



Carta dei Servizi

INDICE

1. LA FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO SAN MATTEO

- 1.1. Chi siamo
- 1.2. I Dipartimenti sanitari

2. ATTIVITA' ASSISTENZIALE

- 2.1. Servizi e prestazioni
 - Come effettuare una prenotazione
 - Come spostare o disdire un appuntamento
 - Come pagare
 - Come ritirare i referti
 - L'assistenza al cittadino straniero
- 2.2. Il pronto soccorso
- 2.3. Il ricovero
 - Diventare mamma al San Matteo
- 2.4. Come richiedere la copia della documentazione sanitaria
- 2.5. Altri servizi sanitari
 - Donazione di organi e tessuti
 - Donazione e banca del sangue da cordone ombelicale
- 2.6. Servizi non sanitari
 - Alloggi
 - Progetto D.A.M.A.
 - Associazioni di volontariato
 - Banca e bancomat
 - Bar
 - Biblioteca
 - Celebrazioni messe
 - Servizio Sociale
 - La scuola in ospedale

3. INTRAMOENIA - LIBERA PROFESSIONE

4. LA STRUTTURA OSPEDALIERA

- 4.1. Mappa dell'ospedale
- 4.2. Come raggiungere il Policlinico

5. NUMERI UTILI

APPENDICE

I diritti del malato



1.

LA FONDAZIONE IRCCS
POLICLINICO SAN MATTEO

CHI SIAMO

La Fondazione IRCCS Policlinico “San Matteo” è un *teaching & research hospital di rilievo nazionale ed internazionale di natura pubblica*. Un *academic medical center* tra i più importanti d’Europa, che si caratterizza per l’offerta di prestazioni di ricovero e cura di alta specialità (con molteplici aree di eccellenza) e per la forte vocazione all’integrazione di ricerca scientifica, assistenza e didattica.

L’I.R.C.C.S. Policlinico San Matteo, infatti, coniuga in sé tutti e tre gli aspetti fondanti della sanità: **l’assistenza**, affermando il ruolo di ospedale di riferimento (HUB) e centro delle RETI organizzative e di patologia; la **ricerca**, essendo un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico e rivestendo un ruolo di primo piano nazionale ed internazionale nella ricerca finalizzata e corrente; la **formazione universitaria** di base e specialistica, essendo Policlinico della Università di Pavia, con sede del Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia, che vanta una scuola centenaria, e dei corsi di Laurea triennali e magistrali delle professioni sanitarie. Riconosciuto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) per la prima volta nel 1982, il San Matteo è sempre stato successivamente riconfermato in tale ruolo.

L’IRCCS Policlinico “San Matteo” è divenuto Fondazione nel 2006 con Decreto del Ministero della Salute del 28 aprile. E’ stato recentemente riconfermato il riconoscimento del carattere scientifico con Decreto del Ministero della Salute del 21 gennaio 2021, nelle discipline tra loro complementari e integrate di «trapiantologia: malattie curabili con trapianto d'organi, tessuti e cellule» e di «malattie internistiche ad ampia complessità biomedica e tecnologica».

Gli **ORGANI DELLA FONDAZIONE**:

- ◆ il **PRESIDENTE**, Dott. Alessandro Venturi
- ◆ il **DIRETTORE GENERALE**, Dott. Vincenzo Petronella coadiuvato da:
 - il **DIRETTORE AMMINISTRATIVO**, Dott.ssa Teresa Foini;
 - il **DIRETTORE SANITARIO**, Dott. Alberto Ambrosio;
- il **DIRETTORE SCIENTIFICO**, Prof. Vittorio Bellotti;
- il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** costituito da: Carlo Belloni, Rosaria Patrizia La Rosa, Massimo Menna, Gianluca Orioli, Paola Panzeri, Jacopo Vignati, Paola Vilardi;
- il **COLLEGIO SINDACALE** composto da: Pietro Depiaggi, Eleonora Guidi e Mariagiovanna Guglielmini.

La **mission** della Fondazione è perseguire, secondo standard di eccellenza, qualità e appropriatezza, la ricerca, prevalentemente clinica e traslazionale, nel campo biomedico e in quello dell'organizzazione e gestione dei servizi sanitari, unitamente a prestazioni di ricovero e cura di alta specialità.

La **vision** è rivolta a pianificare un sistema di organizzazione e funzionamento aziendale capace di supportare le caratteristiche di appropriatezza, efficacia, adeguatezza e qualità delle prestazioni fornite, rispetto ai bisogni e alle attese, con orientamento del sistema stesso al miglioramento continuo della qualità e operando per garantire al Malato una linea prestazionale, sia a livello ambulatoriale, sia di ricovero, tesa ad ottimizzare l'accessibilità, con soluzioni organizzative innovative.

La Fondazione si ispira ai seguenti principi e valori:

- massima attenzione alla **qualità delle cure**, perseguendo con determinazione l'efficacia e l'appropriatezza delle prestazioni erogate, inserendo la centralità del Malato;
- integrazione, continuità ed equità delle cure;
- innovazione scientifica e ricerca;
- coordinamento e rete di servizi con la promozione dell'integrazione ospedale-territorio;
- sicurezza;
- sviluppo della qualità professionale;
- sviluppo dell'etica aziendale;
- partecipazione e volontariato;
- rapporto con le istituzioni;
- cooperazione internazionale.

1.2

I DIPARTIMENTI SANITARI

DIPARTIMENTO CARDIOTORACOVASCOLARE

[SC AR2 - Anestesia e Terapia Intensiva Cardiotoracica](#)

[SC AR3 - Anestesia e Terapia Intensiva Postchirurgica](#)

[SC Cardiocirurgia 1](#)

[SC Cardiologia](#)

[SC Chirurgia Toracica](#)

[SC Chirurgia Vascolare](#)

[SC Pneumologia](#)

[SSD Cardiologia Traslazionale](#)

[SSD Cardiocirurgia 2 - Centro Chirurgia Ipertensione Polmonare](#)

DIPARTIMENTO CHIRURGICO

[SC Chirurgia Generale 2](#)

[SC Chirurgia Generale 3 - Senologia](#)

[SC Gastroenterologia - Endoscopia Digestiva](#)

[SC Urologia](#)

[SSD Chirurgia Generale 4 - Trapianti Addominali](#)

[SSD Chirurgia Tumori Eredo - Familiari](#)

DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

[SC Medicina Nucleare](#)

[SC Radiologia diagnostica per immagini 1](#)

SC Radiologia Diagnostica per Immagini 4 - Radiologia Interventistica

[SSD Malattie Infettive 3 – Ecografia](#)

[SSD Radiologia diagnostica per immagini 3 – Senologica](#)

DIPARTIMENTO DONNA E MATERNO INFANTILE

[SC Chirurgia Pediatrica](#)

[SC Ematologia 2 - Oncoematologia Pediatrica](#)

[SC Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale](#)

[SC Ostetricia e Ginecologia 1](#)

[SC Pediatria](#)

[SSD Ematologia 3 - Cell Factory e Centro terapie cellulari avanzate](#)

[SSD Ostetricia e Ginecologia 2 - Riproduzione e Procreazione medicalmente assistita](#)

DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA

[SC AR1 - Terapia Intensiva Generale](#)

[SC Chirurgia Generale 1](#)

[SC Ortopedia e Traumatologia](#)

[SC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza](#)

[SSD AAT Pavia](#)

[SSD Anestesia Rianimazione 4 - Coordinamento Centro Donazioni Organi](#)

DIPARTIMENTO MEDICINA DIAGNOSTICA E DI LABORATORIO

SC Alta Formazione in One Health

[SC Anatomia Patologica](#)

SC Epidemiologia e modellistica previsionale

[SC Laboratorio Analisi Chimico Cliniche](#)

[SC Microbiologia e Virologia](#)

[SC SIMT - Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale](#)

SC Sorveglianza Patogeni animali e ambiente

SC Sorveglianza resistenze microbiche e ICA

[SSD Patologia e genetica molecolare](#)

DIPARTIMENTO MEDICO

[SC Dermatologia](#)

[SC Malattie Infettive 1](#)

[SC Medicina Generale 1](#)

[SC Medicina Generale 2 - Centro Amiloidosi Sistemiche e Malattie ad Alta Complessità](#)

SC Medicina Generale 3—Medicina per acuti ad indirizzo cardiometabolico e vascolare

[SC Nefrologia e Dialisi e Abilitazione al Trapianto](#)

[SC Reumatologia](#)

[SSD Riabilitazione Specialistica](#)

DIPARTIMENTO ONCOLOGIA - COMPREHENSIVE CANCER CENTER

[SC Dietetica e Nutrizione Clinica](#)

[SC Ematologia 1](#)

[SC Ematologia molecolare e medicina di precisione](#)

[SC Oncologia 1](#)

SC Oncologia 2 - Oncologia testa-collo e traslazionale

[SC Radioterapia](#)

[SSD Hospice - Cure Palliative](#)

DIPARTIMENTO TESTA COLLO

SC Anestesia e Rianimazione 5 - Neuroranimazione

[SC Neurochirurgia](#)

[SC Oculistica](#)

[SC Otorinolaringoiatria](#)

[SC Radiologia Diagnostica per Immagini 2 - Neuroradiologia](#)

[SSD Stroke Unit](#)

DIPARTIMENTO RICERCA CLINICA E SPERIMENTALE

SC Coordinamento, supporto e monitoraggio della ricerca clinica e sperimentale

SC Medicina Molecolare, malattie rare e terapie avanzate

[SC Servizi amministrativi di supporto alle attività di ricerca](#)

DIPARTIMENTI FUNZIONALI E INTERAZIENDALI

Centro Prevenzione Malattie Infettive Regione Lombardia

[Dipartimento Funzionale Interaziendale Sperimentale Neuroscienze](#)

[Dipartimento Innovazione](#)

[DIPO - Dipartimento Interaziendale Provinciale Oncologico](#)

[DMTE - Dipartimento Interaziendale e di Medicina Trasmfusionale e di Ematologia](#)

Dipartimento Internazionale Anatomia Patologica



2.

ATTIVITA' ASSISTENZIALE

2.1

SERVIZI E PRESTAZIONI

Come effettuare una prenotazione

È possibile prenotare:

- da **rete fissa** chiamando, **gratuitamente**, al **numero verde 800.638638** dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 (esclusi i festivi);
- da **cellulare** chiamando, **a pagamento**, il **numero** regionale **02.999599** dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 (esclusi i festivi);
- presso gli sportelli CUP dislocati all'interno della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo;
- nelle farmacie che offrono il servizio di prenotazioni di prestazioni;
- tramite il sito www.prenotasalute.regione.lombardia.it o con l'app "salutale" (attivando la Carta Regionale dei Servizi).

Per alcune tipologie di visite ed accertamenti l'appuntamento deve essere prenotato utilizzando i numeri di telefono appositamente dedicati: il *call center* regionale fornirà indicazioni in merito ai predetti numeri. Non è consentito fissare più di un appuntamento con la stessa impegnativa; in caso di doppia prenotazione il sistema annulla, in automatico, il primo appuntamento prenotato.

Per prenotare occorre anche l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o dello Specialista, la tessera sanitaria ed un eventuale documento di esenzione. Tessera TEAM per i cittadini europei o il codice S.T.P. (Straniero Temporaneamente Presente) per i cittadini extracomunitari.

Come spostare o disdire un appuntamento

In caso di impossibilità di usufruire di una prestazione, è necessario procedere alla disdetta della stessa **almeno 48 ore lavorative prima della data assegnata** in modo tale da permettere ad un altro utente di usufruire di quello spazio temporale.

La disdetta può essere effettuata:

- ♦ contattando, da rete fissa, gratuitamente, il numero 800 638638 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00;
- ♦ contattando, da cellulare, a pagamento, il numero regionale 02 999599 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00;
- ♦ recandosi fisicamente ad uno degli sportelli CUP della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo.

In alcune circostanze, ovvero per le prenotazioni gestite direttamente dagli ambulatori e nei casi di pre-ricovero, può essere richiesto di contattare l'ambulatorio di riferimento per effettuare la disdetta dell'appuntamento.

Qualora la rinuncia non venga comunicata con almeno 48 ore lavorative di anticipo, è diritto dell'Ospedale addebitare la tariffa della prestazione, anche in caso di esenzione.

Per richiedere il rimborso del ticket di una prenotazione disdetta è possibile:

- recarsi personalmente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Policlinico San Matteo, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30;
- inviare l'apposito modulo, scaricabile alla fine di [questa pagina](#), completo della documentazione richiesta, via posta al seguente indirizzo: Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo, Viale Golgi 19, 27100 Pavia (PV).

Le richieste di rimborso pervenute tramite e-mail non potranno essere accolte in quanto prive della documentazione in originale necessaria.

Come pagare

Il pagamento del *ticket* va effettuato al momento della prenotazione e dunque **prima della prestazione e/o visita**. La ricevuta di pagamento, inoltre, va esibita al momento della prestazione.

Il pagamento può essere effettuato sia nei **Punti Amaranto** (punti di pagamento «*self service*» presenti in molti padiglioni) che negli appositi **CUP** (Centro Unico di Prenotazione) dei vari dipartimenti, può essere eseguito in contanti, con Bancomat e con carta di credito.

Dal 1 marzo 2021, presso gli operatori abilitati (riconoscibili dai loghi CBILL o PagoPA), utilizzando il modulo che riporta il QRCode o lo IUV, è possibile utilizzare la piattaforma **PagoPA** per effettuare pagamenti.

Va specificato che **non in tutti i CUP** è possibile effettuare il versamento del ticket **in contanti**.

Di seguito si riporta una tabella aggiornata dei CUP, delle rispettive posizioni e delle modalità previste in ognuno di essi per effettuare pagamenti:

- **CUP DEA** (Pad. 43, Nuovo Ospedale, piano 0): contanti, Bancomat e Carta di Credito;
- **CUP Centro Prelievi** (Pad. 6, Pad. Ex Oculistica): Bancomat e Carta di Credito;
- **CUP Dermatologia** (Pad. 5): Bancomat e Carta di Credito;
- **CUP Oculistica** (Pad. 23): Bancomat e Carta di Credito;
- **CUP Polifunzionale** (Pad. 10—Ingresso A): Bancomat e Carta di Credito;
- **CUP Pediatria** (Pad. 31): Bancomat e Carta di Credito;
- **CUP Malattie Infettive** (Pad. 42): Bancomat e Carta di Credito;
- **CUP Ortopedia** (Pad. 29): Bancomat e Carta di Credito;
- **CUP Presidio di Belgioioso**: Bancomat e Carta di Credito.

Il pagamento del *ticket* **non è previsto** nei seguenti casi:

- in Pronto Soccorso:
 - in caso di dimissioni con codice verde, azzurro, giallo e rosso;
 - per tutte le categorie esenti previste per le prestazioni ambulatoriali;
- per prestazioni seguite da ricovero;
- per prestazioni effettuate a seguito di infortunio sul lavoro (assicurati INAIL);
- per prestazioni effettuate su richiesta degli organi di pubblica sicurezza o polizia giudiziaria.

Il versamento del ticket, invece, **è previsto**:

- per tutte le prestazioni da Pronto Soccorso classificate con codice bianco il cui ammontare attualmente è di € 25,00 – ad eccezione dei casi di esenzione previsti dalla normativa vigente;
- per tutte le categorie di utenti non ricomprese nei precedenti punti.

Come ritirare i referti

Per ritirare il referto, è necessaria l'attestazione di pagamento del ticket o, per coloro che fruiscono di esenzione, la presentazione della stampa ricevuta ticket anche se di importo pari a zero.

Poiché il referto contiene dati sensibili, in grado di rivelare lo stato di salute di una persona, il personale del San Matteo è autorizzato a rilasciare la documentazione:

- al paziente interessato;
- a persona delegata in possesso di delega firmata, di un proprio documento di riconoscimento e di documento dell'interessato;
- a persona che esercita la tutela, in caso di minorenne o interdetto.

Il mancato ritiro del referto entro 6 mesi comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione, anche in caso di esenzione (comma 18, art.4 Legge 412/91).

Referti on-line

Attraverso la Carta Regionale dei Servizi (CRS) alcune tipologie di visite ed esami effettuati al San Matteo si possono consultare anche on line, 24 ore su 24, e 7 giorni su 7, collegandosi al sito <http://www.crs.regione.lombardia.it/sanita>.

Per informazioni www.crs.regione.lombardia.it o Numero Verde 800.030.606.

Referti Radiologia

A partire dal 4 Ottobre 2022, il servizio centralizzato di consegna referti radiologici verrà effettuato presso i nuovi sportelli creati al piano -1 del padiglione 29.

Il servizio all'utenza sarà attivo da lunedì a venerdì con orario continuo dalle 8:30 alle 14:30, con stampa *on-demand* secondo quanto concordato.

Presso la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo sono stati installati due Totem per il ritiro in autonomia, su supporto USB, dei referti e delle immagini di Radiologia. L'esame potrà essere ritirato entro 30 giorni dalla data di ricevimento dell'SMS di avvenuta refertazione. Gli orari in cui è possibile accedere al totem sono i seguenti:

- DEA (Nuovo Ospedale, Padiglione n. 43): Piano 0, Area CUP >> Orario continuato;
- Ortopedia e Traumatologia (Padiglione n. 29): Ingresso 2 - Area ambulatori >> Dalle ore 8:00 alle 16:00

Il ritiro è subordinato alla corretta registrazione dell'impegnativa e, se dovuto, all'avvenuto pagamento del ticket.

L'assistenza al cittadino straniero

Anche i cittadini stranieri, che temporaneamente si trovino in Italia, hanno diritto all'assistenza sanitaria, siano essi comunitari o non. Tuttavia, occorre fare delle precisazioni.

Assistenza sanitaria a cittadini UE - SEE e Svizzera

Se il soggiorno è **inferiore a 3 mesi** non è necessaria l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N), ma basta solamente esibire la TEAM - Tessera Europea di Assicurazione Malattia. È possibile rivolgersi direttamente sia alle strutture ospedaliere sia a quelle private convenzionate con il S.S.N per godere delle prestazioni in forma diretta, gratuitamente oppure dietro pagamento del *ticket*.

Nel caso in cui non si sia in possesso della TEAM è possibile:

- in caso di copertura sanitaria, chiedere un attestato sostitutivo all'ASL competente. In assenza di tale certificato il cittadino è costretto al pagamento della prestazione per intero e, solo un domani, può chiederne il rimborso alla propria istituzione competente;
- in caso di assenza di copertura sanitaria, il cittadino ha diritto alle cure indifferibili ed urgenti, per la tutela della salute del minore, della maternità e dell'interruzione volontaria di gravidanza, alle vaccinazioni, alla cura e profilassi delle malattie infettive. Solo se indigente non è dovuto alcun contributo per le prestazioni.

Se il soggiorno è **superiore a 3 mesi** è necessario essere in possesso di un'assicurazione sanitaria o essere iscritti al S.S.N. Hanno diritto all'iscrizione al S.S.N:

- i lavoratori subordinati o autonomi nello Stato;
- i familiari di un lavoratore subordinato o autonomo nello Stato;
- i cittadini in possesso di attestazione di soggiorno permanente maturato dopo 5 anni di residenza in Italia;
- i disoccupati iscritti nelle liste di collocamento o a un corso di formazione professionale;
- i titolari di uno dei seguenti formulari: E106, E109, E37, E120, E121, E33.

Assistenza sanitaria a cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti in Italia

Questa fascia di cittadini può scegliere di essere o meno iscritta al S.S.N.

I cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti in Italia iscritti al S.S.N. si vedono garantita la completa assistenza sanitaria prevista dal nostro ordinamento, nonché la parità di trattamento con cittadini italiani.

Ai cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti nel territorio nazionale che decidono di non iscriversi al S.S.N. sono assicurate, previo pagamento delle relative tariffe, le seguenti prestazioni:

- ospedaliere urgenti (in via ambulatoriale, in regime di ricovero o di *day hospital*);
- sanitarie di elezione.

Per tutte le prestazioni vengono applicate le tariffe determinate dalle regioni e province autonome secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502, art. 8, commi 5 e 7.

Assistenza sanitaria a cittadini extracomunitari non i regola con le norme di ingresso e soggiorno

I cittadini extracomunitari che non soggiornano regolarmente sul territorio italiano (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: con visto scaduto, privi di permesso di soggiorno, giunti sul territorio in maniera irregolare) hanno la possibilità di avere accesso a cure mediche presso l'ambulatorio stranieri, sito al padiglione 6, tutti i mercoledì dalle 16:30 alle 17:30 senza prenotazione e dalle 17:30 alle 19:30 su appuntamento.

L'ambulatorio fornisce diverse tipologie di assistenza:

- **assistenza medica di base** (visita medica, rilascio impegnative per visite specialistiche, impegnative per farmaci);
- **assistenza amministrativa** (rilascio STP, prenotazione di visite ed esami);
- **assistenza psicologica.**

Non vengono gestite richieste di carattere emergenziale per le quali rimane punto unico di riferimento il servizio di Pronto Soccorso (punto di rilascio del codice STP).

2.2

IL PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso è dedicato alla urgenze e alle emergenze sanitarie.

L'accoglienza dei pazienti è prevista con un sistema avanzato di triage che attribuisce la priorità alla visita medica: il paziente che si presenta al Pronto Soccorso non viene visitato in base all'ordine di arrivo, ma in base alla gravità delle sue condizioni.

CODICE - N. COLORE	DENOMINAZIONE	DEFINIZIONE
1 ROSSO	EMERGENZA	Situazione molto critica, accesso immediato alle cure
2 ARANCIONE	URGENZA	Situazione critica, urgenza, indifferibile, accesso rapido alle cure
3 AZZURRO	URGENZA DIFFERIBILE	Situazione critica stabile, accesso dopo i casi più urgenti
4 VERDE	URGENZA MINORE	Situazione poco critica, accesso di bassa priorità
5 BIANCO	NON URGENZA	Situazione non critica, differibile, con accesso non urgente

L'attività di Pronto Soccorso è svolta dal Pronto Soccorso Accettazione (PSA) che suddivide i pazienti di competenza traumatologica/ortopedica e i pazienti con patologie internistiche o chirurgiche, indirizzandoli agli opportuni ambulatori.

Hanno funzione di Accettazione, cioè di ammissione al ricovero, anche:

- **PS Ostetricia e Ginecologia** - presso Nuovo Ospedale DEA - TORRE B - PIANO +9;
- **PS Pediatria per i bambini fino ai 14 anni** (non traumatizzati) - presso Clinica Pediatrica - Padiglione 31;
- **Ambulatorio PS Oculistico** - presso Clinica Oculistica - Padiglione 23.

Il San Matteo è sede di DEA - EAS, Dipartimento di Emergenza e Accettazione di II livello: garantisce le prestazioni necessarie a fronteggiare urgenze, anche pediatriche, tutti i giorni 24 ore su 24.

L'IRCCS Policlinico San Matteo è uno dei sei "centro traumi di alta specializzazione" in gergo CTS (con Brescia, Bergamo, Monza, Niguarda Milano, Varese), per il trasporto di pazienti in emergenza nelle ore diurne e notturne.

E' tra le prime cinque strutture lombarde per il trattamento dei traumi maggiori. Ma è anche ospedale HUB per la ricettività di tutti i pazienti previsti delle Reti Tempo Dipendenti e di Patologie Lombarde: STEMI, STROKE, Emorragie digestive, Neonatale con trasporto; oltre ad essere un centro nazionale per i trapianti.

Da giugno 2021 è attiva anche l'elisuperficie abilitata al volo diurno e notturno.

IL RICOVERO

Sia il **ricovero ordinario** che il **ricovero in day hospital/day surgery** avvengono su proposta del medico di medicina generale, del pediatra di libera scelta o del medico specialista ospedaliero. A differenza dei ricoveri d'urgenza, disposti dal Pronto Soccorso, si tratta di ricoveri programmati, che prevedono quindi l'inserimento del paziente in una lista di attesa. Sulla base della patologia del paziente e delle sue condizioni cliniche, gli viene assegnata una specifica «classe di priorità», precedentemente analizzate, che determinerà il tempo di attesa prima del ricovero vero e proprio. Il *day hospital* si differenzia dal ricovero ordinario perché non prevede il pernottamento del paziente nella struttura ospedaliera.

Il ricovero è preceduto dal «**pre-ricovero**» quando prevede l'esecuzione, nell'arco di una mattinata, quindi dalle 8:00 circa alle 13:00, di alcuni accertamenti pre-operatori tra i quali, a seconda del tipo di intervento, prelievi del sangue, elettrocardiogramma, radiografie, visita anestesiológica. Al paziente viene comunicata telefonicamente la data fissata per il ricovero o il pre-ricovero ed il giorno prefissato dovrà presentarsi in reparto con l'impegnativa del medico di medicina generale.

Documenti necessari

Perché il ricovero possa avere luogo è necessario avere con sé un documento di riconoscimento, la Carta Regionale dei Servizi (CRS), se si è residenti in Lombardia, oppure la tessera sanitaria/codice fiscale e tutta l'eventuale documentazione sanitaria aggiuntiva, come lettere di dimissione, referti medici ed esami eseguiti in precedenza.

I cittadini stranieri europei, in aggiunta ai sopracitati documenti, devono avere con sé anche il proprio passaporto e i modelli R111-E128 oppure la tessera sanitaria.

Gli stranieri extracomunitari, regolarmente residenti in Italia, oltre a esibire la documentazione prevista per i cittadini italiani, devono avere con sé il permesso di soggiorno e la tessera sanitaria o la polizza assicurativa.

Infine, per i cittadini extracomunitari senza permesso di soggiorno, oltre alla documentazione precedentemente citata, è necessario il modello STP (Straniero Temporaneamente Presente) della durata di sei mesi.

Accoglienza e permanenza in reparto

La mattina del ricovero il personale infermieristico accoglie il paziente assegnandogli il posto letto ed applicandogli al polso un braccialetto con tutte le informazioni anagrafiche di riconoscimento. Al momento del ricovero il paziente deve informare il medico su eventuali terapie in corso. È importante sottolineare che durante l'intera durata del ricovero il paziente deve attenersi alla terapia farmacologica prescritta dal medico e somministrata dal personale infermieristico.

Per i ricoverati è attivo il Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica per garantire l'alimentazione più adatta da seguire durante il ricovero. La colazione viene servita alle 9:00; il pranzo alle 12:30 e la cena alle 19:00. Ogni giorno è possibile scegliere il pasto a seconda del menù giornaliero. In caso di dieta particolare, sarà cura del personale assicurarne il rispetto.

Cosa portare con sé

È consigliabile avere con sé solamente effetti personali di primaria necessità come:

- accessori per l'igiene personale quindi sapone, dentifricio, spazzolino, asciugamano, pettine;
- biancheria intima, pigiama/camicia da notte, vestaglia, pantofole, fazzoletti ed eventualmente una tuta tipo ginnastica;
- monete per i distributori automatici di bevande, *snack* e per i giornali.

È sconsigliato, altresì, avere con sé oggetti di valore o rilevanti somme di denaro. L'occorrente per il pasto (posate, tovagliolo e bicchiere) viene fornito dall'ospedale.

Assistenza dei familiari

Tutti i pazienti di età superiore a 75 anni ed i minori di 12 anni hanno diritto all'assistenza da parte di un familiare. In casi particolari è consentita la permanenza di una persona anche per le ore notturne.

Tuttavia, costoro sono tenuti ad uscire dalle stanze di degenza su richiesta del personale medico ed infermieristico.

L'accesso ai visitatori è consentito tutti i giorni dalle ore 17:00 alle ore 19:00. È fatto obbligo l'utilizzo della mascherina FFP2 durante tutto il tempo della visita.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

Dimissioni e documentazione clinica

All'atto di dimissione viene consegnata al paziente una lettera di dimissione con la descrizione di quanto avvenuto durante il ricovero, la terapia da effettuare a domicilio e gli eventuali controlli programmati. Inoltre, al paziente viene restituita la documentazione personale consegnata al momento del ricovero.

Non appena il paziente viene dimesso può fare richiesta di copia di tutta la documentazione clinica che lo riguarda: cartella clinica, risultati degli accertamenti clinici e strumentali cui è stato sottoposto durante la degenza, diario clinico e terapeutico. Può chiedere anche copia degli esami radiografici eseguiti (RX, TAC, RM, ecc.).

Al momento della dimissione, inoltre, viene fatta presente al paziente l'opportunità di compilare il questionario relativo all'indice di soddisfazione/gradimento per trattamento e servizi ricevuti.

È possibile compilare il questionario [cliccando qui](#).

DIVENTARE MAMMA AL SAN MATTEO

L'Istituto propone alle donne che scelgono di partorire in ospedale un «percorso nascita» pensato appositamente per tutelare la salute e i diritti della mamma e del neonato. Punto di forza di tale percorso è la possibilità, offerta alla futura mamma, di essere seguita dalle ostetriche del San Matteo con un'assistenza personalizzata, nel caso di gravidanza a basso rischio. Nel caso di gravidanza complicata, la gestante, invece, verrà seguita dal medico ginecologo con la possibilità di avvalersi di un team multidisciplinare.

Proprio per la delicatezza ed importanza del tema, l'ospedale offre alle future mamme ed anche ai futuri papà un servizio di tre ecografie ostetriche in caso di gravidanza «a basso rischio», un servizio di presa in carico *post* nascita ed un corso teorico/pratico di accompagnamento alla nascita.

2.4

COME RICHIEDERE LA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino che viene ricoverato in ospedale ha diritto a visionare nonché a possedere una copia della propria documentazione clinica ovvero: cartella clinica, risultati degli accertamenti clinici e strumentali cui è stato sottoposto durante la degenza, diario clinico e terapeutico. È possibile, inoltre, richiedere la copia degli esami radiografici eseguiti: RX, TAC, RM. Il rilascio avviene solo dietro pagamento.

Perché si possa entrare in possesso di tale copia, l'utente può farne richiesta:

- di persona presso l'Ufficio Cartelle Cliniche, Padiglione 2 (Tel. 0382 503416);
- via e-mail inviando all'indirizzo ufficio.cartellecliniche@smatteo.pv.it il modulo correttamente compilato;
- via e-mail inviando alla casella PEC protocollo@pec.smatteo.pv.it il modulo correttamente compilato;
- via posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo - V.le Golgi, 19 - 27100 Pavia.

Il modulo è disponibile sul sito internet della Fondazione cliccando [qui](#).

Prima di recarsi in ospedale per il ritiro della documentazione, è necessario accertarsi che la stessa sia già disponibile, contattando l'Ufficio Cartelle Cliniche al numero 0382 503416. L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:20 e dalle 14:35 alle 15:20. È possibile anche, solo in caso di esplicita richiesta, la spedizione a domicilio con spese a carico del destinatario e pagamento in contrassegno postale.

Donazione di organi e tessuti

La Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo, al fine di gestire interamente il percorso di *procurement* di organi e tessuti valutando quotidianamente tutti i potenziali donatori di organi e tessuti nelle aree intensive, subintensive e di ricovero ordinario dell'ospedale, ha istituito, dal 2021, una unità *ad hoc*, la SSD Anestesia Rianimazione 4 - Coordinamento Centro Donazioni Organi.

In attuazione della Legge 1 aprile 1999, n. 91, viene offerta a tutti i cittadini maggiorenni la possibilità di donare, previo consenso di volontà, organi e tessuti dopo la morte a scopo di trapianto.

[Tale consenso può essere espresso secondo cinque diverse modalità.](#)

In caso di assenza di una esplicita dichiarazione in vita, i familiari/aventi diritto sono chiamati a testimoniare circa la volontà dichiarata o presunta del congiunto. Per i minori sono sempre i genitori a decidere e qualora uno dei due fosse contrario, la donazione non può essere effettuata.

Preso atto della volontà di donare i propri organi e tessuti, la SSD Anestesia Rianimazione 4 - Coordinamento Centro Donazioni Organi, grazie anche al supporto della SS Transplant Center, coordina tutte le attività di donazione, prelievo e trapianto e segue le famiglie dei donatori e, nei casi opportuni, anche le persone trapiantate od in lista di attesa e le loro famiglie con supporto della SS Psicologia Clinica.

Al San Matteo si effettuano i seguenti trapianti:

Organi:

- Cuore o polmoni
- Cuore - polmoni
- Reni

Tessuti:

- Cornee
- Midollo osseo
- Tessuto muscolo - scheletrico

Tuttavia, è bene sapere che non solo dopo la morte, ma anche mentre si è in vita si può decidere di diventare donatore potendo, pertanto, donare:

- Rene
- Ossa
- Sangue
- Midollo osseo
- Sangue cordone ombelicale
- Placenta per estrazione di membrana amniotica

Donazione e banca del sangue da cordone ombelicale

Dal 2004 Regione Lombardia ha costituito la Banca regionale per la conservazione, tipizzazione, studio e distribuzione delle cellule del sangue da cordone ombelicale per i trapianti di cellule staminali emopoietiche allogeniche e dedicate. Tuttavia, la città di Pavia vede attiva la Banca del Sangue del Cordone Ombelicale dal 1997 e conserva più di 4.000 donazioni disponibili per il Registro Italiano Donatori di Midollo Osseo.

Il sangue da cordone ombelicale altro non è che il sangue che rimane all'interno della placenta dopo la nascita del bambino e che, quindi, verrebbe scartato.

Una volta nato il piccolo, dunque, si può prelevare questa preziosa fonte di cellule staminali senza alcun rischio né per il neonato, né per la madre. La procedura è indolore e non invasiva e può dare una concreta possibilità di guarigione a pazienti affetti da gravi patologie.

Perché una neomamma possa donare il sangue del cordone ombelicale è necessario fare un colloquio con il medico non prima delle 34esima settimana di gravidanza. Il colloquio va prenotato telefonando al numero 0382 503593 ed avviene presso il S.I.M.T, Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale.

Terminato il colloquio, se ritenuta idonea alla donazione, la medesima firmerà il consenso informato.

SERVIZI NON SANITARI

Alloggi

Il San Matteo non ha alloggi in convenzione o a gestione diretta per i familiari dei pazienti.

Tuttavia, è possibile individuare strutture anche in prossimità del Policlinico contattando l'Ufficio IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) di Pavia chiamando il numero 0382 399790 o inviando una e-mail a: turismo@comune.pv.it.

Inoltre, alcune associazioni di volontariato mettono a disposizione alloggi nei pressi dell'ospedale.

Per ulteriori informazioni in merito vi invitiamo a cliccare [qui](#).

Progetto D.A.M.A.

Il San Matteo, grazie all'adesione al progetto D.A.M.A, dall'inglese *Disabled Advanced Medical Assistance*, ovvero assistenza medica avanzata alle persone disabili, prevede «percorsi guidati» di facilitazione all'accesso ai servizi ospedalieri nei confronti di pazienti portatori di *handicap* gravi.

Per maggiori informazioni, il **numero di telefono dedicato è lo 0382.501685**.

Associazioni di volontariato

Il San Matteo conta su una salda collaborazione con numerose associazioni i cui obiettivi sono *in primis* il sostegno ai pazienti e ai loro familiari, nonché la promozione della ricerca scientifica e lo studio di patologie rare.

L'ospedale collabora esclusivamente con Organizzazioni accreditate che agiscono in conformità alla normativa vigente.

Banca e Bancomat

La Banca Popolare di Sondrio è presente con due sportelli collocati rispettivamente:

- ♦ all'ingresso principale su Viale Golgi, Padiglione 1 – (Tel. 0382 383101);
- ♦ all'ingresso del nuovo ospedale DEA su Strada Privata Campeggi n. 40 (Tel. 0382 51891).

Gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:35 alle 16:40 ed il venerdì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:35 alle 16:10. Tuttavia, a causa della pandemia da Covid-19, per le operazioni di cassa gli sportelli, ai quali si può accedere solo previo appuntamento, osservano il seguente orario: 8:30-13:30 dal lunedì al venerdì. Lo sportello, ciononostante, rimane aperto nel pomeriggio, nei consueti orari, per attività di consulenza.

Inoltre, a disposizione degli utenti vi sono anche due sportelli ATM Bancomat situati uno all'ingresso del nuovo ospedale DEA e uno all'ingresso principale su Viale Golgi.

Bar

All'interno del nuovo ospedale DEA è presente il bar per il ristoro dei familiari e dei pazienti. Esso si trova alla torre A, piano 0.

È aperto dal lunedì al sabato dalle 06:00 alle 18:00 e la domenica ed i festivi dalle 06:00 alle 15:00.

Biblioteca

La Biblioteca *BibLions* del San Matteo è riservata ai pazienti e ai loro familiari, ai medici e al personale dell'ospedale. La Biblioteca si trova al Padiglione 31, piano -1 della Clinica Pediatrica ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 ed i pomeriggi del lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15:00 alle 18:00.

Essa è composta da circa 5.000 volumi suddivisi tra: sezione ragazzi, sezione adulti e testi scolastici ed al suo interno è presente anche una postazione multimediale con collegamento ad Internet.

Celebrazioni messe

All'interno dell'ospedale l'assistenza spirituale e la celebrazione delle messe è garantita grazie alla presenza stabile di tre cappellani più un quarto cappellano volontario, sacerdoti cattolici appartenenti all'ordine religioso dei Camilliani e residenti all'interno dell'Ospedale.

I cappellani visitano con regolarità i malati e sono reperibili giorno e notte per le chiamate urgenti.

I ministri di altre confessioni religiose possono essere richiesti dai malati o dai loro familiari tramite i caposala o i cappellani che provvederanno a fissare l'incontro.

Le messe vengono celebrate presso la chiesa San Matteo:

- nei giorni feriali, il sabato e i prefestivi alle 7:15 e alle 19:15;
- nei giorni festivi alle 10:00 e alle 19:15.

Inoltre, nella Cappella della Madonna della Salute presso il nuovo ospedale DEA, corpo B, piano 0 la messa viene celebrata:

- il sabato e i prefestivi alle 17:30;
- nei giorni festivi alle 11:00.

Servizio Sociale

A chiudere il quadro dei servizi che la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo offre sia ai degenti che ai loro familiari troviamo il servizio sociale. Sono, infatti, presenti assistenti sociali per attività di informazioni e consulenze relative a problematiche sociali.

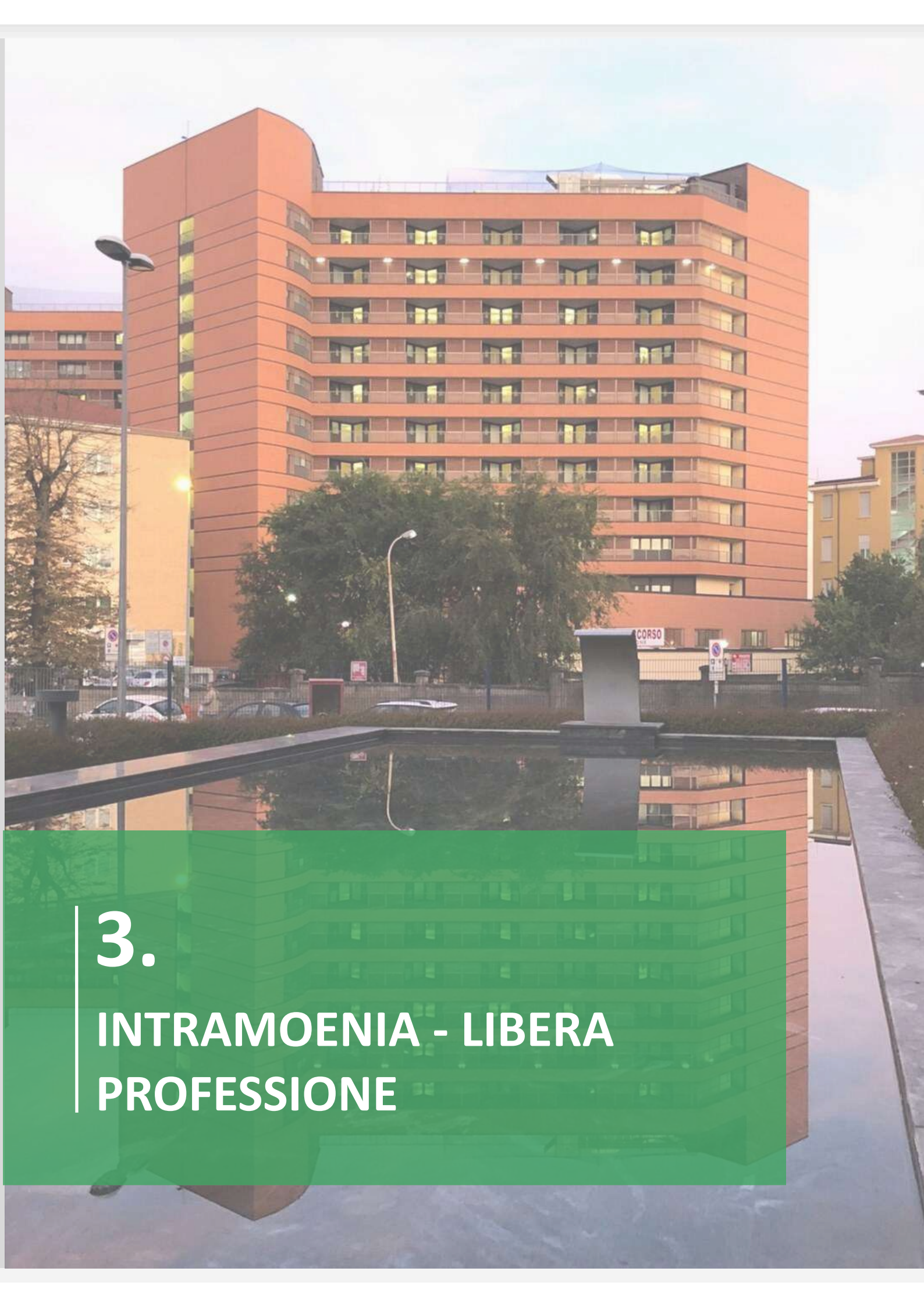
Per poterli contattare basta chiamare al numero 0382 503835.

La scuola in ospedale

Ai bambini e ai ragazzi che avranno un ricovero prolungato, soprattutto nei reparti di *day hospital* dell'Oncoematologia Pediatrica e della Pediatria, la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo, in collaborazione con le Istituzioni Scolastiche della città di Pavia, garantisce ai piccoli pazienti il diritto allo studio. Tenendo presente che le assenze prolungate legate ad un ricovero in ospedale potrebbero compromettere seriamente l'anno scolastico del bambino/adolescente, alcuni istituti pavesi, da anni, rendono possibile la «Scuola in ospedale», opzione che permette all'allievo di rimanere iscritto nella propria scuola, ma di venire «seguito» dalla scuola in ospedale, equiparata a pieno titolo alla scuola di appartenenza. Di fatto, frequentare le lezioni in ospedale equivale alla frequenza nella propria classe.

A seconda del tipo e grado di scuola, all'interno del San Matteo il servizio di «Scuola in ospedale» viene effettuato da docenti provenienti da Istituti scolastici pavesi:

- Direzione Didattica Statale I Circolo Pavia per la scuola dell'Infanzia e Primaria;
- «Leonardo da Vinci» di Pavia per la scuola secondaria di primo grado;
- «Istituto Superiore A. Volta» per la scuola secondaria di secondo grado.



3.

**INTRAMOENIA - LIBERA
PROFESSIONE**

ATTIVITA' INTRAMOENIA— LIBERA PROFESSIONE

In aggiunta alla possibilità di usufruire di prestazioni del S.S.N, al San Matteo è possibile prenotare visite specialistiche, esami diagnostici ed anche interventi chirurgici in regime di libera professione, ovvero a pagamento, potendo così da un lato prenotare direttamente la prestazione, senza l'impegnativa del S.S.N, e, dall'altro, scegliere lo specialista a cui affidarsi.

L'erogazione delle prestazioni in regime di attività intramoenia avviene:

- ◆ dal lunedì al venerdì dalle 16:00 alle 20:00;
- ◆ il sabato dalle 8:00 alle 14:00.

Per la **prenotazione delle prestazioni**, invece, sono previste due diverse modalità:

- ◆ compilando il [modulo web](#). Chi fa ricorso a questa modalità verrà successivamente ricontattato dagli operatori per concordare l'appuntamento o per maggiori informazioni;
- ◆ chiamando il numero 0382.501788 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 15:30.

L'attività di libera professione attualmente è prevista per le seguenti aree di specialità:

Allergologia
Cardiologia (ricovero)
Cardiochirurgia (ricovero)
Chirurgia Generale (ricovero)
Chirurgia Maxillo Facciale
Chirurgia Pediatrica (ricovero)
Chirurgia Senologica (ricovero)
Chirurgia Toracica (ricovero)
Chirurgia Vascolare (ricovero)
Dermatologia
Dietetica e Nutrizionistica
Ecografia
Epatologia
Ematologia
Endocrinologia e Diabetologia
Endoscopia Digestiva
Fisiatria

Gastroenterologia
Genetica Medica
Medicina Interna
Malattie Infettive
Nefrologia
Neurochirurgia (ricovero)
Oculistica
Oncologia
Ortopedia (ricovero)
Otorinolaringoiatria (ricovero)
Ostetricia e Ginecologia (ricovero)
Pediatría
Pneumologia
Radiologia per Immagini e Radiologia
Interventistica
Reumatologia
Terapia del Dolore
Urologia (ricovero)

Il **pagamento** delle prestazioni si può effettuare presso:

- ◆ lo sportello del Padiglione 8 - ingresso C, con bancomat e/o carta di credito, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:30;
- ◆ lo sportello CUP dedicato alla Libera Professione del Padiglione 43 (DEA) dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00 alle ore 20:00 e sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00;
- ◆ i Punti Amaranto, utilizzando il foglio di prenotazione con il codice a barre che identifica la pratica;
- ◆ gli operatori abilitati ad effettuare pagamenti PagoPA (riconoscibili dai loghi CBILL o PagoPA). Per ricorrere a questa modalità basta utilizzare il modulo che riporta il QRCode o lo IUV, consegnato al paziente all'atto della visita.

È possibile effettuare anche il **ricovero in regime di libera professione**, ma solo in seguito a visita specialistica presso un professionista che confermi tale necessità e successiva autorizzazione da parte della Direzione Medica di Presidio (DMP) dell'ospedale.

Per poter usufruire di tale servizio è necessario avere con sé un documento di riconoscimento, la Carta Regionale dei Servizi (CRS) e la tessera sanitaria.

Se le attività assistenziali lo consentono, è possibile usufruire dell'uso di una camera dotata di letto aggiuntivo per un familiare/accompagnatore per l'intera durata del ricovero. Inoltre, vengono garantiti servizi come: bagno privato, aria condizionata, televisione (abbonamento a pagamento) nonché personale medico ed infermieristico 24 ore su 24.

Per avere maggiori informazioni in merito all'attività intramoenia del Policlinico San Matteo vi invitiamo a contattare il numero 0382 501702, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30.



4.

LA STRUTTURA
OSPEDALIERA

4.1

MAPPA DELL'OSPEDALE



- Padiglione 1 – Ingresso Principale—Direzione e Presidenza
- Padiglione 2 – Ex Chirurgie – Uffici Amministrativi
- Padiglione 3 – Campus Universitario
- Padiglione 4 – Odontoiatria
- Padiglione 5 – Dermatologia
- Padiglione 6—Centro Prelievi
- Padiglione 7 – Ostetricia - Ginecologia
- Padiglione 8 – Radiologia - Medicina Interna
- Padiglione 8.b – Risonanza Magnetica
- Padiglione 8.c – Libera Professione—Intramoenia
- Padiglione 9 – Radioterapia Oncologica
- Padiglione 9b – Acceleratore Lineare
- Padiglione 10 – Ex Cardiologia
- Padiglione 11 – Fisiatria
- Padiglione 12 – Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (S.I.M.T.)
- Padiglione 13 – Farmacologia
- Padiglione 14 – Ematologia
- Padiglione 15 – Chiesa
- Padiglione 16 – Centralino Telefonico
- Padiglione 17 – Camera Mortuaria
- Padiglione 18 – Prevenzione e Protezione
- Padiglione 19 – Servizi Generali
- Padiglione 23 – Oculistica
- Padiglione 27 – Forlanini
- Padiglione 28 – Portineria Nord
- Padiglione 29 – Ortopedia - Traumatologia
- Padiglione 30 – Ex Malattie Infettive
- Padiglione 31 – Pediatria
- Padiglione 32 – Reparti Speciali
- Padiglione 36 – Cucina – Mensa
- Padiglione 42 – Malattie Infettive
- Padiglione 43 – DEA

I Pronto Soccorso:

- generale — Padiglione 43, DEA
- ostetrico - ginecologico — Padiglione 43, DEA
- pediatrico — Padiglione 31

COME RAGGIUNGERE IL POLICLINICO

Il San Matteo ha due ingressi: quello principale da Viale Golgi 19 e l'ingresso da Strada Campeggi.

È possibile raggiungere l'IRCCS Policlinico San Matteo in autobus, taxi, treno, o, in alternativa, in automobile.

IN AUTOBUS

I trasporti pubblici urbani a Pavia vengono effettuati dalla società Autoguidovie. Gli autobus che realizzano collegamenti diretti con l'ospedale, che dunque sostano alla fermata «Golgi/Policlinico» sono gli urbani numero 2,3,5 e 7 e l'autobus extraurbano numero 175.

IN TAXI

È possibile prenotare un taxi, dal lunedì al venerdì dalle 5:30 alle 2:00 mentre sabato e festivi dalle 6:30 alle 2:00, chiamando al numero 0382 576576.

In alternativa si può scegliere di viaggiare con la compagnia Taxi Radio Pavese, dotata di 13 autovetture. La prenotazione va fatta tramite telefono al numero 0382 577733.

IN TRENO

La stazione ferroviaria di Pavia è servita da qualsiasi tipologia di treno. Nello specifico i più frequenti, con una cadenza di 30 minuti, sono i treni regionali, gli Intercity, le Frecce di [Trenitalia](#) e la linea S13 di [Trenord](#).

IN AUTOMOBILE

Infine è possibile raggiungere l'ospedale a mezzo di automobile privata. In questo caso sono previste due opzioni:

- Autostrada Milano-Genova (A7): Pavia si trova 30 Km a sud di Milano. L'uscita per Pavia è «Pavia Nord - Bereguardo», da cui il raccordo autostradale A53 conduce all'uscita «Pavia Ospedali» che porta al San Matteo;
- Autostrada Torino-Piacenza (A21): Pavia è raggiungibile uscendo a «Casteggio -Casatisma», da cui la SS35 (Statale dei Giovi) arriva a Pavia centro.

Nei pressi dell'ospedale è possibile parcheggiare nelle seguenti aree di parcheggio:

- P1 - Parcheggio Strada Privata Campeggi. Le tariffe sono: di € 1,00 per la prima ora; poi €0,50 ogni ora fino a 5 ore consecutive di permanenza (per un totale €3,00). Per soste oltre le 5 ore e entro le 24 ore il pagamento totale è di €4,00. Per ogni 24 ore di sosta il costo è pari a €4,00. In caso di smarrimento del biglietto la tariffa forfettaria è di €20,00 ;
- P2 - Parcheggio Piazzale Camillo Golgi. Anche questo parcheggio a pagamento;
- P3 - Parcheggio Via Francesco Flarer che prevede due possibilità:
 - Accedere all'area gratuita;
 - Accedere all'area a pagamento.

All'interno del Policlinico è possibile usufruire del servizio, a pagamento, di mini-bus - Linea 9 che percorre le vie interne, dal parcheggio esterno Campeggi al piazzale interno dell'ingresso principale in Viale Golgi.

Centralino: **0382.5011**

Ufficio Informazioni: **0382.503151**

Numero Verde Regionale:

- **800.638.638** (da telefono fisso)
- **02 99.95.99** (da cellulare, al costo previsto dal proprio piano tariffario)

Prenotazioni in libera professione: **0382.501788**

Informazioni libera professione: **0382.501702**

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): **0382.503032**

Ufficio Cartelle Cliniche: **0382.503416**

Ufficio Stampa e Relazioni esterne: **0382.501087**

5.

NUMERI UTILI



APPENDICE

I DIRITTI DEL MALATO

- ◆ Diritto alla qualità delle cure: il paziente ha diritto a ricevere le cure più adatte ed efficaci esistenti, «fatte su misura», grazie ad un approccio multidisciplinare che prende in considerazione, non solamente le mere esigenze di salute, ma anche quelle psicologiche e sentimentali/emozionali il cui fine ultimo è quello di preservare e garantire una dignitosa qualità di vita;
- ◆ Diritto all'informazione: il cittadino che usufruisce di un servizio sanitario ha il diritto ad avere un quadro clinico chiaro e completo delle cure a cui verrà sottoposto compresi gli eventuali rischi ed inconvenienti, così da poter firmare con consapevolezza e chiarezza il consenso informato;
- ◆ Diritto alla documentazione medica: qualsiasi utente deve poter avere una copia di tutto il *dossier* clinico, ovvero l'intera documentazione sanitaria che lo riguarda in prima persona;
- ◆ Diritto alla cura del dolore: chi soffre ha diritto a non soffrire e a essere aiutato. Qualsiasi utente deve aver diritto all'accesso alla terapia del dolore e alle cure palliative in particolare modo: i malati oncologici, le donne che si apprestano a partorire, i bambini affetti da patologie particolari, tutti gli utenti che abbiano subito un'operazione e chiunque soffra di dolori cronici;
- ◆ Diritto alla verifica ed eventuale segnalazione della qualità dei servizi: l'utente ha diritto di esprimere dissensi, fare segnalazioni e/o presentare elogi in merito alla qualità dei servizi ricevuti. L'ufficio preposto alla raccolta di tali osservazioni è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Viale Camillo Golgi 19, 27100 Pavia

Telefono: 0382 5011

Fax: 0382 503139

E-mail: protocollo@pec.smatteo.pv.it

C.F. 00303490189 - P. IVA 00580590180