi di laurea in Scienze Infermieristiche e Tecniche di radiologia medica**, per immagini e radioterapia afferenti all'Istituto e della formazione post-lauream (scuole di specializzazione) e l'integrazione con l'Università e con le istituzioni internazionali, in una logica di **cooperazione e innovazione**.

L' Istituto sostiene le partecipazioni del personale anche ad i**niziative formative nazionali e internazionali**.

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**.

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.**



CONTATTI UTILI

CUP (Centro Unificato Prenotazioni)
Giorni feriali: 8.00–16.00

Per il servizio sanitario nazionale
Tel. 02/57489001

Per le prestazioni a pagamento o in convenzione assicurativa
Tel. 02/94379001

Ufficio Relazioni con il Pubblico
urp@ieo.it | Tel. 02/94372471 | Fax: 02/94379267

Lunedì	9.00-12.00	14.00-16.00
Martedì	9.00-12.00	
Mercoledì	9.00-12.00	14.00-16.00
Giovedì	9.00-12.00	14.00-16.00
Venerdì	9.00-12.00	

IEO Istituto Europeo di Oncologia
Via Ripamonti 435 - 20141 Milano
Tel. 02/574891 | ieo.it

ieo.it/contatti

INQUADRA PER MAGGIORI INFO

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.

ieo.it

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

DSA.DO.0075.S.
Stampato a marzo 2025