

Sistema Socio Sanitario



Ospedale Niguarda  
Cancer Center



Regione  
Lombardia

# Oncologia Falck

## Accesso alla struttura e alle terapie oncologiche

## Siamo ACCOGLIENZA: un reparto dove vivere

*Accogliere bene e con professionalità i nostri pazienti fa parte della cura*

### Cos'è per noi l'accoglienza

L'accoglienza della persona che arriva in Ospedale, sia le persone ammalate che il visitatore o accompagnatore, è uno degli aspetti che più ci sta a cuore. Pensiamo che sia fondamentale far comprendere perché sono necessarie l'accoglienza amministrativa, l'attesa per le visite e per le cure.

Pensiamo anche sia importante ricordare cosa sono le terapie oncologiche.

### Cos'è l'accoglienza amministrativa

L'accoglienza amministrativa è il punto di partenza che gestisce l'organizzazione delle prestazioni sanitarie, sia in ambulatorio che in degenza.

**E' importante che la persona che deve ricevere le cure si identifichi al bancone accoglienza di persona, avendo disponibili tutti i documenti necessari per la propria identificazione e per gli esami o cure che deve ricevere.**

Deve avere con sé la tessera sanitaria, l'impegnativa del SSN e la sua più recente relazione clinica, in modo che possa ricevere le corrette informazioni su come procedere.

Nelle prossime pagine verranno illustrati nel dettaglio i percorsi e le modalità da seguire in base alla prestazione da ricevere (ricovero, visita ambulatoriale, Day-Hospital/MAC).

### Cosa sono le cure oncologiche

Le cure, o terapie oncologiche, consistono in:

- **terapie dirette sul tumore** che mirano ad eliminare il tumore stesso nella sua sede anatomica. In pratica sono **la chirurgia** (in tutte le sue molte specialità

quali neurochirurgia, chirurgia otorinolaringoiatrica, chirurgia toracica, chirurgia cardiaca, chirurgia addominale, chirurgia urologica, chirurgia ginecologica, chirurgia ortopedica, chirurgia plastica e della pelle) oppure **la radioterapia** o altre forme di ablazione fisica del tumore (**radiofrequenza, microonde, embolizzazione vascolare**, ecc).

La radioterapia ha, a sua volta, diverse modalità di effettuazione come la radioterapia esterna, la radioterapia stereotassica e di precisione, la radioterapia interna o brachiterapia e l'irradiazione corporea totale o TBI (Total Body Irradiation);

- **terapie sistemiche** che raggiungono ogni parte del corpo e consistono nella somministrazione o per bocca, o per endovena, o per via sottocutanea o, molto raramente, per via intratecale, di farmaci oncologici. I farmaci oncologici possono essere chemioterapici ad ampio spettro o anticorpi monoclonali, o farmaci ormonali o farmaci a bersaglio molecolare specifico.

### Perché l'attesa in Day-Hospital/MAC

L'attesa è causata dagli innumerevoli controlli di qualità che si svolgono "dietro le quinte" per verificare l'identità della persona ammalata (le omonimie in Ospedale sono pericolosissime), la sua storia clinica, lo stato aggiornato della funzionalità degli organi attraverso il controllo degli esami del sangue e degli altri esami strumentali (RX, ECG, altro). Gli esami del sangue, una volta eseguiti, devono essere interpretati e validati prima di essere rilasciati e, quando i risultati sono incerti, l'analisi viene ripetuta.

Le terapie non sono uguali per tutti ma personalizzate per ciascuna situazione clinica e vengono preparate nella Farmacia dell'ospedale nel giorno stesso, dopo la conferma del Medico che ha visitato la persona interessata, vengono etichettate con un codice univoco e dopo molti controlli di qualità, vengono portate fino al punto di somministrazione nel Day-Hospital MAC di Ematologia ed Oncologia.

Dopo queste considerazioni ci si rende facilmente conto di come, per servire contemporaneamente centinaia di persone, sia necessaria molta attenzione e tempo: **il tempo della vostra attesa.**

*La storia dell'Oncologia Falck e della Fondazione Oncologia Niguarda Onlus sono legate da sempre: fin dall'inizio la Fondazione ha sostenuto l'attività del reparto attraverso lo specifico progetto accoglienza con il quale provvede all'ammodernamento degli spazi, al miglioramento del comfort del paziente con un'area verde dedicata, opere d'arte e biblioteche con tanti libri da leggere per migliorare la permanenza in Ospedale delle persone ammalate, dei loro accompagnatori o dei visitatori.*

## CONOSCIAMOCI

### Oncologia Falck

Direttore: **Salvatore Siena**

Segreteria Direttore: tel: 02 6444.2291  
email: [oncologia@ospedaleniguarda.it](mailto:oncologia@ospedaleniguarda.it)  
email: [cancer@ospedaleniguarda.it](mailto:cancer@ospedaleniguarda.it)

Blocco Sud – 3° piano – Ponti Ovest (Stanza 38)

L'attività di cura si svolge in più percorsi:

- **Degenza**, dove vengono ricoverati i pazienti che hanno bisogno di un'assistenza ad alta intensità con terapia e controlli che si sviluppano nell'arco di due/tre giorni;
- **Day-Hospital/MAC**, dove sono destinate le persone che completano le loro visite e terapie in giornata;
- **Ambulatorio**, dove proseguono i controlli in follow-up dopo le cure.

### Degenza Oncologia Falck

Segreteria Degenza: tel 02 6444.7946  
Bancone Accoglienza: tel. 02 6444.2290  
email: [oncologia@ospedaleniguarda.it](mailto:oncologia@ospedaleniguarda.it)  
email: [cancer@ospedaleniguarda.it](mailto:cancer@ospedaleniguarda.it)

Blocco Sud – 3° piano – Settore B

### Ambulatorio Oncologia Falck

Bancone Accoglienza: tel 02 6444.3164  
email: [oncologia@ospedaleniguarda.it](mailto:oncologia@ospedaleniguarda.it)  
email: [cancer@ospedaleniguarda.it](mailto:cancer@ospedaleniguarda.it)

Blocco Sud – piano terra – Settore A (sala attesa 1B)

### Day - hospital/MAC Oncologia Falck

Bancone Accoglienza: tel. 02 6444.2367  
email: [oncologia@ospedaleniguarda.it](mailto:oncologia@ospedaleniguarda.it)  
email: [cancer@ospedaleniguarda.it](mailto:cancer@ospedaleniguarda.it)

Blocco Sud – piano terra – Settore C

## COME ACCEDERE AL REPARTO DELL'ONCOLOGIA FALCK PER IL RICOVERO

- Al **totem** situato all'ingresso del Blocco Sud:
  - Scegliere SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE > RICOVERO
  - Ritirare il ticket
- Attendere il proprio turno e quindi procedere con l'**accettazione** agli sportelli amministrativi.
- Recarsi in degenza, al terzo piano, Settore B (citofonare per l'ingresso).

## COME ACCEDERE ALL'AMBULATORIO DELL'ONCOLOGIA FALCK

- Al **totem** situato all'ingresso del Blocco Sud:
  - Scegliere SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE > ACCETTAZIONE/PAGAMENTO TICKET
  - Ritirare il ticket
- Attendere il proprio turno e quindi procedere con l'**accettazione** agli sportelli amministrativi.
- Recarsi in ambulatorio, al Settore A, Sala d'attesa 1B

## COME ACCEDERE AL DH/MAC DELL'ONCOLOGIA FALCK

- Al **totem** situato al Blocco Sud, settore C (prima dell'ingresso al DH/MAC)
- Scegliere la specialità > ONCOLOGIA
- Avvicinare **la tessera sanitaria** al lettore (in basso a destra) con il codice a barre rivolto verso il lettore. **In mancanza della tessera sanitaria**, scegliere > PERCORSO SENZA TESSERA
- Scegliere la prestazione programmata:
  - Solo Prelievo = OP
  - Prelievo e Visita = OV
  - Prelievo, Visita e Terapia = OX
  - Solo Terapia = OT
  - Solo Visita = OH
  - Terapia e Visita = OZ
- Cliccare > TOCCA PER PROCEDERE
- Ritirare il ticket e **conservarlo per tutta la durata del percorso**. Il numero del ticket sarà quello che apparirà sui monitor al momento delle chiamate.

Comunicare sempre il proprio arrivo al bancone accoglienza identificandosi personalmente, poi:

- Accomodarsi in sala d'attesa (C o 1B)
- Controllare il monitor (in alto sul muro) e quando apparirà il proprio codice ticket, recarsi nel settore indicato:

AMB 22, AMB 23,  
AMB 24, AMB 25  
AMB 30

SETTORE A  
SALA D'ATTESA 1/B

BOX 1, BOX 2,  
BOX 3, BOX 4  
DH 25, 26,  
DH 27, DH 28,  
DH 29  
BLU - GIALLA - ROSSA

SETTORE C  
DAY HOSPITAL / MAC

Edizione speciale sostenuta da:

## ***"Progetto Contact Center - Professionisti Pronti a Rispondere"***

finanziato da:



A.S.S.T. Grande Ospedale Metropolitano Niguarda  
P.zza Ospedale Maggiore, 3  
20162 Milano  
Tel. 02 6444.1 - Fax 02 6420901

[www.ospedaleniguarda.it](http://www.ospedaleniguarda.it)

Aggiornamento marzo 2023  
a cura di: Comunicazione  
[comunicazione@ospedaleniguarda.it](mailto:comunicazione@ospedaleniguarda.it)