

Aggiornamento maggio 2015



CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti e rappresenta lo strumento con il quale l'Ospedale San Raffaele intende instaurare un dialogo con i propri pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione. Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono aggiornate a maggio 2015. La Carta dei Servizi di Ospedale San Raffaele è collegata tramite link al sito istituzionale www.hsr.it dal quale acquisisce informazioni continuamente aggiornate. È possibile che successivamente al mese di aggiornamento della Carta si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o ad altre informazioni indicate nel documento: è possibile ricevere eventuali chiarimenti o ulteriori informazioni telefonicamente ai numeri dell'URP Informazioni 02.2643.3838 – 02.2643.3088, tramite e-mail al seguente indirizzo: informazioni@hsr.it.

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



CARTA DEI SERVIZI	1
Presentazione generale	3
Chi siamo	4
Codice Etico	5
Le sedi San Raffaele	6
Come raggiungerci	7
Prestazioni, servizi, accesso	8
Ricovero: accesso, degenza, orari visita	9
Ricovero Programmato	10
Ricovero Urgente	11
Il Pronto Soccorso	13
Aree cliniche, Reparti di degenza e Servizi di IRCCS Ospedale San Raffaele	14
Ambulatori di IRCCS Ospedale San Raffaele	17
Prestazioni Ambulatoriali Non Mediche	20
Prenotazione e Accettazione di una visita o di un esame	21
Prenotazione telefonica o per via telematica	23
Prenotazione agli sportelli e Accettazione IRCCS Ospedale San Raffaele	25
Prenotazione di altri Servizi e Accettazione	27
Assistenza sanitaria per pazienti stranieri	29
Rilascio documentazione clinica	32
Documenti di dimissione	33
Centro donazioni sangue e midollo	35
Certificazioni, riconoscimenti e standard di Qualità	36
URP e Volontariato	45
Ufficio Relazioni con il Pubblico	46
Volontariato	47
Servizio Sociale	50
Contatti	51

Sezione 1



Presentazione generale

Chi siamo

L’Ospedale San Raffaele è una struttura clinica-scientifica-universitaria di rilievo internazionale e di alta specializzazione per diverse importanti patologie, inaugurata nel 1971 e riconosciuta nel 1972 “Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico” (IRCCS).

Altre strutture collegate sono [IRCCS San Raffaele Turro](#) e i poliambulatori [Cardinal Schuster](#) e San Donato Milanese, per un totale, alla data marzo 2015, di 1.318 posti letto, di cui 1.273 dedicati al Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Nel 2014 sono stati effettuati complessivamente circa 35.000 interventi chirurgici, oltre 50.000 ricoveri, oltre 4 milioni tra prestazioni ambulatoriali ed esami di laboratorio e ben oltre 63.500 accessi al [Pronto Soccorso](#). Il San Raffaele è inoltre un Centro di Emergenza ad Alta Specialità (EAS).

Nell’ambito della [Ricerca](#), dal 2001 l’IRCCS Ospedale San Raffaele è riconosciuto dal Ministero della Salute come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico per la specialità di [Medicina Molecolare](#).

La tematica della Medicina Molecolare è sempre stata l’elemento caratterizzante di questa Istituzione che ha scelto di focalizzare verso la comprensione dei processi molecolari e le applicazioni mediche delle scoperte della biologia molecolare con lo scopo di sviluppare terapie innovative per le patologie del sistema nervoso centrale e periferico, dell’apparato cardiovascolare e del metabolismo, per le patologie tumorali, le malattie infettive e immunomediate, le malattie genetiche e le malattie rare e per lo sviluppo di tecnologie nell’ambito della genomica e della diagnostica per immagini.

Il San Raffaele è polo didattico-assistenziale [dell’Università Vita-Salute San Raffaele](#), in quanto sede delle Facoltà di Medicina e Chirurgia, di Psicologia, dei corsi di laurea delle professioni sanitarie nonché, dal 2010, del corso di Laurea internazionale in Medicina e Chirurgia [International Medical Doctor Program](#), l’unico corso magistrale che abilita alla professione in Europa e Nord America.

L’attuale struttura organizzativa dell’IRCCS è composta da:

- Presidente, Prof. Gabriele Pelissero
- Vice Presidente, Dott. Paolo Rotelli
- Amministratore Delegato, Dott. Nicola Bedin
- Direttore Sanitario, Dott. Roberts Mazzuconi
- Direttore Scientifico, Prof. Francesco Montorsi
- Vice Direttore Scientifico, Prof. Luca Guidotti

Codice Etico

Rapporti con i Pazienti

L’Ospedale San Raffaele pone il paziente al centro delle proprie attività sia cliniche sia di ricerca, prefiggendosi l’obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative.

L’attività della Società è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate, con lo scopo di garantire il benessere dell’utente e il progresso scientifico.

In tal senso, l’Ospedale San Raffaele si impegna a garantire che:

- tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura e attenzione rispettandone dignità e convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell’erogazione dei servizi (ad esempio mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende di ricovero, delle liste di attesa ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;
- sia estesa, quanto più possibile, la diffusione del presente Codice, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei pazienti ed agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti dell’Ospedale San Raffaele sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia, ai protocolli clinici proposti nonché a tutti quei servizi che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili. In tal modo la Società garantisce l’assunzione di decisioni consapevoli (cd. “consenso informato”) da parte del paziente.

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla carta costituzionale, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra utente e personale medico. Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.

Coerentemente con quanto indicato nel Manuale della Cartella Clinica emessa dalla Direzione Generale della Regione Lombardia, “l’informazione fa parte della buona condotta medica, costituisce un vero e proprio dovere contrattuale, è integrativa della prestazione sanitaria e, dalla sua omissione, possono derivare responsabilità professionali e pretese risarcitorie.”

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l’utenza, quindi, l’Ospedale San Raffaele si impegna a:

- garantire al paziente, o a un suo delegato, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- garantire una chiara informativa anche a pazienti di nazionalità straniera con l’ausilio di interpreti e mediatori con adeguate competenze di natura linguistica;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute [all’ufficio relazioni con il pubblico](#) per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell’utenza.

Le sedi San Raffaele

IRCCS Ospedale San Raffaele

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Via Olgettina, 60 - Milano - Tel. 02.26431

IRCCS San Raffaele Turro

Via Stamira D'Ancona, 20 - Milano - Tel. 02.26431

Centro San Luigi - Centro di cura e ricerca per le patologie HIV correlate
presso San Raffaele Turro - Palazzina B - Via Stamira D'Ancona, 20 - Milano - Tel. 02.26431

Poliambulatorio San Raffaele Cardinal Schuster

Via N. Castellini, 7 - Milano - Tel. 02.26431

Poliambulatorio San Raffaele di San Donato (punto prelievo, ecografie, radiologia)
Via A. De Gasperi, 5/a - San Donato Milanese - Tel. 02.26431

Servizio di Medicina di Laboratorio: Punti Prelievo

Call Center: Tel. 02.2643.2316 Lu-Ve 8.30-16.00

- ZONA 1 – Centro Storico, presso stazione ferroviaria Trenord, Piazza Cadorna 14, Milano – galleria commerciale
- ZONA 2 – Stazione Centrale, Gorla, Turro, Greco, Crescenzago, presso San Raffaele Turro, Via Stamira D'Ancona, 20, Milano
- ZONA 3 – Città Studi, Lambrate, Venezia
 - presso Ospedale San Raffaele, via Olgettina 60, Milano
 - Via Spallanzani 15, Milano
- ZONA 6 – Barona, Lorenteggio
 - Via Ponti 31, Milano
 - Via Solari 19, Milano
- ZONA 9 – Stazione Garibaldi, Niguarda, Bovisa, presso Poliambulatorio Cardinal Schuster, Via Nicostrato Castellini 7, Milano
- SAN DONATO MILANESE – frazione METANOPOLI, presso Poliambulatorio San Raffaele di San Donato Milanese, Via A. De Gasperi 5a, San Donato Milanese (Mi)

Altre Strutture Ambulatoriali collegate solo in regime autorizzativo

Punti Raf

H San Raffaele Resnati S.p.A. - Tel. 02.5818.7818

Sede di Via Santa Croce, 10/a – Milano

Sede di Via Respighi, 2 - Milano

Sede di Via A. De Gasperi, 5/a- San Donato Milanese

Come raggiungerci

[San Raffaele Sede Centrale e Dipartimento di Medicina Riabilitativa](#) (Di. Me.R.),

Via Olgettina n. 60 e n. 48 – 20132 Milano

Dall'aeroporto di Linate

Autobus Atm 923 fino al capolinea presso Ospedale San Raffaele

Dall'aeroporto di Malpensa

Treno o Shuttle "Malpensa Express" quindi MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure [Metro Automatico](#) indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Dall'aeroporto di Orio al Serio

Autobus Autostradale o Shuttle quindi MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure [Metro Automatico](#) indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Con i mezzi pubblici

MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure [Metro Automatico](#) indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Con l'auto

Tangenziale Est:

- da nord Uscita Cascina Gobba
 - da sud Uscita Segrate
-

[San Raffaele Turro e Centro San Luigi](#)

Via Stamira D'Ancona, 20 – Milano

Con i mezzi pubblici

MM1 fermata Turro + Autobus Atm 44 direzione quartiere Turro

MM2 fermata Cascina Gobba+ Autobus Atm 44 direzione quartiere Turro

Con l'auto

Tangenziale EST:

- da Nord uscita Cascina Gobba
- da Sud uscita Lambrate

Sezione 2



Prestazioni, servizi, accesso

Ricovero: accesso, degenza, orari visita

Per avere tutte le principali informazioni che riguardano il ricovero presso il San Raffaele e i suoi distaccamenti è possibile rivolgersi al [Call Center Ricoveri](#).

Call Center Ricoveri SSN (Programmati e Urgenti)

Informazioni:

- di carattere generale relative al ricovero (comunicazione e/o variazione numeri di telefono lasciati al momento della prenotazione, richiesta cartelle cliniche, servizi alberghieri, orari di visita, ecc.);
- sulle pratiche di ricovero (luogo, orario e giorno di ricoveri già programmati, esami preoperatori, procedure, documentazioni necessarie, liste e tempi di attesa).

Prenotazioni:

- visite di controllo post PS;
- visite e medicazioni post dimissione.

Call Center Ricoveri SSN (Programmati e Urgenti)

Orario: Lu-Ve 8.30-16.00

Tel: 02.2643.2436

Direzione Sanitaria IRCCS Ospedale San Raffaele

Direttore Sanitario: Dott. Roberts Mazzuconi

Segreteria: Tel. 02.2643.2452; Fax 02.2643.2453

Dove: Settore B, piano terra

Quando: Lu-Ve 8.30-17.00

Per denunce di nascita (entro il terzo giorno): Tel. 02.2643.2386

Quando: Lu-Ve 10.00-13.00

Per l'attività di raccolta del sangue da cordone ombelicale per uso autologo con conservazione presso banche estere

Quando: Ma-Me-Gi-Ve 15.00-16.00, presentandosi di persona in Segreteria Direzione Sanitaria per lo svolgimento delle pratiche

Per informazioni telefoniche: Tel. 02.2643.2452 Lu-Ve 8.30-17.00

Servizio Infermieristico IRCCS Ospedale San Raffaele

Dirigente: Dott.ssa Anna Maria Rossetti

Tel. e Fax: 02.2643.2443

Dove: Settore B, piano terra

Quando: Lu-Ve 9.00-17.00

Ricovero Programmato

Modalità di accesso

Il ricovero programmato riguarda il paziente che non necessita di ricovero in urgenza.

Il paziente, generalmente, viene visitato da uno specialista dell'Ospedale che, valutate le condizioni generali dell'assistito, pone le indicazioni per il ricovero ospedaliero. Pertanto si richiede al Medico di Medicina Generale o al Pediatra di Libera Scelta oppure da uno Specialista Ospedaliero la prescrizione di una impegnativa di ricovero. In relazione alla priorità clinica del paziente, in base ai criteri cronologici e alla lista di attesa specifica per la patologia la Programmazione Sanitaria provvede a contattare telefonicamente il paziente al fine di comunicare la data e l'ora per gli eventuali esami pre-operatori e per il ricovero.

Il ricovero programmato può avvenire secondo le seguenti modalità

- Ricovero tramite il SSN
- Call Center Ricoveri Programmati e Urgenti
- Tel. 02.2643.2436 E-mail ricoveri.ssn@hsr.it
Quando: Lu-Ve 8.30-16.00
- Ricovero in solvenza, in convenzione con Enti o Fondi
- Call Center Ricoveri Solventi
- Tel. 02.2643.2800 E-mail ricoveri.solventi@hsr.it
Quando: Lu-Ve 8.30-17.00; Sabato 8.30-12.00

Documenti necessari per il Ricovero Programmato

Richiesta di ricovero compilata dal medico curante o dal pediatra di libera scelta oppure da uno Specialista Ospedaliero, unicamente per i pazienti appartenenti alla Regione Lombardia

Carta Regionale dei Servizi o Tessera sanitaria
codice fiscale
documento d'identità

Accettazione Ricoveri Programmati

SSN sede

Dove: Settore R piano -1 c/o Accettazione Centrale

Quando: Lu-Ve 7.00-17.45; Sabato 8.00-11.45

SSN DiMeR

Dove: Accettazione DiMeR, adiacente alla portineria – Via Olgettina, 48

Quando: Lu-Ve 8.00-17.45; Sabato 8.00-11.45

Ricovero Urgente

Modalità di accesso

Per "Ricovero Urgente" si intende il ricovero disposto in [Pronto Soccorso](#) dal medico di guardia per il paziente ivi giunto.

Valutata la necessità del ricovero, il paziente è inviato all'Unità Operativa (UO) di competenza per la patologia riscontrata. In caso di mancanza di disponibilità di posti letto in una delle UO di competenza, il paziente sarà inviato ad altra struttura previo accordo diretto e previa organizzazione delle modalità più opportune per il trasporto.

In caso di paziente non trasportabile, si provvederà a trattenerlo sino alla prima disponibilità di posto letto nell'UO di competenza.

Documenti necessari per il Ricovero Urgente

Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria

Documento di identità valido

Accettazione Ricoveri Urgenti

Dove: Settore C piano meno 1

Quando: Lu-Ve 7.00-18.45; Sabato 8.00-11.45

Cosa portare in Ospedale

In Ospedale occorre portare:

- documentazione clinica relativa ad eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza, da richiedere al momento della dimissione al medico di riferimento;
- elenco dei farmaci che si stanno assumendo (il Prontuario Terapeutico Ospedaliero non contiene tutti i farmaci presenti sul mercato);
- documenti per l'accettazione amministrativa.
- biancheria personale: pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani;
- accessori personali da toilette;
- acqua minerale poiché non viene fornita con i pasti.

Le "Unità Operative Solventi" sono dotate di stoviglie, asciugamani e accessori da toilette.

[Per i degenti e per i loro parenti e visitatori sono inoltre disponibili numerosi ulteriori servizi presso la sede dell'Ospedale San Raffaele.](#)

Orari visita parenti e/o conoscenti

Feriali:

Lu-Ve 17.00-19.00; Sabato 15.00-19.00

Festivi:

10.00-12.00 e 15.00-19.00

Gli orari di visita dei seguenti reparti presentano delle variazioni:

Cardiochirurgia
tutti i giorni 12.30-13.30 e 17.00-19.00

Ostetricia e Neonatologia:
tutti i giorni 17.00-19.00 non più di due visitatori

Terapia Intensiva Generale:
non più di due visitatori dalle ore 17.30 alle ore 19.00
I medici sono disponibili per colloqui anche dalle ore 9.30 alle ore 10.30

Terapia Intensiva Cardiochirurgica:
tutti i giorni 15.30-16.30 non più di due visitatori
Il giorno dell'intervento, in cui non sono consentite visite, il medico di guardia è disponibile per colloqui dalle ore 15.00 alle ore 15.30 ma anche al di fuori degli orari indicati

Terapia Intensiva Neurochirurgica:
tutti i giorni 17.00-17.30 due visitatori per degente e altri due 17.30-18.00
L'ingresso è consentito a quattro visitatori al giorno.
E' possibile effettuare visite in altri orari in accordo con la Caposala

Unità Coronarica:
tutti i giorni 13.00-14.00 e 17.00-19.00 due visitatori per degente
Le visite di parenti e conoscenti nelle Unità Operative Solventi non hanno limitazioni d'orario.
Fanno eccezione i pazienti in età pediatrica, che hanno diritto alla presenza continua di un accompagnatore e gli anziani socialmente deboli, cui è favorita (ove possibile) la presenza prolungata di un familiare e/o conoscente (Manuale della Qualità 6.5; Legge 48/88 art. 16).

Il Pronto Soccorso

Il [Pronto Soccorso](#) è un servizio deputato esclusivamente all'urgenza.

Criteri di accesso

La precedenza di visita in Pronto Soccorso è dettata dalla gravità delle condizioni del paziente e non necessariamente dall'ordine di arrivo (TRIAGE). Il sistema TRIAGE è una procedura utilizzata in tutti i grandi Pronto Soccorso, che mira a evitare attese pericolose per i pazienti più urgenti. L'urgenza viene codificata in quattro codici colore.

Codici colore del sistema TRIAGE in ordine decrescente di urgenza:

ROSSO assegnato a pazienti con problemi molto gravi e che necessitano di assistenza d'urgenza.

GIALLO assegnato a pazienti con disturbi gravi o potenzialmente gravi.

VERDE assegnato a pazienti con problemi urgenti la cui valutazione può essere ritardata per permettere il trattamento dei pazienti contrassegnati con codice rosso e giallo.

BIANCO assegnato a pazienti con patologie che non richiederebbero il ricorso al Pronto Soccorso. I pazienti sono comunque assistiti, ma solo dopo che il personale ha risolto i problemi dei pazienti più urgenti. In caso di codice bianco, i pazienti sono tenuti anche al pagamento del ticket.

Pagamento ticket in Pronto Soccorso

Le prestazioni di Pronto Soccorso che il medico ha valutato non urgenti oppure che rientrano nei "Criteri per la definizione dei codici bianchi alla dimissione dal Pronto Soccorso", sono soggette, al pagamento del ticket, secondo la normativa vigente (Delibera Regione Lombardia IX 3379), secondo la quota stabilita (anche in caso di esami diagnostici) attualmente di 25 Euro. Adiacente al Pronto Soccorso è a disposizione una cassa automatica aperta 24 ore su 24.

Documenti da presentare

Carta di identità o passaporto

Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria

TEAM

Modulo STP (Straniero Temporaneamente Presente) per cittadini extracomunitari

Documentazione clinica precedente

Aree cliniche, Reparti di degenza e Servizi di IRCCS Ospedale San Raffaele

Area Cardio Toraco Vascolare

[Cardiochirurgia](#)

[Cardiologia Clinica](#)

Cardiologia Interventistica – Aritmologia

Cardiologia Interventistica - Emodinamica

[Chirurgia Toracica](#)

[Chirurgia Vascolare](#)

Terapia Intensiva post-operatoria

[Terapia Intensiva Coronarica](#)

Cardiologia Semintensiva

Chirurgia ambulatoriale (BCOA) Chirurgia Vascolare

[Servizio Cardiologia Interventistica – Laboratorio di Elettrofisiologia](#)

[Servizio Cardiologia Interventistica – Laboratorio di Emodinamica](#)

Area Chirurgia Generale e Specialistica

[Chirurgia Gastroenterologica](#)

[Chirurgia Epatobiliare](#)

[Chirurgia Pancreatica](#)

[Chirurgia Generale e delle Urgenze](#)

[Week Surgery e Chirurgia Endocrina](#)

[Ortopedia](#)

[Terapia Intensiva Generale](#)

[Servizio di Gastroenterologia e Endoscopia digestiva](#)

Area Diagnostica per immagini

[Medicina Nucleare](#)

[Neuroradiologia](#)

[Servizio di Radiologia](#)

Area Distretto Testa - Collo

[Neurochirurgia](#)

[Oculistica](#)

[Otorinolaringoiatria](#)

Terapia Intensiva Neurochirurgica

[Centro Cornea](#)

Chirurgia ambulatoriale (BCOA) Oculistica

Area Emergenza Urgenza

[Pronto Soccorso](#) - Centro EAS

Area dei Laboratori di Diagnostica

[Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale](#) (SIMT)

[Anatomia Patologica](#)

[Servizio di Medicina di Laboratorio](#)

Area Malattie Infettive

[Malattie Infettive](#)

Day Hospital Malattie Infettive

Attività ambulatoriale integrata (MAC) Malattie Infettive

Area Materno - Infantile

[Ostetricia e Ginecologia](#)

Nido

[Patologia Neonatale](#)

[Pediatria](#)

[Immunoematologia Pediatrica](#)

[Day Hospital Pediatria](#)

[Day Surgery Centro Scienze della Natalità](#)

Servizio di Procreazione Medicalmente Assistita

Attività ambulatoriali integrate (MAC) Ginecologia

Area Medicina Interna e Specialistica

[Medicina Generale indirizzo Immunologico Clinico](#)

[Medicina Generale indirizzo Diabetologico ed Endocrino-Metabolico](#)

[Medicina Generale Trapianti Rene-Pancreas](#)

[Nefrologia](#)

Day Hospital Medicina

[Servizio Dialisi](#)

Area Neurologica

[Neurologia](#)

Stroke Unit

Day Hospital Neurologia

Attività ambulatoriali integrate (MAC) Neurologia

Area Oncologica

[Ematologia](#)

[Medicina Interna Oncoematologica](#)

[Medicina Interna Oncologia](#)

Day Hospital Ematologia

Day Hospital Oncologia

Attività ambulatoriale integrata (MAC) Ematologia

Attività ambulatoriale integrata (MAC) Oncologia

[Servizio di Radioterapia](#)

Area di Riabilitazione

[Riabilitazione Specialistica A](#)

Riabilitazione Specialistica Motoria

Riabilitazione Specialistica Cardiologica

Area Solvenza

Solventi 6° e 7° piano Settore Q

Solventi 5° e 6° piano Settore D

Area Urologica

[Urologia](#)

Ambulatori di IRCCS Ospedale San Raffaele

Ambulatori	Referente Medico	Per prenotare
Allergologia	Giselda Colombo	02.2643.2643
Analgesia al parto	Giovanna Valentini	02.2643.6820
Andrologia	Roberto Bertini	02.2643.2643
Anestesiologia (agopuntura)	Luigi Gioia	02.2643.2643
Aritmologia	Simone Gulletta	02.2643.2643
Cardiochirurgia	Maria Grazia Pala	02.2643.2643
Cardiologia	Stefano Gerosa	02.2643.2643
Cardiologia Diagnostica non invasiva	Michele Oppizzi	02.2643.2643
Cardiologia – Emodinamica	Mauro Carlino	02.2643.2643
Cardiologia Pediatrica	in attesa di nomina	02.2643.2643
Centro Sclerosi Multipla	Giancarlo Comi	02.2643.2643
Cerebrovasculopatie	Luisa Roveri	02.2643.2643
Chirurgia Gastroenterologica	Saverio Di Palo	02.2643.2643
Chirurgia Epatobiliare	Luca Aldrighetti	02.2643.2643
Chirurgia Endocrina	Edoardo Beretta	02.2643.2643
Chirurgia Pancreatica	Gianpaolo Balzano	02.2643.2643
Chirurgia Plastica	in attesa di nomina	02.2643.2643
Chirurgia Toracica	Armando Puglisi	02.2643.2643
Chirurgia Vascolare	Enrico M. Marone	02.2643.2643
Chirurgia Vertebrale	Giuseppe Gioia	02.2643.2643
Dermatologia Oncologica	Alessandra Grammatica	02.2643.5481
Diabetologia	Lucilla Monti	02.2643.2643
Diagnosi e Cura dell’Infezione da HIV	Antonella Castagna	02.2643.4180
Disturbi del Movimento	Maria Antonietta Volontè	02.2643.2643
Disturbi della Memoria	Giuseppe Magnani	02.2643.2643
Ecografia ano-rettale	Paola De Nardi	02.2643.2643
Ematologia	Fabio Ciceri	02.2643.2643
Endocrinologia	Roberto Lanzi	02.2643.2643
Endocrinologia Pediatrica	Giovanna Weber	02.2643.2643

Ambulatori	Referente Medico	Per prenotare
Endocrinologia Oncologica	Marco F. Manzoni	02.2643.2643
Endometriosi	Stefano Maria Ferrari	02.2643.6820
Epatologia medica	Massimo Memoli	02.2643.2643
Fisiatria	Chiara Tommasi	02.2643.2643
Gastroenterologia	Mario Guslandi	02.2643.2643
Gastroenterologia pediatrica	Graziano Barera	02.2643.2643
Genetica Medica	Maria Grazia Patricelli	02.2643.2643
Ginecologia Ostetricia	Gabriella Colombo	02.2643.6820
Immunologia e Reumatologia	Lorenzo Dagna	02.2643.2643
Malattie Motoneurone	Nilo Riva	02.2643.2643
Malattie del fegato e delle vie biliari	Renato Finazzi	02.2643.2643
Malattie Infettive	Luca Fumagalli, Paolo Scarpellini, Antonella Castagna (Centro San Luigi)	02.2643.4180
Medicina tropicale, dei Viaggi e delle Migrazioni	Antonella Castagna	02.2643.4180 02.2643.7970
Neuropatie	Raffaella Fazio	02.2643.2643
Neuroriabilitazione	Mauro Comola	02.2643.2643
Oculistica	Luisa Pierro	02.2643.2204
Oculistica – Unità Cornea e Superficie Oculare	Paolo Rama	02.2643.2204
Oncologia Medica	Monica Ronzoni	02.2643.7627
Onde d'urto	Gianfranco Fraschini	02.2643.2643
Ortopedia e Traumatologia	Crispino Grispigni	02.2643.2643
Osteoporosi	Alessandro Rubinacci	02.2643.2643
Otorinolaringoiatria	Matteo Trimarchi	02.2643.6580
Otovestibilogia	Roberto Teggi	02.2643.2643
Patologie del ginocchio e dell'anca	Gianfranco Fraschini	02.2643.2643
Patologia della mano	Arianna Banfi	02.2643.2643
Patologia scheletrica prenatale	Maurizio De Pellegrin	02.2643.2643
Pediatria	Riccardo Bonfanti	02.2643.2643
Piede diabetico	Gianfranco Fraschini	02.2643.2643
Proctologia e Rettoscopia	Paola De Nardi	02.2643.2643
Radioterapia	Nadia Di Muzio	02.2643.7627

Ambulatori	Referente Medico	Per prenotare
Riabilitazione Cardiovascolare	Fabrizio Bonetti	02.2643.2643
Riabilitazione del Pavimento Pelvico	Stefano Salvatore	02.2643.6820
Senologia	Alberto Marassi	02.2643.2643
Sincope	Maria Grazia Natali Sora	02.2643.2643
Tecarterapia	Gianfranco Fraschini	02.2643.2643
Unità Valutativa Alzheimer	Giuseppe Magnani	02.2643.2643
Urologia	Andrea Salonia	02.2643.2643
Vaccinazione anti HPV	Massimo Origoni	02.2643.6820

Prestazioni Ambulatoriali Non mediche

Ambulatori	Referente	Per prenotare
Fisioterapia	Elisa Riboldi (Fisioterapista)	02.2643.2927
Logopedia	Daniela Gherner, Barbara Ramella (Logopediste)	02.2643.2643
Psicodiagnostica	Monica Falautano (Psicologa)	02.2643.2643
Stomaterapia (medicazioni e gestione stomie)	Davide Brambilla (Infermiere stomaterapista)	02.2643.3552 Ma e Ve 15.00-17.00
Vulnologia (medicazioni e gestione ulcere cutanee)	Ornella Forma (Infermiere vulnologo)	02.2643.5505 Lu-Ve 9.00-12.00

Prenotazione e Accettazione di una visita o di un esame

Modalità di accesso per le prestazioni ambulatoriali

- Pronto Soccorso
In caso di urgenza il paziente può rivolgersi al Pronto Soccorso del più vicino Presidio Ospedaliero.
- In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)
La prestazione è erogata o con il pagamento del ticket oppure in esenzione per gli aventi diritto, come previsto dalla normativa vigente.
- In convezione diretta o indiretta con enti o fondi assicurativi non SSN
Offre la possibilità di effettuare una prestazione nel caso l'ente di appartenenza aderisca alla convenzione.
- In solvenza
Le prestazioni specialistiche erogate dai medici in regime di solvenza sono totalmente a carico di chi le richiede.

Documenti per prenotazione e accettazione esami e visite Esami e visite, SSN

- Carta Regionale dei Servizi (CRS)/Tessera Sanitaria
- Impegnativa del Medico curante o del Pediatra di Libera Scelta oppure dello Specialista Ospedaliero, unicamente se il paziente ha effettuato visite SSN
- Tessera di esenzione, per chi ne usufruisce

Esami e visite convenzionate con enti assicurativi

- Carta Regionale dei Servizi (CRS)/Tessera Sanitaria
- Richiesta medica, ove richiesta
- Autorizzazione con presa in carico dell'ente convenzionato all'esecuzione della prestazione

Esami e visite a pagamento (in solvenza)

- Codice Fiscale o Carta Regionale dei Servizi (CRS)
- Richiesta medica, per prestazioni di diagnostica

**AMBULATORI
APERTI NO-STOP**

**IN LOMBARDIA VISITE ED ESAMI
ANCHE LA SERA E NEI WEEK END.**

Regione Lombardia ha cura del tuo tempo: con l'operazione "Ambulatori aperti" potrai gestire al meglio la tua giornata lavorativa e familiare. Informati al **Numero verde 800.318.318** o su www.regione.lombardia.it

**DAL PROGRAMMA
AI FATTI**

www.regione.lombardia.it [Facebook](#) [Twitter](#) [YouTube](#)

Regione Lombardia

EXPO
MILANO 2015

Nell'ambito del Progetto "AMBULATORI APERTI" – della DGR n. X/2989/2014 in cui era richiesto un ampliamento dell'offerta di visite specialistiche e di prestazioni di radiodiagnostica in orari e giornate più favorevoli ai cittadini l'ospedale San Raffaele SrL ha proposto alla ASL di aumentare la disponibilità per alcune tipologie di prestazioni e visite; in particolare

presso l'Ospedale San Raffaele:

- - Tac Body disponibilità al Sabato mattina
- - RMN dell'area Neuroradiologica disponibilità tutti i giorni apertura nella fascia dalle 17 alle 20 e apertura il sabato mattina
- - Visite Neurologiche disponibilità nella fascia dalle 17 alle 20 del martedì
- - Laboratorio Prelievi: apertura tutti i sabati dalle 7.30 alle 12 in particolare per la Sede di Spallanzani

presso il Polimambulatorio Cardinal Schuster

- - Ecocardiogrammi disponibilità nella fascia dalle 17 alle 20 del lunedì
- - Laboratorio Prelievi: apertura tutti i sabati dalle 7.30 alle 12

presso San Raffaele Turro :

- - Visite Neurologiche: disponibilità tutti i giorni nella fascia dalle 17 alle 20
- - Laboratorio Prelievi: apertura tutti i sabati dalle 7.30 alle 12

Prenotazione telefonica o per via telematica

Prenotazione	Telefono	E-mail / Web	Quando
Call Center Prenotazioni SSN	02.2643.2643	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00 Sabato: 8.30-12.00
Call Center Diagnostica per Immagini <small>ecografia, radiologia, TAC, RMN</small>	02.2643.3056	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center Solventi	02.2643.2020	Prenota online	Lu-Ve 8.30-20.00 Sabato: 8.30-19.00
Call Center Convenzionati	02.2643.2697	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00 Sabato: 8.30-12.00
Call Center Ricoveri SSN	02.2643.2436	ricoveri.ssn@hsr.it	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center Ricoveri Solventi	02.2643.2800	ricoveri.solventi@hsr.it	Lu-Ve 8.30-17.00 Sabato 8.30-12.00
Call Center – IRCCS San Raffaele Turro	02.2643.3206 02.2643.3207	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00 Sabato 8.30-12.00
Call Center – Poliambulatorio San Raffaele Cardinal Schuster	02.2643.6300	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00 Sabato 8.30-12.00
Call Center – Poliambulatorio San Raffaele sede di San Donato	02.2643.5060	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00

Per annullare l'appuntamento prefissato sono disponibili i numeri verdi **800.336.360** e **800.657.635**.

Prenotazione	Telefono	E-mail / Web	Quando
Call Center Servizio di Medicina di Laboratorio	02.2643.2316	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center – Oculistica Solventi	02.2643.2204 02.2643.2240	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center – Psichiatria - Psicologia-Neurologia - Malattie Infettive Centro San Luigi	02.2643.4180	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center Urologia IRCCS San Raffaele Turro	02.2643.6402	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center Ginecologia – Ostetricia – Scienze Natalità	02.2643.6820	prenotazioni.natalita@hsr.it	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center Oncologia Medica e Radiotomoterapia	02.2643.7627 02.2643.4633	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center Tumori seno e polmone	848.800.585		Lu-Ve 9.00-17.00
Call Center Malattie Rare	02.2643.6860	informazioni@hsr.it	Lu-Ve 10.00-13.00/14.00-16.00
Call Center Odontoiatria	02.2643.2970 02.2643.2972		Lu-Ve 8.00-16.30

Per annullare l'appuntamento prefissato sono disponibili i numeri verdi 800.336.360 e 800.657.635.

Prenotazione agli sportelli e Accettazione IRCCS Ospedale San Raffele

Servizio Prenotazione e Accettazione

Dove: Accettazione Centrale, Settore R piano sotterraneo -1
Prenotazione SSN: Lu-Ve 8.30-17.15; Sabato 8.00-11.45
Prenotazione solventi: Lu-Ve 7.15-18.45; Sabato 8.00-11.45
Accettazione: Lu-Ve 7.15-18.45; Sabato 8.00-11.45

Servizio Prenotazione e Accettazione [Radiologia e Neuroradiologia](#)

Dove: Accettazione Centrale, Settore R piano sotterraneo -1
Prenotazione SSN: Lu-Ve 8.30-17.15; Sabato 8.00-11.45
Prenotazione solventi: Lu-Ve 7.00-18.45; Sabato 8.00-11.45
Accettazione: Lu-Ve 7.00-18.45; Sabato 8.00-11.45

Servizio Prenotazione e Accettazione B

Dove: Accettazione Settore B piano sotterraneo -1
Prenotazione Lu-Ve 8.30-17.30
Accettazione Lu-Ve 7.30-17.45
Sabato Chiuso

[Linea Arianna](#)

Dove: Settore B piano 1
Quando: Lu-Ve 7.00-14.15

[Prime visite oncologiche](#)

Dove: Settore Q piano 1
Quando: Lu-Ve 9.00-17.00

[Oncologia Medica e Radiotomoterapia](#)

Dove: Settore B piano sotterraneo -2
Quando: Lu-Ve 8.00-17.00

[Medicina Nucleare e PET](#)

Dove: Settore C piano sotterraneo -2
Quando: Lu-Ve 7.30-16.30

[Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva](#)

Dove: Settore R piano sotterraneo -2
Quando: Lu-Ve 8.00-15.45
Servizio Prenotazione e Accettazione DiMeR
Dove: Via Olgettina, 48 Milano
Quando: Lu-Ve 8.00-17.45; Sabato 8.00-11.45

[Centro Sclerosi Multipla](#)

Dove: Accettazione DiMeR
Quando: Lu-Ve 8.00-18.15; Sabato 8.00-11.45

[Centro Scienze della Natalità](#)

Dove: DiMeR piano sotterraneo - 1

Quando: Lu-Ve 7.30-16.00

[Odontoiatria](#)

Dove: DiMeR piano sotterraneo - 2

Quando: Lu - Ve 8.00-19.00

[UO Malattie Infettive Centro San Luigi](#)

Dove: IRCCS San Raffaele Turro

Quando: Lu-Ve 8.00-18.00

Altre strutture

Servizio Prenotazione e Accettazione IRCCS San Raffaele Turro

Dove: Palazzina X, Via Stamira D'Ancona, 20 - Milano

Quando: Lu-Ve 7.00-18.45, Sabato 7.00-11.45

Poliambulatorio San Raffaele Cardinal Schuster

Dove: Via N. Castellini, 7 - Milano

Quando: Lu-Ve 7.30-18.50, Sabato 7.30-11.50

Poliambulatorio San Raffaele sede di San Donato Milanese

Dove: Viale A. De Gasperi, 5 - San Donato M.se

Quando: Lu-Ve 7.30-17.00, Sabato 7.30-12.00

Prenotazione di altri Servizi e Accettazione

San Raffaele International medical services

It is a specialist outpatients and clinical diagnostics service carried out completely in English.

Call center: Tel. 02.2643.6960 from 8.30 a.m. to 4.00 p.m.

Check in: Punto Blu desk, R area, -1 floor

Corso di accompagnamento alla nascita

Prenotazione: Tel. 02.2643.2956 Lu-Ve 9.00-9.30 oppure Tel. 02.2643.2694 Segreteria Telefonica per informazioni

Accettazione: Accettazione Centrale

Incontri per madre e neonato

Prenotazione: Tel. 02.2643.2956 oppure 02.2643.2977 Lu-Ve 9.00-9.30

Accettazione: Accettazione Centrale

Fisioterapia

Prenotazione Segreteria Palestra DiMeR piano sotterraneo -1 Lu-Ve 8.00-15.30

Tel. 02.2643.2927 Lu-Ve 8.00-15.30

Accettazione: Accettazione DiMeR piano sotterraneo -1

Gamma Knife

Prenotazione: Tel. 02.2643.3042 Lu-Ve 9.00-16.00

Accettazione: Accettazione Centrale Lu-Ve 7.15-18.45; Sabato 8.00-11.45

Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva

Solo per manometria esofagea e ano-rettale, pH-metria esofagea 24 ore, pH impedienziometria esofagea 24 ore, pH-metria orofaringea e biofeedback perineale.

Prenotazione: Tel. 02.2643.2808 segreteria telefonica

Accettazione: Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva, settore R piano sotterraneo -2

Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva

Solo per ecoendoscopia, endoscopia operativa e ricoveri.

Prenotazione: Tel. 02.2643.5607 Lu-Ve 9.00-16.00

Accettazione: Accettazione Ricoveri presso Accettazione Centrale, settore R piano sotterraneo -1

Intervento di Cataratta

Prenotazione: Tel. 02.2643.2204 Lu-Ve 8.30-16.00

Accettazione: settore A piano 5 Lu-Ve 7.30-15.30

Monitoraggio Gravidanze

Prenotazione: Tel. 02.2643.2147 Lu-Ve 8.30-10.00 oppure presso Ambulatorio Monitoraggio Gravidanze, settore C piano sotterraneo - 1 Lu-Ma-Gi-Ve 8.30-12.30

Accettazione: Accettazione Centrale, settore R piano sotterraneo -1

Neurofisiologia, per terapia con tossina botulinica

Prenotazione: Tel. 02.2643.2400 Lu-Ve 8.30-16.00 oppure presso Ambulatorio Neurofisiologia Clinica, settore B piano sotterraneo - 1 Giovedì 8.30-16.30

Accettazione: Accettazione Centrale, settore R piano sotterraneo -1

Polisonnografia, per pazienti di età superiore ai 16 anni o per problemi respiratori durante il sonno

Prenotazione: Tel. 02.2643.7017 Lu-Ve 9.15-15.00

Accettazione: Accettazione Centrale settore R piano sotterraneo -1

Unità Valutativa Alzheimer

Prenotazione: Tel. 02.2643.2811 Lu-Ve 9.00-16.00 oppure presso ambulatori Alzheimer DiMeR piano ammezzato Lu-Ve 9.00-16.30

Accettazione presso Accettazione DiMeR

Assistenza sanitaria per pazienti stranieri

Provenienti dall'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera

Gli Stati membri dell'Unione europea (UE) sono 28: Austria; Belgio; Bulgaria; Cipro; Croazia, Danimarca; Estonia; Finlandia; Francia; Germania; Grecia; Irlanda; ITALIA; Lettonia; Lituania; Lussemburgo; Malta; Paesi Bassi; Polonia; Portogallo; Regno Unito; Repubblica ceca; Romania; Slovacchia; Slovenia; Spagna; Svezia; Ungheria.

I Paesi aderenti allo Spazio economico europeo (SEE) sono 3: Islanda, Liechtenstein e Norvegia.

I cittadini, assistiti da uno Stato dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera che abbiano necessità di far ricorso a cure sanitarie medicalmente necessarie, hanno diritto, esibendo la Tessera Europea di Assicurazione Malattia TEAM (o del suo certificato sostitutivo), ad ottenere le prestazioni in forma diretta presso le strutture pubbliche e private convenzionate del Servizio Sanitario Nazionale costituito da una rete di Aziende Sanitarie locali ed ospedali dislocati su tutto il territorio.

Per prestazioni in forma diretta si intendono le cure sanitarie fornite a titolo gratuito, salvo il pagamento di un ticket di partecipazione alle spese che resta a carico dell'assistito.

La tessera TEAM ha sostituito i moduli precedentemente in vigore (E111, per soggiorni di breve durata, e in particolare turistici, E128, per il distacco dei dipendenti in un altro Paese e per il soggiorno per studi, E110, per il trasporto stradale internazionale ed E119, per la ricerca di un posto di lavoro) ampliando inoltre l'assistenza garantita, che comprende non più solo le cure urgenti ma in generale le cure necessarie, in assenza delle quali sarebbe necessario interrompere il proprio soggiorno.

La TEAM non serve per richiedere cure mediche programmate in uno Stato diverso dal proprio, per le quali resta necessario utilizzare modulo E112 o S2.

Prestazioni ambulatoriali

E' possibile effettuare prestazioni per pazienti stranieri (UE) se questi sono provvisti di impegnativa italiana rilasciata dalla ASL di riferimento del domicilio del paziente e la tessera TEAM. L'esenzione per patologia può essere certificata dal medico che compila la ricetta (ad esempio per i pazienti oncologici)

Ricovero ospedaliero ordinario programmato

E' possibile effettuare ricoveri programmati se il paziente si presenta in ospedale con impegnativa italiana rilasciata dalla ASL di riferimento del domicilio del paziente e la tessera TEAM e in aggiunta il modello E112 o S2 che equivale alla autorizzazione del paese di origine.

Prestazioni urgenti - Pronto Soccorso

In caso di incidente o malattia imprevista durante un soggiorno temporaneo in Italia, gli stranieri UE, SEE e Svizzeri possono beneficiare di cure sanitarie gratuite. In questo sistema rientrano solo le cure finanziate dalla sanità pubblica. Dopo l'assistenza in pronto soccorso (gratuita) se necessario il paziente potrà essere ricoverato utilizzando la tessera TEAM. Qualora il paziente non avesse la TEAM al momento dell'accesso in Pronto Soccorso, le prestazioni saranno comunque garantite con l'indicazione al pagamento delle stesse se in tempi non adeguati non sarà presentata (anche in fotocopia/fax) la tessera TEAM.

Con visto per cure mediche

Lo straniero che intende fare, dietro pagamento dei relativi oneri, cure mediche in Italia deve presentare la seguente documentazione per ottenere il visto:

- dichiarazione della struttura sanitaria prescelta che indichi il tipo di cura, la data di inizio e la durata della stessa
- attestazione dell'avvenuto deposito, a favore della struttura prescelta, di una cauzione pari al 30% del costo complessivo presumibile della prestazione richiesta
- documentazione comprovante la disponibilità in Italia di risorse sufficienti per l'integrale pagamento delle spese sanitarie, di quello di vitto e alloggio fuori dalla struttura sanitaria e il rimpatrio dell'assistito e dell'eventuale accompagnatore

Non sono tenuti al pagamento delle cure mediche gli stranieri trasferiti in Italia nell'ambito di interventi umanitari (ai sensi dell'art. 12, comma 2, lettera c del D.lgs 502/92 e successive modifiche ed integrazioni) previa autorizzazione rilasciata dal Ministero della Salute di concerto con il Ministero degli Affari Esteri. Gli oneri delle prestazioni sono a carico del Ministero della Salute.

Non sono tenuti al pagamento delle cure mediche gli stranieri trasferiti in Italia nell'ambito di interventi umanitaria delle Regioni (ai sensi dell'art. 32, comma 15, della L. 449/97) previa autorizzazione da parte delle Regioni, d'intesa con il Ministero della Salute.

Provenienti dagli Stati dell'Unione Europea senza copertura sanitaria

Cittadini comunitari, rumeni e bulgari, presenti sul territorio ma privi di copertura sanitaria, in quanto non risultano assistiti dagli Stati di provenienza e non hanno i requisiti per l'iscrizione al SSN (tipicamente, cittadini che si presentano senza TEAM o certificato sostitutivo).

Prestazioni garantite

La normativa prevede (comma 3 dell'art.35 del T.U. D.lgs 286/98):

- cure ambulatoriali e ospedaliere solo se urgenti o comunque essenziali, continuative, per malattia ed infortunio
- interventi di medicina preventiva e prestazioni di cura ed essi correlate, a salvaguardia della salute individuale e collettiva

Categorie protette

- tutela della gravidanza e della maternità
- tutela della salute del minore (convenzione sui diritti del fanciullo fatta a New York il 20.11.1989)
- vaccinazioni secondo normativa Regionale
- interventi di profilassi internazionale
- profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive ed eventuale bonifica dei relativi focolai

Documenti necessari per l'accettazione di una prestazione ambulatoriale

- impegnativa
- documento personale del paziente (passaporto)
- modulo STP
- modulo autocertificazione indigenza compilato e firmato, solo se necessario

Partecipazione alla spesa (ticket)

Il cittadino comunitario senza assistenza sanitaria è comunque tenuto a corrispondere le quote di partecipazione alla spesa (ticket):

- le prestazioni di urgenza o comunque essenziali erogate presso il Pronto Soccorso secondo i criteri d'esenzione già definiti per i cittadini italiani
- prestazioni erogate a tutela della maternità
- per età (come i cittadini italiani) autocertificando l'indigenza sull'impegnativa
- le esenzioni per patologia non essendo possibile rilasciare la tessera di esenzione (rosa) saranno attestate sull'impegnativa, tramite codice di esenzione o diagnosi, di volta in volta dal medico.

Straniero temporaneamente presente (STP)

- Paziente irregolare: la normativa si applica ai cittadini stranieri (extracomunitari) presenti sul territorio non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno, ivi comprendendo i clandestini e tutti coloro che non abbiano richiesto il permesso di soggiorno entro il termine perentorio di otto giorni dall'ingresso regolare in Italia o che siano in possesso di un permesso di soggiorno scaduto da più di 60 giorni;
- paziente con visto d'ingresso scaduto;
- paziente indigente: il cittadino straniero deve autocertificare il proprio stato d'indigenza. L'autocertificazione deve essere accompagnata dalla fotocopia del documento (passaporto).

Quali sono le prestazioni garantite

La normativa prevede (comma 3 dell'art.35 del T.U. D.lgs 286/98) che ai cittadini stranieri irregolari ed indigenti siano assicurate dalle strutture pubbliche e private accreditate le seguenti prestazioni sanitarie:

1. cure ambulatoriali e ospedaliere solo se urgenti o comunque essenziali, continuative, per malattia ed infortunio
 2. interventi di medicina preventiva e prestazioni di cura ed essi correlate, a salvaguardia della salute individuale e collettiva:
 3. categorie protette
 - a. tutela della gravidanza e della maternità
 - b. tutela della salute del minore (convenzione sui diritti del fanciullo fatta a New York il 20.11.1989)
 - c. vaccinazioni (secondo normativa Regionale)
 - d. interventi di profilassi internazionale
 - e. profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive ed eventuale bonifica dei relativi focolai
- Cure urgenti: cure che non possono essere differite senza pericolo per la vita o a danno per la salute della persona
 - Cure essenziali: si intendono le prestazioni sanitarie (diagnostiche e terapeutiche) relative a patologie non pericolose nell'immediato e nel brevissimo termine, ma che nel tempo potrebbero determinare un più grave danno alla salute della persona.
Nota: si precisa che l'accertamento dell'essenzialità della prestazione erogata, come per l'urgenza, rientra nell'ambito delle responsabilità del medico.
- E' stato, altresì, affermato dalla legge il principio della continuità delle cure urgenti ed essenziali, che vuole assicurare all'infermo il ciclo terapeutico e riabilitativo completo riguardo alla possibile risoluzione dell'evento morboso.

Rilascio documentazione clinica

In ottemperanza alla normativa vigente, la consegna della copia della Documentazione Clinica avverrà solo ed esclusivamente:

- all'Intestatario della Documentazione Clinica in possesso del documento d'identità valido
- ad altra persona munita di documento d'identità valido, di delega scritta compilata dall'Intestatario della Documentazione Clinica, di fotocopia di un documento di riconoscimento appartenente all'intestatario della Documentazione Clinica (art. 21 e 28 DPR 445 del '2000-GU 16/09/2003)
- in caso di minore, la copia della Documentazione Clinica potrà essere consegnata all'Intestatario se in possesso di un documento d'identità proprio; in caso contrario solo ai genitori che ne esercitano la potestà, previa dichiarazione compilata alla presenza del funzionario delegato presentando un documento d'identità valido
- in caso di adozione di minore, al genitore adottante che certifichi l'atto di adozione previa esibizione di un documento d'identità valido
- al Tutore o Curatore, solo se in possesso di documento d'identità valido e previa dichiarazione compilata alla presenza del funzionario delegato
- in caso di paziente deceduto, solo agli aventi diritto (legittimi eredi) muniti di documento di identità valido, previa autocertificazione attestante il grado di parentela compilata alla presenza del funzionario delegato. In caso di disaccordo tra gli eredi, la decisione spetta all'Autorità Giudiziaria, salvo volontà diversamente espressa dal defunto

Con disposizione scritta da inoltrare alla Direzione Sanitaria:

- all'Autorità Giudiziaria Sanitaria a norma dell'art. 258 CPP
- all'Autorità Sanitaria (Ministero della Salute, Assessorato Regionale, Sindaco) per la tutela della salute pubblica
- agli Enti Previdenziali, tra cui INAIL (per infortuni sul lavoro o malattie professionali degli assicurati) e INPS (limitatamente ai casi di tubercolosi)
- ai registri di patologia formalmente riconosciuti
- alle Compagnie di Assicurazione per la corresponsione degli eventuali indennizzi previsti dalla polizza (infortuni o malattia) sottoscritta dal paziente
- al Personale Medico dell'Ospedale per fini statistici, epidemiologici e scientifici, sempre rispettando la riservatezza e l'anonimato del paziente, oppure qualora debba essere tutelata la salute del suddetto, anche in assenza del suo consenso (giusta autorizzazione del Garante n. 2 del 1998 – GU del 1/10/98).

La non osservanza delle norme sopra descritte comporta il delitto di rivelazione di segreti d'ufficio (art. 326 CP), o quello di rivelazione del segreto professionale (art. 622 CP) qualora si consenta la circolazione illegale della cartella medesima.

Si avverte che il tempo di attesa per il ritiro della Cartella Clinica è di circa 30 giorni dalla data della richiesta (ex art. 25 co. 4 L. 241/1990: definisce il tempo massimo concesso all'amministrazione per autorizzare l'accesso).

Documenti di dimissione

Lettera di dimissione

Al momento della dimissione dall'ospedale il paziente riceve la lettera di dimissione, indirizzata al medico curante, contenente i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali. E' importante presentare la lettera di dimissione al medico curante e conservarla poi accuratamente.

Possono essere richieste in formato cartaceo:

- Copia Cartella Clinica, copia verbale di pronto soccorso, copia scheda clinica MAC, copia scheda clinica BCOA, copia Cartella Clinica Day Hospital.
Dove: Accettazione Centrale, settore R piano -1, sede via Olgettina, 60
Quando: Lu-Ve 8.30-17.30
Le richieste prevedono il pagamento anticipato.
Informazioni possono essere richieste telefonicamente dal Lu-Ve 8.30-12.30
Tel. 02.2643.2430
La richiesta di spedizione a domicilio della documentazione clinica deve essere effettuata, dall'interessato, o da persona dallo stesso delegata per iscritto.
- Copia CD Coronarografia, Angioplastica, Angiografia digitale
Informazioni e richieste
Dove: Accettazione Centrale, settore R piano -1, sede via Olgettina, 60 dal
Quando: Lu-Ve 8.30-17.30
Tel. 02.2643.2436 dalle 8.30 alle 16.00
Le richieste prevedono il pagamento anticipato.
- Copia esami di Radiologia, Neuroradiologia e Medicina Nucleare
Le immagini saranno riprodotte su CD.
Informazioni, possono essere richieste presso archivio Radiologia, Settore L piano sotterraneo -1, sede via Olgettina, 60 dal Lu-Ve 8.30-17.00
Tel. 02.2643.2480 Lu-Ve 8.30-17.00
Pagamento anticipato e consegna della copia degli esami di Radiologia, Neuroradiologia e Medicina Nucleare sono effettuati, Accettazione Centrale, settore R piano sotterraneo -1, sede via Olgettina 60 dal Lu-Ve 8.30-17.00. Il tempo di attesa è di circa 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

Certificato di degenza

Durante e al termine del ricovero è possibile richiedere il Certificato di Degenza che viene rilasciato dall'Accettazione Ricoveri. Successivamente al ricovero è possibile richiedere il Certificato di Degenza tramite e-mail all'indirizzo: arearicoveri@hsr.it.
Nel caso di altra persona, è necessario allegare delega scritta compilata dal ricoverato, fotocopia di un documento di riconoscimento proprio e di un documento appartenente al ricoverato.

Ritiro Referti

La data e le altre informazioni utili al ritiro del referto sono indicate sul modulo consegnato al paziente.

Per il ritiro del referto è indispensabile presentare l'apposito modulo ricevuto in sede di esame, debitamente compilato, oppure è a disposizione un [servizio telematico](#) accessibile unicamente a coloro che hanno fornito la propria adesione in sede di accettazione.

Dove: Tunnel Galleria Botteghe, settore R piano -1 – sede via Olgettina, 60

Quando: il giorno del ritiro dalle 15.30 alle 17.30, i successivi giorni Lu-Ve 8.30-17.30, Sabato: 8.30-12.00

Per informazioni: Tel. 02.2643.7799 Lu-Ve 8.30-16.00

Non vengono comunicati risultati telefonicamente (D.Lgs.196/03).

Recapito referti: è attivo un servizio di spedizione referti a domicilio, a pagamento.

Centro donazioni sangue e midollo

Il San Raffaele, per le accresciute esigenze dei reparti in particolare di Chirurgia Generale e Specialistica e del Pronto Soccorso e per l'elevato numero di pazienti oncologici, ha bisogno ogni giorno di notevoli quantità di sangue che non può essere prodotto in laboratorio. Nasce così il Centro Donazioni Sangue che ogni anno raccoglie circa 6000 unità di sangue.

Donare è facile, veloce e non comporta alcun rischio.

A ogni donazione i donatori sono sottoposti gratuitamente a un [check up](#) che consente di tenere sotto controllo le proprie condizioni di salute. Per diventare donatori di sangue basta aver compiuto 18 anni e non aver superato i 65 anni di età.

Per la prima donazione il limite superiore è 60 anni; per l'aferesi 50 anni.

Il limite massimo può comunque essere posticipato a discrezione del medico. Il giudizio del medico pesa anche sull'eventuale [sospensione dalle donazioni](#) che può essere temporanea o definitiva.

La legge prevede il rimborso della giornata lavorativa e la copertura previdenziale per un massimo di 4 donazioni all'anno (di qualunque tipo).

Sono possibili tre tipi di donazione:

- [sangue intero](#);
- [aferesi](#);
- [multicomponente](#).

La donazione di midollo osseo

Ci si riferisce al Centro Donazioni Sangue anche per quanto riguarda il prelievo di sangue per la tipizzazione tessutale necessaria per la donazione di midollo osseo ovvero di cellule staminali emopoietiche. Il donatore di midollo osseo è uno dei pochi donatori che, una volta chiamato, ha la consapevolezza di poter contribuire al tentativo di salvare la vita di un individuo ben preciso, spesso un bambino. Per fare il prelievo di sangue per la tipizzazione, che può anche coincidere con la data prevista per la donazione di sangue, è necessario presentarsi al Centro Donazioni Sangue con la tessera sanitaria e il codice fiscale (dalle 10.00 alle 13.00, da lunedì a sabato).

Orari e numeri utili

Per le donazioni non è necessario alcun appuntamento:

Lu-Gi 8.00-12.00 (solo il lunedì anche ore 13.30-15.30)

Ve 8.00-13.00, Sabato ore 8.00-11.00

Segreteria: Tel. 02.2643.2340 Lu-Ve 8.00-16.00, Sabato 8.00-11.00

e-mail: cds@hsr.it; donazionimidollo@hsr.it

Dove: Centro Trasfusionale e Centro Donazioni Sangue e Midollo, Palazzo San Gabriele, Dibit2, piano 1

Sezione 3



Certificazioni, riconoscimenti e standard di Qualità

Certificazioni e riconoscimenti di Qualità

Certificazione ISO 9001:2008

Il [Sistema di Gestione per la Qualità del San Raffaele](#) è certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 (certificato n° 9122.SRAF). Il certificato è stato rilasciato da IMQ-CSQ, uno dei primari organismi di certificazione.

Scopo di questa certificazione è di dare assicurazione, con un adeguato livello di fiducia, di operare nel rispetto dei requisiti previsti dalla norma. In sostanza significa mettere al centro delle proprie attenzioni le esigenze degli utenti, impegnarsi in obiettivi per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni e verificarne il raggiungimento ed avere un sistema di rilevazione delle anomalie per una loro tempestiva soluzione, nell'interesse dei pazienti e delle altre parti in causa.

Il sistema generale di gestione per la qualità è esteso a tutta l'organizzazione, comprendendo quindi le funzioni trasversali amministrative, l'Area Sanitaria e l'Area della Ricerca, ma con una specifica applicazione alle aree indicate nel certificato:

Funzioni trasversali di Ospedale San Raffaele srl:

- Alta Direzione – Strategie e Politiche
- Area Qualità e Accreditamento – Sistema Qualità
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Organizzazione e Sviluppo – Formazione
- Unità Contabilità Clienti
- Unità Tesoreria e Finanza Operativa
- Ufficio Fornitori
- Direzione Area Tecnica
- Direzione Centrale di Cogenerazione
- Servizio di Fisica Sanitaria – Servizi di dosimetria, Controlli di qualità, Dosimetria in vivo, Elaborazione piani di trattamento
- Servizio di Ingegneria Clinica
- Servizio DeCoRO
- Ufficio Ricerche Cliniche

IRCCS Ospedale San Raffaele:

- Servizio Sociale
- Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale
- UO Medicina Nucleare – Medicina Nucleare e Centro di Tomografia ad Emissione di Positroni-PET
- UO Radioterapia
- Centro di Allergologia
- Centro Scienze della Natalità
- UF Medicina Programma Trapianti Rene-Pancreas-Isole Pancreatiche
- UO Ematologia e Trapianto di Midollo Osseo
- Centro di Ricerca Immunoterapia e Vaccini
- Medicina Generale ad indirizzo Oncologico
- Unità Patogeni Batterici Emergenti (Emerging Bacterial Pathogens Unit)
- Servizio di Citometria (FRACRAL – Flow cytometry Resource, Advanced Cytometry Technical Applications Laboratory)
- TIGET-CRUP Trial Office (TCTO)
- Unità di Genomica delle malattie renali e dell'ipertensione – Laboratorio Ipertensione
- Anatomia Patologica
- Unità Funzione del Genoma

IRCCS San Raffaele Turro:

- UO Radiologia

Servizio di Medicina di Laboratorio:

Il Servizio di Medicina di Laboratorio dell'Ospedale San Raffaele è stato uno dei primi laboratori di analisi cliniche in Italia ad ottenere la Certificazione UNI EN ISO 9002 nel luglio 1998 (cert. 1432, ente certificatore Certiquality). Dal 2009 certificato [UNI EN ISO 9001:2008](#). Il sistema di gestione per la qualità riguarda "Erogazione del servizio di analisi cliniche a scopi diagnostici, di prevenzione e di monitoraggio terapeutico. Attività di messa a punto e sviluppo di nuovi metodi analitici." Tutte le aree di attività del laboratorio sia analitiche che organizzative sono incluse nell'ambito della certificazione compresi i 9 punti prelievi esterni di cui 7 in sedi distaccate.

Accreditamento JACIE – Programma Trapianto Cellule Staminali

Il Programma Trapianto Cellule Staminali, che vede coinvolte l'Unità Operativa di Ematologia e Trapianto di Midollo Osseo, l'Unità di Pediatria ad indirizzo Immunoematologico e l'Unità di Aferesi Terapeutica (UAT) e il Laboratorio di Manipolazione Cellulare (LMC) del Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale dell'IRCCS Ospedale San Raffaele, ha ottenuto l'Accreditamento JACIE ([Certificato n° 447 del 11.08.2014](#)).

L'accreditamento JACIE è un accreditamento volontario all'eccellenza che ha come scopo primario il miglioramento della qualità del lavoro dei Centri trapianti Europei e dei servizi che con essi collaborano.

Obiettivo principale è quindi il raggiungimento di un elevato livello di qualità nella gestione clinica dei pazienti dei Centri trapianti anche grazie al raggiungimento di elevate performance da parte dei laboratori di raccolta e manipolazione cellulare.

Il JACIE (Joint Accreditation Committee of ISCT Europe and EBMT) per i trapianti di Progenitori Emopoietici è stato fondato nel 1998 in Europa dall'associazione, non profit, di ISCT (International Society for Cellular Therapy) e EBMT (European Group for Blood and Marrow Transplantation) con lo scopo di creare degli standard che permettano la costruzione di un sistema di qualità dei Programma Trapianti di cellule staminali ematopoietiche. Con DLgs 191/07 i principi fondamentali degli standard JACIE sono stati recepiti dalla legislazione italiana.

Accreditamento EFI – Laboratorio di Immunogenetica

Il Laboratorio di Immunogenetica ha ottenuto il primo Accreditamento dell'European Federation for Immunogenetics il 12/03/1998 ([certificato n. 07-IT-010.990](#)). Il programma di accreditamento prevede il rinnovo annuale e una visita ispettiva ogni 3 anni. L'Accreditamento EFI è un accreditamento all'eccellenza che ha come scopo primario la standardizzazione delle tecniche, il controllo di qualità nonché il miglioramento del lavoro in materia di immunogenetica, istocompatibilità e trapianto in Europa. L'European Federation for Immunogenetics (precedentemente conosciuta come European Foundation for Immunogenetics) è stata formalmente fondata nel marzo 1985 ed è iscritta al Registro delle Associazioni del Tribunale d'Istanza di Strasburgo anche se le sue radici risalgono alla fine degli anni settanta dal lavoro della Commissione di Esperti in Istocompatibilità istituita sotto gli auspici del Consiglio d'Europa.

Bollino Rosa – Ospedale a misura di donna

Dal 2007 O.N.Da ([Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna](#)) premia, con l'assegnazione dei Bollini Rosa, gli ospedali italiani che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili, ponendo la donna al centro delle attenzioni. Il San Raffaele è stato insignito di tale riconoscimento (3 Bollini Rosa per IRCCS Ospedale San Raffaele e 2 Bollini Rosa per San Raffaele Turro) per la costante attenzione e impegno nella presa in carico delle problematiche più strettamente correlate alla sfera femminile, in cui sono coinvolte diverse Unità Operative dell'ospedale. Accreditamento UNICEF di Fase 1 – Ospedale Amico dei Bambini.

Nel 2013 l'Ospedale San Raffaele ha superato con successo la valutazione esterna di UNICEF-OMS per l'accreditamento di fase 1 come "Ospedale amico dei bambini".

Un ospedale è dichiarato "amico dei bambini" quando sostiene e promuove l'allattamento materno esclusivo mettendo in atto specifiche politiche aziendali e una riorganizzazione interna volta a garantire la collaborazione reciproca tra figure professionali diverse. E' inoltre richiesto, e verificato, l'impegno a non accettare campioni gratuiti o a buon mercato di surrogati del latte materno, biberon o tettarelle.

La promozione dell'allattamento materno è considerata da tempo una priorità di salute pubblica, basata sulla medicina dell'evidenza, tale da essere espressamente indicato dall'UNICEF come un diritto nell'art 24 della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

Certificazione BPL (GLP)

L'Istituto [San Raffaele Telethon per la Terapia Genica](#) (HSR-TIGET) a seguito della visita ispettiva del Ministero della Salute ha ottenuto la certificazione di conformità del [Centro di Saggio](#) ai sensi del D.Lgs 50 del 2 Marzo 2007 ([certificato n° 2014/9 del 28/03/2014](#)).

Il Centro di Saggio HSR-TIGET è quindi idoneo a effettuare i test preclinici a supporto dello sviluppo e registrazione della terapia genica nel rispetto dei principi di Buona Pratica di Laboratorio (Good Laboratory Practice-GLP).

GLP è un sistema di qualità che riguarda il processo organizzativo e le condizioni in cui gli studi preclinici vengono programmati, eseguiti, controllati, registrati, archiviati e riportati.

Il progetto di sviluppo e realizzazione del Centro di Saggio ha coinvolto, oltre a diversi laboratori del TIGET, anche le unità Istituzionali di Patologia, Citometria-FRACTAL e Stabulario.

Si tratta del primo e, a oggi, unico Centro di Saggio certificato GLP per studi di terapia genica e cellulare in Italia ed Europa e rappresenta un passo importante verso lo sviluppo farmaceutico sostenibile e qualificato delle terapie avanzate.

Certificazione ISO 14001:2004 e EMAS della Centrale di Cogenerazione

La Centrale di Cogenerazione (ex Blu Energy Milano Srl, ora fusa con Ospedale San Raffaele Srl) ha ottenuto sia la Certificazione ISO 14001:2004 ([Certificato n° IT257060/UK](#)) sia la Registrazione EMAS ([n. IT-001393](#)).

La Registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) è uno strumento proposto dalla Comunità Europea al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni (aziende, enti pubblici ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni su una corretta gestione ambientale.

EMAS è ricompreso tra gli strumenti volontari attivati nell'ambito del V Programma d'azione europeo a favore dell'ambiente. Obiettivo primario dell'EMAS è contribuire alla realizzazione di uno sviluppo economico sostenibile all'interno dell'Unione Europea, evidenziando il ruolo e le responsabilità delle imprese.

La UNI EN ISO 14001:04 è una norma privata, appartenente al gruppo delle norme ISO relative ai sistemi di gestione aziendale. Essa specifica i requisiti che deve possedere un sistema di gestione ambientale per consentire a un'organizzazione di sviluppare e attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle prescrizioni legali e degli aspetti ambientali significativi generati dall'attività dell'organizzazione stessa. L'azienda, attraverso questo strumento, misura e controlla le prestazioni ambientali legate ai propri processi di produzione di prodotti o di erogazione dei servizi, gestendo ogni rischio, generato dalle proprie attività a carico dell'ambientale.

Il miglioramento delle prestazioni ambientali comporta l'ottimizzazione dei costi di gestione, migliora i rapporti con le istituzioni, gli stakeholders, il personale e riduce i rischi di incorrere in contravvenzioni.

Accreditamento Professionale FCSA dei Centro Trombosi (programma di Accreditamento Professionale)

Illinois Centro Trombosi Ospedale San Raffaele ha ottenuto, il 19/06/2014, l'Accreditamento Professionale FCSA i cui obiettivi centrali sono indirizzati a:

- Favorire nei Centri Trombosi il miglioramento o il consolidamento delle prestazioni erogate ai pazienti per rendere più sicura ed efficace la terapia antitrombotica.
- Permettere di applicare in modo corretto e omogeneo le procedure corrette di gestione delle terapie antitrombotiche secondo quanto sottoscritto dalle regioni nelle Linee di indirizzo per il miglioramento della qualità delle terapie antitrombotiche emanate dalla conferenza stato regioni e province autonome nell'Aprile 2010.
- Promuovere la massima diffusione nell'ambito di tutto il territorio nazionale dove siano presenti Centri Trombosi.
- Evidenziare sottolineare il ruolo di FCSA nella formazione dei soggetti che hanno responsabilità nella gestione delle terapie antitrombotiche come sottolineato delle precipitate Linee di indirizzo.

Standard di Qualità

Sono stabiliti degli standard di qualità per ambiti diversi, che il cittadino e l'utente può sempre verificare direttamente, rispetto ai quali il San Raffaele si impegna allo scopo di rispondere al meglio al bisogno e alle esigenze degli utenti

Ambiti	Standard
Accessibilità – Tempi di attesa per prestazioni sanitarie	<p>I tempi di attesa per il ricovero rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso l'ufficio ricoveri.</p> <p>I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso il CUP ospedaliero o sul sito della ASL di Milano.</p> <p>Le prestazioni urgenti differibili, contrassegnate dal bollino verde, vengono garantite entro 72h lavorative dal giorno della prenotazione (la prenotazione deve però essere fatta entro 48h dalla prescrizione).</p> <p>Il tempo d'attesa in Pronto Soccorso varia in funzione della gravità della situazione, identificata attraverso l'attribuzione del codice colore. Viene garantita la presa in carico immediata per i codici rossi o entro 15'-30' per i codici gialli (in caso di difficoltà sono comunque previste delle rivalutazioni da parte del triagista ogni 10'-20').</p>
Accessibilità – per diversamente abili	In tutte le strutture sono state abbattute le barriere architettoniche per rendere accessibili i diversi servizi.
Accessibilità – sportelli	All'interno dell'Ospedale sono presenti i Punti Blu, sportelli di assistenza al paziente dove l'operatore fornisce tutte le informazioni utili allo svolgimento delle pratiche amministrative, risolvendo le eventuali problematiche.
Accessibilità – segnaletica interna	La segnaletica è stata predisposta per favorire un autonomo orientamento all'interno delle strutture. Quale ulteriore supporto è comunque disponibile il personale dei Punti Blu e il volontariato.

Ambiti	Standard
<p>Disponibilità documentazione clinica: referti, cartelle cliniche, lettere di dimissione</p>	<p>La data di consegna è sempre riportata sul tagliando per il ritiro: ·Referti esami di laboratorio di routine disponibili in 1-4 gg, ma in caso di urgenza possono essere forniti in giornata. Se il tempo di lavorazione supera i 4 gg, il referto viene suddiviso in due parti consentendo così il ritiro dei risultati disponibili. I dettagli per ogni tipo di esami sono consultabili al seguente link http://medicinadilaboratorio.hsr.it/schede/index.html.</p> <p>La data di consegna è sempre riportata sul tagliando per il ritiro ed è di 10 giorni lavorativi per le biopsie e per la citologia urinaria, 15 giorni lavorativi per il pap-test e sette giorni lavorativi per la citologia agoaspirativa.</p> <p>Referti degli esami di diagnostica per immagini (Radiologia, Neuroradiologia, Medicina Nucleare) disponibili in 3-5 gg lavorativi (data di consegna sempre riportata sul tagliando per il ritiro).</p> <p>Lettera di dimissione disponibile al momento della dimissione e, per i cittadini lombardi, è resa disponibile anche sul sistema regionale SISS.</p> <p>Copia conforme della Cartella clinica disponibile, previo pagamento contributo spese amministrative, entro 30 gg dalla dimissione.</p> <p>Possibilità di ricevere a domicilio i referti o la copia della cartella clinica (a pagamento)</p>
<p>Continuità delle cure</p>	<p>Per ogni paziente che accede a una delle nostre strutture, registrato con codice univoco nel sistema informatico ospedaliero, viene istituito un fascicolo elettronico personale con i principali dati clinici che vengono via via arricchiti a ogni nuovo accesso. Ciò consente ai sanitari di avere un quadro completo del paziente per una presa in carico più tempestiva e più sicura del nuovo problema, anche in caso di accesso urgente in Pronto Soccorso.</p> <p>La presenza in ospedale di medici di guardia e di anestesiologi-ri animatori è ben oltre quanto previsto dai requisiti di accreditamento, garantendo massima sicurezza in ogni situazione. L'ospedale è dotato di tre reparti di Terapia Intensiva.</p> <p>Il Servizio Sociale è sempre a disposizione, previo appuntamento, per aiutare pazienti e famigliari nell'organizzazione di dimissioni protette in caso di difficoltà di carattere sociale.</p>

Ambiti	Standard
Sicurezza delle cure	<p>E' attiva una specifica unità multiprofessionale per la gestione del rischio clinico ed un sistema di monitoraggio interno per identificare e correggere tempestivamente possibili situazioni di rischio e promuovere azioni preventive.</p> <p>Un servizio interno di Ingegneria Clinica ed un Servizio Tecnico consentono una verifica sistematica preventiva di buon funzionamento e sicurezza di apparecchiature e impianti critici nella cura e nell'assistenza.</p> <p>Sono in uso procedure specifiche per la gestione dei farmaci, delle terapie e delle trasfusioni definite secondo criteri di sicurezza riconosciuti a livello internazionale.</p> <p>L'applicazione del braccialetto identificativo e le frequenti domande per verificare ripetutamente l'identità del paziente sono volte a evitare errori di identificazione con rischio di scambio di pazienti.</p> <p>In ospedale si applica una verifica puntuale dei controlli necessari per garantire massima sicurezza negli interventi chirurgici (checklist OMS per la sicurezza in sala operatoria).</p> <p>Sono promosse tutte le pratiche per contenere il rischio delle infezioni e, a questo proposito, anche le camere di degenza sono dotate di distributori di alcol glicerinato per ridurre il rischio di contaminazioni attraverso le mani.</p> <p>Viene sempre effettuata una valutazione del rischio di cadute e, all'occorrenza, vengono attivati i provvedimenti necessari per la riduzione del rischio. Sono comunque diffusi all'interno dell'ospedale manifesti autoespli- cativi con semplici istruzioni per i pazienti e i familiari per ridurre il rischio di cadute.</p>
Qualità delle cure	<p>E' assodato che il volume di attività è indice di esperienza e, quindi, di efficacia e sicurezza. Per alcune prestazioni questa associazione tra volumi di attività ed esiti delle cure è scientificamente documentata (www.agenas.it – PNE). Il numero delle prestazioni in San Raffaele è stabilmente molto elevato negli anni.</p> <p>E' inoltre documentato attraverso il rapporto degli indici di case-mix che la complessità della casistica trattata al San Raffaele è mediamente superiore alla casistica trattata a livello regionale e nazionale.</p> <p>L'elevatissimo impegno nella ricerca scientifica garantiscono la disponibilità delle cure e delle terapie più aggiornate.</p>

Ambiti	Standard
Condivisione delle tecniche terapeutiche	Per ogni prestazione a carattere invasivo o che comporti qualche specifico rischio viene richiesta una attestazione di volontà in forma scritta per la quale viene fornita una specifica informativa.
Comunicazione - Barriere linguistiche e culturali	Per superare le barriere linguistiche nelle comunicazioni è attivo h24 un servizio telefonico di traduzioni in diverse lingue. Sono a disposizione schede multilingue in Pronto Soccorso.
Comfort nelle unità di degenza	<p>Sono garantite camere a 1, 2 e massimo 3 posti letto tutte dotate di servizi igienici.</p> <p>Tutte le camere di degenza sono dotate di un televisore che può essere facilmente abilitato a fronte dell'attivazione dell'abbonamento.</p> <p>Nelle unità di area psichiatrica della sede di via Stamira d'Ancona, per ragioni di sicurezza, il televisore è a disposizione degli ospiti solo nei locali soggiorno</p> <p>Presso la sede di via Olgettina tutti i televisori sono comunque già abilitati, senza necessità di abbonamento, a ricevere il canale a circuito interno che trasmette le news e messaggi relativi all'ospedale.</p> <p>Dal 2° giorno di degenza è possibile scegliere tra le opzioni disponibili nel menù proposto, consentendo il rispetto delle proprie abitudini.</p> <p>Per i degenenti minorenni c'è sempre la possibilità, per un genitore, di pernottare nella camera del minore in poltrona letto.</p> <p>L'accompagnatore può anche richiedere, a pagamento, di ricevere il pasto in reparto senza essere costretto ad allontanarsi.</p> <p>Nel reparto di Ostetricia è attiva la formula del rooming-in, ovvero la possibilità di tenere il neonato nella camera con la mamma anziché nel nido.</p> <p>Possibilità, a pagamento, di richiedere servizio parrucchiere, barbiere o lavanderia.</p>
Comfort nelle aree ambulatoriali	Per le mamme con al seguito neonati da allattare o cambiare è a disposizione un Baby Pit Stop riconosciuto UNICEF. Il Baby Pit Stop è uno spazio riservato a tutte le mamme che devono allattare o cambiare il pannolino.
Reclami	I reclami formulati per iscritto, non anonimi, vengono presi in carico dall'URP che garantisce sempre una risposta scritta entro 30 gg. lavorativi dalla ricezione del reclamo

Oltre a tali standard a più diretto impatto sull'utenza, sono definiti una serie innumerevole di indicatori che il San Raffaele monitora sistematicamente per tenere sotto controllo i propri processi interni con l'obiettivo di ottimizzarli.

Sezione 4



URP e Volontariato

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio dell’ospedale dedicato all’ascolto e all’accoglienza degli utenti. L’Ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e le modalità d’accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

Qualora il problema non sia d’immediata risoluzione, l’URP se ne fa carico dando un ritorno al paziente. Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all’istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all’utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

Gli utenti del San Raffaele che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami e/o encomi possono farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell’URP;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione telefonica, via fax o via posta elettronica;
- compilazione dell’apposito modulo distribuito a cura dell’URP da inviare per posta o via fax
- [\[scheda segnalazione e modulo encomi\]](#).

Al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti dell’Ospedale (Customer Satisfaction), in ottemperanza al D.D.G.S. n.14890 del 18.12.2006 “Revisione contenuti delle linee guida per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari”, approvato con D.G.R. n. VII/8504 del 22.03.2002 è stata organizzata un’attività costante di monitoraggio, attraverso l’autosomministrazione dei questionari predisposti direttamente da Regione Lombardia ed eventuali approfondimenti interni, sulle aree ambulatoriali e di degenze. Gli items contenuti nei questionari rappresentano un prezioso contributo per implementare azioni di miglioramento e per ottimizzare l’efficienza/efficacia dei servizi offerti dall’Ospedale. L’aggiornamento periodico della Carta dei Servizi è a cura del suddetto Ufficio; tale documento è a tutela dei cittadini e riveste un ruolo di notevole rilevanza in quanto, al suo interno, vengono definiti gli impegni che la Struttura Sanitaria si assume e gli standard di qualità che intende mantenere nell’erogazione dei servizi.

Il referente dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico, ogni anno effettua una revisione completa della Carta dei Servizi (CdS) e ne segue l’aggiornamento periodico. Nella stessa si trovano tutte le indicazioni/informazioni in merito ai servizi sanitari offerti. La CdS è redatta nel rispetto delle normative di riferimento (Legge 7 agosto 1990, n. 241 “nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, D.Lgs n. 502 del 30 dicembre 1992 “riordino della disciplina in materia sanitaria” e successive modifiche e integrazioni, in particolare l’art. 14 “Diritti dei cittadini”; linee guida nel DPCM 19 maggio 1995 “schema generale di riferimento della Carta dei Servizi”).

Le informazioni contenute nella CdS sono reperibili anche nel sito istituzionale www.hsr.it.

URP: Tel. 02.2643.3838/3088 premere 1, e-mail urp@hsr.it

Informazioni URP: e-mail informazioni@hsr.it

Fax URP e Informazioni URP: 02.2643.3074

Orari: Lu-Ve 10.00-13.00/14.00-16.00

Informazioni: Tel. 02.2643.3838/3088 premere 2

Orari: Lu-Ve 8.30-16.00

Volontariato

Alcune Associazioni di Volontariato presenti presso la Sede dell'Ospedale San Raffaele sono:

Volontari ABIO (Associazione per il bambino in Ospedale)

I volontari sono presenti presso le Unità Operative di Pediatria con i seguenti orari: Lu-Ve 9.00-12.00 e 15.00-20.00; Unità Operativa di Neonatologia: Lu-Ve 9.00-12.00 e 15.00-18.00. Il mercoledì i volontari sono presenti presso l'ambulatorio Ipotiroidei 10.00-12.30. I volontari sono identificabili dal tesserino di riconoscimento posto sul camice azzurro o sulla maglietta dell'Associazione. La Segreteria ABIO si trova in Via Bessarione 27, 20139 Milano; Tel. 02.5691034, Fax 02.5730.3536.

e-mail: segreteria@abiomilano.org – sito internet: www.abiomilano.org

Volontari AIMAC (Associazione Italiana Malati di Cancro)

Associazione di Volontariato che si preoccupa dell'informazione al paziente e ai parenti. Diffonde documentazione, semplice adeguata a ogni livello culturale, su tutte le patologie tumorali sulle terapie e sui relativi effetti collaterali (alimentazione, caduta dei capelli ecc.).

È possibile reperire tutti i servizi e la documentazione sul sito: www.aimac.it oppure contattando il Numero Verde 840.50.35.79.

Volontari AIPA (Associazione Italiana Pazienti Anticoagulanti)

I volontari sono presenti Lu-Ve presso gli ambulatori T.A.O. (Settore R piano meno 1) 8.30-12.00 ed è possibile contattare uno dei responsabili telefonando o inviando un fax al n°: 02.2643.7004 Lu-Ve 11.00-12.00.

Volontari AMI (Associazione Maria Immacolata)

I volontari offrono assistenza spirituale. Sono presenti almeno 3 volte alla settimana presso il 2°, il 3° e il 4° piano DIMER, nel reparto di Cardiochirurgia al 3° piano del Settore Q e presso i reparti Solventi al sesto e settimo piano del Settore Q.

Volontari Attivecomeprima

“Attivecomeprima Onlus” è stata la prima Associazione in Italia ad occuparsi della vita della persona colpita dal cancro. Offre un supporto globale durante le terapie oncologiche, sostegno psicologico di gruppo a pazienti e parallelamente ai loro familiari, attività creative e psicofisiche. Per informazioni: Tel. 02.6889647 (Lu-Gi 9.00-17.00) Sito Internet: www.attive.org ; e-mail segreteria@attive.org.

AVO Segrate Onlus (Associazione Volontari Ospedalieri di Segrate Onlus)

AVO Segrate Onlus (AVO Associazione Volontari Ospedalieri di Segrate Onlus) con i suoi 350 volontari (a dicembre 2014) testimonia solidarietà e amicizia offrendo ai pazienti e a tutti gli utenti dell’Ospedale San Raffaele un sostegno qualificato e gratuito per combattere solitudine, noia e difficoltà varie. I volontari dell’AVO Segrate non sostituiscono competenze tecnico-professionali proprie del personale medico e di assistenza ma accolgono i pazienti e i familiari, li accompagnano all’interno dell’ospedale, sono loro vicini negli ambulatori di Oncologia Medica, di Radio-Tomoterapia, di Cardiologia, di Ginecologia e nel Pronto Soccorso, offrono sempre solidarietà e ascolto e quei piccoli servizi che soltanto un amico può donare. Sono presenti da lunedì a venerdì nei seguenti reparti:

Chirurgia Generale 2° B, Chirurgia Gastroenterologica 1° C, Chirurgia Toracica 3°Q, Chirurgia Vascolare 4°Q, Medicina DiMeR 2° piano, Medicina Generale a Indirizzo Immunoreumatologico e Nefrologia 4°C, Medicina Oncoematologica 1°Q, Medicina Oncologica d’urgenza 4° B (da togliere), Neurochirurgia 3°C e 3°B, Neurologia DiMeR 1° piano, Ortopedia 4°A, Riabilitazione Disturbi Neurologici-Cognitivi-Motori, Riabilitazione Specialistica Cardiologica e Motoria DiMeR 3° piano, Riabilitazione Specialistica A DiMeR 4° piano, Urologia 5°Q;

Inoltre, il sabato un gruppo di Volontari AVO Segrate visita i malati delle Unità Operative sopra indicate.

Segreteria AVO Segrate Onlus presso Ospedale San Raffaele
Settore R piano meno 2, ammezzato sopra Radio Tomoterapia 1
Aperta: Lu-Ve 9.30-13.00
Tel: 02.2643.3747
e-mail: avosegrate.segreteria@avosegrate.org
sito: <http://www.avosegrate.org>

I Volontari AVO Segrate inoltre, sono presenti da lunedì a venerdì in Accettazione Centrale, Settore R piano meno uno; con lo Sportello AVO Segrate, Sportello n. 32, telefono 02.2643.5951; e-mail informavo@avosegrate.org e sono a disposizione di tutti gli utenti dell’ospedale e del territorio per aiutarli a identificare le associazioni di volontariato o le istituzioni del territorio che possano soddisfare le diverse necessità o i bisogni che talvolta sorgono al termine di una degenza in ospedale, all’inizio di una terapia o quando si presentano nuove esigenze di assistenza sanitaria, domiciliare, amministrativa o di trasporto.

- Attraverso lo Sportello è anche possibile:
 - prenotare e/o richiedere un Volontario che accompagni chi ha difficoltà di movimento o altro (eventualmente anche con una sedia a rotelle) nel percorso dal parcheggio Multipiano all’Accettazione Centrale e viceversa o per muoversi all’interno dell’Ospedale e raggiungere in tranquillità il luogo della visita o della prestazione sanitaria;
 - Avere informazioni ad esempio su:
 - case di accoglienza, alberghi, bed&breakfast facilmente raggiungibili dall’Ospedale;
 - associazioni disponibili ad accompagnare i malati da casa all’Ospedale e viceversa.

Sportello AVO Segrate presso Ospedale San Raffaele
Accettazione Centrale, Settore R piano meno uno Sportello n. 1
Aperto: Lu-Ve 8.30-13.00
Tel. 02.2643.5951
e-mail: informavo@avosegrate.org
sito: <http://www.avosegrate.org>

I volontari AVO e AMI sono identificabili dal distintivo e dal nome appuntato sul camice bianco.

Volontari VIDAS

Hanno una convenzione con l’Ospedale e vengono contattati dalle Assistenti Sociali, previa segnalazione del dirigente medico dell’Unità Operativa.

SOStegno 70 Insieme ai ragazzi diabetici

E' un'Associazione ONLUS che promuove e sostiene l'assistenza, il supporto psicologico e i programmi educativi nei confronti dei bambini e dei ragazzi con diabete e delle loro famiglie. I Volontari sono presenti in reparto presso la saletta istruzioni nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì 9.00-12.00 per prendere contatto con le famiglie dei bambini all'esordio del diabete.

La Segreteria è situata presso il reparto di Pediatria e Neonatologia, Settore C 2° piano, Lu-Ve 9.00-12.00.

Per informazioni: Tel./fax 02.2643.3403

e-mail: info@sostegno70.org

sito Internet: www.sostegno70.org

L'iscrizione all'Associazione o eventuali donazioni possono essere effettuate tramite:

c/c bancario CREDITO VALTELLINESE – Codice IBAN IT63Z0521601630000000012773

c/c postale 41168246

Le donazioni a favore dell'Associazione Sostegno70 sono fiscalmente deducibili.

Servizio Sociale

Nell'affrontare situazioni di particolare disagio socio-sanitario, il paziente e i suoi familiari possono avvalersi del supporto del Servizio Sociale che fornisce informazioni sui servizi territoriali e, in caso di necessità, provvede ad attivarli, allo scopo di assicurare al paziente la continuità delle cure domiciliari dopo la dimissione e/o il trasferimento in strutture idonee. Gli assistenti sociali ricevono unicamente su appuntamento e possono essere contattati direttamente o tramite il personale sanitario.

Servizio Sociale IRCCS Ospedale San Raffaele

Tel. 02.2643.2749 - 02.2643.2910 – 02.2643.5028 – 02.2643.5042 (per fissare un appuntamento)

Fax: 02.2643.5617

e-mail: servizio.sociale@hsr.it

Dove: Settore Q piano terra

Quando: Lu-Ve 9.00-16.00

Sezione 5



Contatti

CENTRALINO

Ospedale San Raffaele sede e San Raffaele Turro, Poliambulatorio Cardinal Schuster, Poliambulatorio San Donato Milanese

Tel. 02 2643.1

Direzione Servizio Clienti – Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

IRCCS Ospedale San Raffaele

Lu-Ve 10.00-13.00 e 14.00-16.00

Tel. 02.2643 3838/3088 premere 1, Fax: 02.2643 3074, e-mail: urp@hsr.it

IRCCS San Raffaele Turro

Lu-Ve 9.00-14.30

Tel. 02 2643 3458, Fax 02 2643 3375, e-mail urp.villeturro@hsr.it

Ufficio Stampa

Interno

Gea Gardini

Tel. 02.2643.4465

E-mail: ufficio.stampa@hsr.it

Istituzionale

Vittoria Cereseto – Image Building

Tel: 02.8901.1300

E-mail: gsd@imagebuilding.it

Direzione Sanitaria

IRCCS Ospedale San Raffaele

Lu-Ve 8.30-17.00

Tel. 02 2643 2452

Fax 02 2643 2453

e-mail direzione.sanitaria@hsr.it

AREA RICERCA

Segreteria Direzione Scientifica

Tel. 02 2643 4880 – 4093 – 4860

AREA AMMINISTRATIVA

Direzione del Personale – Ufficio responsabile adempimenti art. 15 legge 183/2011 in materia di certificazioni e dichiarazioni sostitutive

Fax 02 26432247

e-mail: direzionepersonaleospedalesanraffaele@hsr.postecert.it

AREA DI DIAGNOSI E CURA

IRCCS Ospedale San Raffaele Informazioni per prenotazione prestazioni

Prenotazioni allo sportello:

Servizio Prenotazione e Accettazione

Dove: Accettazione Centrale, Settore R piano sotterraneo -1

Prenotazione SSN: Lu-Ve 8.30-17.15; Sabato 8.00-11.45

Prenotazione solventi: Lu-Ve 7.15-18.45; Sabato 8.00-11.45

Accettazione: Lu-Ve 7.15-18.45; Sabato 8.00-11.45

Servizio Prenotazione e Accettazione Radiologia e Neuroradiologia

Dove: Accettazione Centrale, Settore R piano sotterraneo -1

Prenotazione SSN: Lu-Ve 8.30-17.15; Sabato 8.00-11.45

Prenotazione solventi: Lu-Ve 7.00-18.45; Sabato 8.00-11.45

Accettazione: Lu-Ve 7.00-18.45; Sabato 8.00-11.45

Servizio Prenotazione e Accettazione B

Dove: Accettazione Settore B piano sotterraneo -1 Prenotazione Lu-Ve 8.30-17.30

Accettazione Lu-Ve 7.30-17.45

Sabato Chiuso

Per via telefonica

Call Center Prenotazioni SSN

Tel. 02.2643.2643

Lu-Ve 8.30-16.00; Sabato: 8.30-12.00

Call Center Solventi

Tel. 02.2643.2020

Lu-Ve 8.30-20.00; Sabato: 8.30-19.00

Call Center Convenzionati Lu-Ve 8.30-16.00; Sabato 8.30-12.00

Tel. 02.2643.2697

Lu-Ve 8.30-16.00; Sabato 8.30-12.00

Call Center Diagnostica per Immagini (ecografia, radiologia, TAC, RMN)

Tel. 02.2643.3056

Lu-Ve 8.30-16.00

Per via telematica

[Prenota online](#)

Informazioni per ricoveri SSN

Call Center Ricoveri Programmati e Urgenti

Tel. 02.2643.2436; ricoveri.ssn@hsr.it

Lu-Ve 8.30-16.00

Informazioni per ricoveri in Solvenza

Sezione convenzioni

Tel. 02 2643 2800; e-mail ricoveri.solventi@hsr.it

Lu-Ve 7.00-17.00, Sabato 8.00-12.00