

# CARTA DEI SERVIZI



**I.R.C.C.S. Policlinico  
San Donato**

Gruppo San Donato

Ed. Febbraio 2023

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia

[grupposandonato.it](http://grupposandonato.it)

*Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci, a rendere più comprensibili e accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti.*

---

# Indice

4	<b>Presentazione struttura, principi fondamentali e diritti del malato</b>
5	Presentazione struttura, principi fondamentali e diritti del malato
6	Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti
7	<b>Principi Fondamentali</b>
9	<b>Diritti del malato</b>
10	<b>Come raggiungerci</b>
11	<b>Specialità, servizi e ambulatori</b>
12	<b>Ricoveri</b>
12	Ricoveri d'urgenza e d'emergenza
12	Ricoveri ordinari
12	Pre-ricoveri
12	Ricoveri di minori
13	Cittadini stranieri
13	Ricoveri in regime privato
13	Assistenza e regole per i degenti
14	Orari dei pasti
14	Cosa portare con sé al momento del ricovero
14	Regole
15	<b>Orario di visite e regole per i visitatori</b>
17	<b>Dimissioni del paziente</b>
18	<b>Cartella clinica</b>
19	<b>Prenotazioni</b>
19	Online
19	Telefono e sportello
20	<b>Punto prelievi</b>
20	<b>Ritiro referti</b>
21	<b>Pronto soccorso</b>
21	Ingresso al pronto soccorso
22	<b>Informazioni generali</b>
22	Qualità
22	Meccanismi di verifica e di tutela
23	Ufficio relazioni con il pubblico
23	Indagine sulla soddisfazione degli utenti
23	Audit

A waiting room with blue chairs, a yellow wall, and a red banner with text. The room features a yellow wall with a green painting of a person in a red and white outfit, a white poster, and a blue door. The floor is light-colored wood. A red banner with white text is overlaid on the image.

**Presentazione struttura,  
principi fondamentali  
e diritti del malato**

# Presentazione struttura, principi fondamentali e diritti del malato

La Mission del **Policlinico San Donato** è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

1. **Personalizzazione dell'assistenza**
2. **Efficacia e sicurezza delle cure**
3. **Qualità e tecnologie avanzate**

Il **Policlinico San Donato** è un ospedale accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, polo didattico della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Milano e Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) per le malattie cardiovascolari.

Il Policlinico San Donato ha iniziato la sua attività nel 1969 ed è stato il primo fra gli ospedali europei di alta complessità e specializzazione ad aver ottenuto, dal 1998, la **CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9002** per le proprie attività, mantenendo sempre in esercizio un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo le norme della serie ISO 9000.

Il Policlinico San Donato è stato riconosciuto dal Ministro della Salute come **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)** per lo studio e la cura delle “Malattie del cuore e dei grandi vasi nell’adulto e nel bambino” (Decreto Ministeriale del 6 marzo 2006). Gli IRCCS sono ospedali che dimostrano eccellenza nell’organizzazione e nello sviluppo della ricerca nel campo biomedico.

Il prestigioso riconoscimento inserisce il Policlinico San Donato tra gli Istituti di ricerca di rilevanza nazionale, confermando l’altissima qualità dell’assistenza ospedaliera e la rilevanza dell’impegno scientifico e didattico delle équipes mediche e chirurgiche.

Nel 2021 il Policlinico San Donato ha conseguito la **certificazione ambientale** secondo la norma **UNI EN ISO 14001**, a riprova del desiderio di gestire le proprie responsabilità ambientali in un modo sistematico che contribuisce al pilastro ambientale della sostenibilità.

Alla fine del 2021, inoltre, il Policlinico San Donato ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro secondo la norma internazionale UNI ISO 45001. La gestione della sicurezza sul lavoro, inserita nella strategia aziendale e integrata con la Qualità e le Politiche Ambientali, migliora le performance dell’Ospedale e lo proietta verso un nuovo modello di competitività sostenibile.

**Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Teresa Cuppone**



# Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

Il Policlinico San Donato ha accreditato **430 posti letto** di degenza ordinaria, ai quali si aggiungono 19 posti tecnici del servizio Dialisi e 6 posti letto di astanteria nel Pronto Soccorso – DEA.

Ospedale generale dotato di tutte le principali specialità, si estende su una superficie di circa **40.000 metri quadrati** sviluppati su tre corpi, due a sviluppo verticale destinati in maggior parte alla degenza (**Corpo A e Corpo B**) e uno a sviluppo prevalentemente orizzontale destinato alla riabilitazione, ai servizi ambulatoriali e all'attività didattica (**Corpo C**).

Il Policlinico San Donato dispone di **14 sale operatorie**, **3 sale di emodinamica** e **3 sale di elettrofisiologia** dotate delle tecnologie più innovative.

L'attività del Policlinico San Donato è organizzata in tre dipartimenti, attinenti le aree medica, chirurgica e dei servizi sanitari di diagnosi e cura.

Le camere di degenza sono climatizzate e dotate di impianti medicali.





**Principi fondamentali**

**POLICLINICO SA**

*ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO*

# Principi Fondamentali

Il paziente che accede all'ospedale cerca, in particolar modo, di ridurre il divario tra il comfort e le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero. Egli deve, pertanto, essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente le modalità di cura, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali il **Policlinico San Donato** si ispira sono quelli di:



## Eguaglianza

Ogni persona ricoverata in ospedale ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.



## Imparzialità

Il personale dell'Istituto non favorisce nessun paziente ricoverato in merito a interessi di qualsiasi natura.



## Continuità

I medici operanti nell'ospedale assicurano al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico. Viene favorita e sollecitata la collaborazione con il medico di medicina generale per una logica continuità assistenziale.



## Diritto di scelta

Il paziente ha il diritto della decisione finale riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di fiducia in merito al proprio stato di malattia e alle cure eventualmente proposte.



## Efficacia ed efficienza

Il raggiungimento di condizioni di salute sempre migliori deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.



## Diritti e doveri dei cittadini

I doveri e le norme di civile convivenza sono fondamentali per assicurare una corretta collaborazione con il personale medico e infermieristico.

Il Policlinico San Donato si è dotato di un **CODICE ETICO** che illustra i valori che caratterizzano la struttura. Il comportamento dei soggetti che vi interagiscono deve uniformarsi ai valori condivisi. Per consultare il codice etico:

<https://www.grupposandonato.it/strutture/policlinico-san-donato/trasparenza>



# Diritti del malato

## 1. INFORMAZIONE, PERSONALIZZAZIONE

Il Policlinico San Donato garantisce a tutti i pazienti:

- completezza dell'informazione sulla degenza tramite la consegna di materiale informativo all'atto dell'accettazione e di una relazione per il medico curante all'atto della dimissione;
- personalizzazione dell'assistenza

## 2. RISERVATEZZA

Il Policlinico garantisce a tutti i pazienti riservatezza e rispetto della persona. In adempimento alla normativa vigente, è necessario il consenso da parte del cittadino-utente al trattamento dei dati personali.

## 3. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per ulteriori informazioni è a disposizione dei cittadini l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**. Oltre al Servizio Informazioni, l'URP offre al cittadino-utente la possibilità di presentare segnalazioni o suggerimenti utili alla struttura per un'impostazione organizzativa, strutturale e assistenziale più vicina alle esigenze dell'utenza. Le segnalazioni possono essere fatte presentandosi direttamente all'ufficio preposto, telefonicamente, tramite e-mail o posta ordinaria.

---

## URP

Orari: 10.00 - 12.00 da lunedì a venerdì, festivi esclusi

Telefono: 02-52774629

E-mail: [URP.PSD@grupposandonato.it](mailto:URP.PSD@grupposandonato.it)

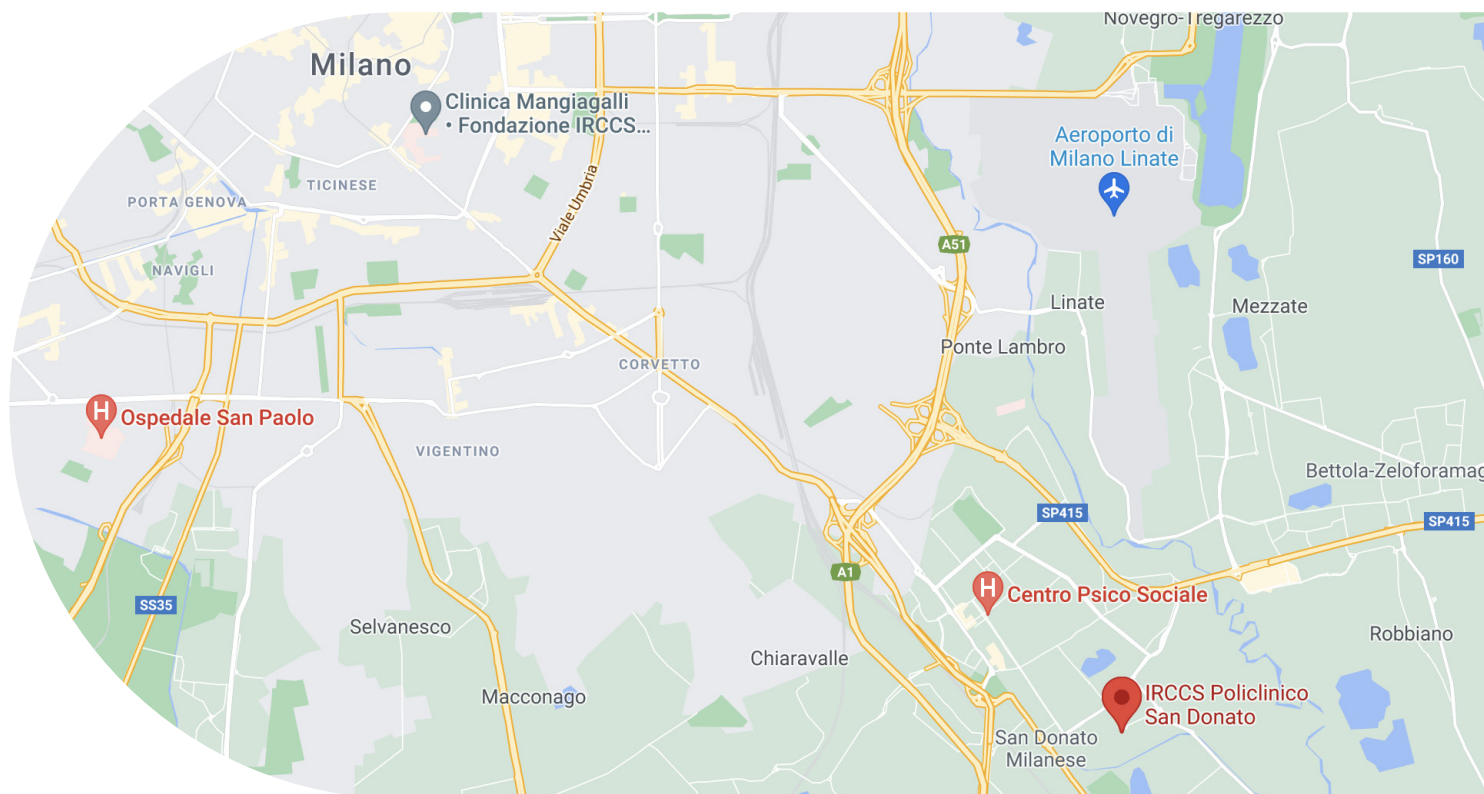
# Come raggiungerci

## **Policlinico San Donato**

Piazza Edmondo Malan, 2 (ingresso principale – Corpo C)

Via Morandi, 30 (ingresso Corpo A)

20097 San Donato M.se (MI)



Il Policlinico San Donato, situato nel comune di San Donato Milanese, a 7 km dal centro di Milano e alla confluenza di importanti vie di comunicazione, è facilmente raggiungibile con:

### **MEZZI PUBBLICI**

**METROPOLITANA:** Linea gialla M3 fino al capolinea San Donato

**AUTOBUS:** dalla fermata della M3 San Donato, prendere gli autobus 130 e 132 di ATM o le linee C-Rossa e C-Blu di Autoguidovie. Raggiungono l'Ospedale anche le linee 140 e 121.

La fermata è davanti all'ingresso secondario situato in via Morandi 30.

### **AUTOMOBILE**

Dalle autostrade si deve prendere la tangenziale Est, uscita San Donato. Nei pressi di Piazza E. Malan è a disposizione un parcheggio pubblico.

Il Policlinico San Donato dista soli 15 minuti dall'Aeroporto di Linate e dalla stazione ferroviaria di Milano Rogoredo.

Il Policlinico San Donato è dotato di un eliporto.

# Specialità, servizi e ambulatori

## Ricovero

### SPECIALITÀ MEDICHE

Cardiologia

- Cardiologia delle cardiopatie congenite
- Aritmologia Clinica ed Elettrofisiologia
- Emodinamica

Medicina generale

- Gastroenterologia

### SPECIALITÀ CHIRURGICHE

Cardiochirurgia

- Cardiochirurgia delle cardiopatie congenite

Chirurgia Generale

- Chirurgia Bariatrica

Chirurgia Plastica

Chirurgia Vascolare

Oculistica

Ortopedia e Traumatologia

Urologia

### RIABILITAZIONE SPECIALISTICA

Riabilitazione Cardiologica

Riabilitazione Ortopedica

### Chirurgia a Bassa Complessità (BIC)

Chirurgia Generale

Chirurgia Plastica

Chirurgia Vascolare

Ortopedia

Urologia

### Servizi Sanitari di Diagnosi e Cura

Dipartimento Emergenza Ac  
cettazione (Pronto Soccorso)

Emodialisi

Rianimazione e Terapia  
Intensiva

Unità Coronarica

Diagnostica per Immagini

- Radiologia tradizionale
- TAC
- Risonanza Magnetica
- Ecografie

Radioterapia

Anatomia Patologica  
e Citodiagnostica

Servizio di Medicina  
di Laboratorio

- Punto prelievi
- Biochimica Clinica  
e Tossicologia
- Ematologia  
e Emocoagulazione
- Microbiologia e Virologia

Ufficio farmaceutico

Servizio di Endoscopia  
Digestiva

### Ambulatori Specialistici

Cardiologia

- Elettrocardiogrammi
- Ecocardiografie

Chirurgia generale

Chirurgia plastica

Chirurgia vascolare

Angiologia

Dermatologia

(Dermosifilopatia)

- Centro Psocare

Endocrinologia

- Centro per la cura  
del piede diabetico
- Centro prescrizione di  
microinfusori per insulina

Gastroenterologia – Chirurgia  
ed endoscopia digestiva

Medicina fisica e riabilitazione

Neurologia

- Elettromiografie

Oculistica

Odontostomatologia

Oncologia

Ortopedia e traumatologia

Ostetricia e ginecologia

- Ecografie transvaginali

Otorinolaringoiatria

Pneumologia

- Centro di Prescrizione per  
la Ventilazione Meccanica  
Domiciliare

Urologia

- Cistoscopia

# Ricoveri

## RICOVERI D'URGENZA E D'EMERGENZA

Rispondono a specifiche esigenze cliniche e sono disposti dal Pronto Soccorso, attivo 24 ore su 24. Il paziente che accede al Pronto Soccorso è visitato dal medico di guardia che, effettuati gli opportuni accertamenti, valuta l'eventuale necessità di ricovero. In questo caso, il paziente viene accompagnato al reparto di destinazione. Le pratiche indispensabili per il ricovero vengono definite successivamente dal personale sanitario e dell'Ufficio Accettazione, coinvolgendo al bisogno i familiari.

## RICOVERI ORDINARI

Per il ricovero ordinario e l'ammissione al Day Hospital, il paziente deve presentarsi all'Accettazione Ricoveri, munito di:

- richiesta del medico di medicina generale;
- carta d'identità o documento equivalente;
- carta regionale dei servizi/codice fiscale o libretto di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Il Policlinico San Donato dispone di un **Blocco Operatorio dedicato alla chirurgia a bassa intensità** con accesso facilitato e percorsi brevi.

**L'ufficio Accettazione Ricoveri è situato al piano 1 del Corpo B.** L'ufficio è aperto da lunedì a venerdì, dalle 7.00 alle 15.00.

## PRE-RICOVERI

Gli esami prima dell'intervento vengono solitamente effettuati in regime di pre-ricovero, completamente gratuiti, coordinando la programmazione con le esigenze del paziente.

## RICOVERO DI MINORI

I pazienti minori di 16 anni, ricoverati presso il reparto di Cardiologia e Cardiochirurgia Pediatrica, hanno il diritto di essere assistiti da un genitore 24 ore su 24; l'accompagnatore usufruisce di un posto letto e del servizio pasti. Per i pazienti minori che abbiano compiuto il diciassettesimo anno, invece, la permanenza del genitore è limitata alle ore diurne.



## CITTADINI STRANIERI

I cittadini stranieri residenti in Italia, dotati di regolare permesso di soggiorno, possono accedere al Servizio Sanitario Nazionale con la tessera sanitaria.

I cittadini comunitari non residenti in Italia possono accedere alle cure medicalmente necessarie con la tessera TEAM (ad esclusione delle cure di alta specialità o programmate) o con il certificato provvisorio E112 o S2 in corso di validità, rilasciato dal paese di residenza e intestato alla struttura ospedaliera. In mancanza di tessera TEAM o equivalente, qualora il cittadino straniero dichiari lo stato di indigenza, sono assicurate le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti o comunque essenziali, ancorché continuative, per malattia e infortunio e i programmi di medicina preventiva a salvaguardia della salute individuale e collettiva.

Senza la necessaria documentazione, i cittadini stranieri possono accedere al Pronto Soccorso per ricevere cure urgenti ed essenziali, malattia, infortunio o interventi preventivi.

I cittadini stranieri non indigenti, compresi i cittadini comunitari sprovvisti di Tessera TEAM o di documento sostitutivo equivalente, devono pagare le prestazioni di cui usufruiscono o in forma diretta o mediante polizza sanitaria, esclusi i casi sopra esposti.

## RICOVERI IN REGIME PRIVATO

Per i pazienti che richiedono espressamente un trattamento privato a pagamento o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, il Policlinico San Donato mette a disposizione aree di degenza dedicate che danno diritto a:

- Scelta del medico curante;
- Camera singola, con la possibilità di ospitare un accompagnatore;
- Particolari comfort alberghieri.

Il paziente deve presentarsi all'**Ufficio Programmazione Ricoveri** situato al Piano 1 del Corpo A. L'ufficio è aperto da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 16.00. Numero di telefono: 02-527741860.

## ASSISTENZA E REGOLE PER I DEGENTI

Il **Responsabile medico** di Unità Operativa, insieme ai suoi collaboratori, visita regolarmente ogni paziente, di norma al mattino **tra le 9.00 e le 14.00**.

In tutte le Unità Operative del Policlinico San Donato operano équipe di **infermieri** dirette da un **Coordinatore Infermieristico**: il loro compito è prestare assistenza ai ricoverati seguendo le direttive dei medici.

È operante anche un'**assistenza a carattere volontario** da parte degli iscritti ad associazioni quali AVO (Associazione Volontari Ospedalieri), ABIO (Associazione per il Bambino in Ospedale), AICCA (Associazione Italiana dei Cardiopatici Congeniti Adulti) e Cuore Fratello.

Nelle Unità Operative sono presenti **operatori socio sanitari** che operano in collaborazione con i medici e gli infermieri nello svolgimento della routine quotidiana.

Il **fisioterapista**, lavorando insieme a medici e infermieri, si occupa dell'esecuzione del trattamento riabilitativo mirato alla prevenzione di alcune patologie e/o al recupero delle funzionalità compromesse.



## ORARI DEI PASTI

Di norma:

Colazione: ore 8.00 – 8.30

Pranzo: ore 12.00

Cena: ore 18.00

I menù vengono definiti dai dietisti, sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati, e variano stagionalmente. Ogni segnalazione riguardante il vitto va inoltrata tramite il Coordinatore Infermieristico.

## COSA PORTARE CON SÉ AL MOMENTO DEL RICOVERO

- I documenti amministrativi e tutta la documentazione medica disponibile (esami, radiografie, certificati di precedenti ricoveri);
- La lista dei farmaci che si assumono abitualmente;
- Gli indumenti essenziali: pigiama, calze, biancheria intima; si raccomanda l'utilizzo di calzature con suola antiscivolo e di evitare l'uso di pantofole.
- Il necessario per l'igiene personale.
- L'area solventi è dotata di stoviglie, asciugamani e accessori da toilette.

## REGOLE

- Attenersi scrupolosamente alle prescrizioni farmacologiche dei medici curanti, senza fare ricorso a nessun altro tipo di farmaco senza l'autorizzazione;
- Evitare comportamenti che possono creare disturbo o disagio agli altri pazienti;
- Informare preventivamente il personale sanitario ogni volta che si desidera allontanarsi dal reparto;
- Custodire attentamente i propri effetti personali, evitando di portare con sé oggetti di valore;
- È vietato, per evitare danni a terzi, gettare oggetti, anche di carta, dalle finestre, così come è opportuno non mettere nulla sui davanzali;
- Ai sensi della Legge 16 gennaio 2003, n. 3, è **vietato fumare in tutto l'ospedale**.





## Orario di visite e regole dei visitatori

# Orario di visite e regole per i visitatori

**\* In periodo di emergenza COVID le visite sono limitate e consentite solo ai visitatori muniti di Green Pass, fatti salvi permessi eccezionali legati allo stato di salute del degente. I medici di reparto forniscono telefonicamente informazioni sul decorso clinico al familiare indicato dal paziente.**

Le visite ai degenti, da parte di familiari e conoscenti, sono ammesse quotidianamente nel rispetto dei seguenti orari:

## **GIORNI FERIALI, COMPRESO SABATO**

dalle ore 16.00 alle ore 18.00

## **DOMENICA E FESTIVI**

dalle ore 10.00 alle ore 11.00

dalle ore 15.00 alle ore 17.00

*Per ogni paziente sono ammesse non più di due persone per volta e i bambini devono avere almeno 12 anni.*

## **TERAPIE INTENSIVE**

### **TERAPIA INTENSIVA POSTOPERATORIA**

Tutti i giorni dalle ore 17.00 alle ore 18.00

### **RIANIMAZIONE E TERAPIA INTENSIVA**

Tutti i giorni dalle ore 16.30 alle ore 18.00

### **UNITÀ CORONARICA**

Da lunedì a sabato dalle ore 17.00 alle ore 18.00

Domenica e festivi dalle ore 16.00 alle ore 17.00

*L'accesso alle Terapie Intensive è consentito a un solo visitatore per paziente.*

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare ricoverato, può essere **ricevuto dai medici curanti**, nel rispetto del regolamento sulla protezione dei dati, **da lunedì a venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00**, oppure in orari esposti e comunicati al paziente all'atto dell'ingresso in reparto.

I colloqui con i medici nelle Terapie Intensive sono possibili durante l'orario di visita.





# Dimissioni del paziente

Quando il periodo di degenza si conclude, il paziente, al momento di lasciare l'Ospedale, riceve la **lettera di dimissione**, nella quale sono indicati:

- la diagnosi;
- gli esami e le procedure eseguiti;
- la terapia effettuata;
- la terapia da eseguire a domicilio;
- le indicazioni relative ai successivi controlli.

La lettera di dimissione è un documento importante che deve essere conservato ed esibito al medico curante in occasione di eventuali controlli ambulatoriali o per altri ricoveri.

Il paziente che lascia il Policlinico può, all'atto delle dimissioni, compilare il **questionario di soddisfazione**. In caso di necessità, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per eventuali chiarimenti.

È sempre opportuno accertarsi di non aver dimenticato nulla nella stanza in cui si è stati ricoverati e verificare che sia stata integralmente restituita l'eventuale documentazione clinica personale consegnata all'ingresso in reparto.



# Cartella Clinica

Dopo le dimissioni, il paziente può chiedere la copia conforme della cartella clinica.

La richiesta può essere inoltrata:

- presentandosi allo sportello Accettazione Ricoveri (Corpo B - piano 1)
- tramite posta elettronica all'indirizzo [adt.psd@grupposandonato.it](mailto:adt.psd@grupposandonato.it)
- tramite fax al numero 02-52774336

La richiesta può essere inoltrata tramite il [modulo scaricabile dal sito web](#) e deve essere accompagnata dalla fotocopia o dalla scansione del documento d'identità.

Nel caso in cui la richiesta sia inviata tramite fax o posta elettronica, la documentazione sarà spedita in contrassegno. Se invece la richiesta è consegnata allo sportello, si potrà scegliere se ritirare personalmente la documentazione in un momento successivo o farsela spedire in contrassegno. I documenti sanitari possono essere consegnati solo agli aventi diritto, nel rispetto del regolamento sulla protezione dei dati. Nel caso di ritiro da parte dell'intestatario, questo deve presentarsi allo sportello munito di documento di identità valido. Se il ritiro è effettuato da un'altra persona, l'intestatario della documentazione clinica deve delegare l'incaricato per il ritiro. A tal proposito, l'intestatario può scaricare il [modulo dal sito web del Policlinico](#) e compilare la sezione relativa alla delega.

Il delegato deve presentarsi presso lo sportello con:

- proprio documento di identità;
- modulo di delega compilato dall'intestatario;
- fotocopia della carta di identità dell'intestatario della documentazione.

**Il servizio di copia è a pagamento. Per informazioni sulla cartella clinica, contattare l'ufficio Accettazione Ricoveri al numero 02-52774429.**



# Prenotazioni

Il Policlinico San Donato offre agli utenti la possibilità di prenotare prestazioni specialistiche, ambulatoriali ed esami diagnostici sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) sia privatamente in regime di solvenza (a pagamento), con le seguenti modalità:

## ONLINE

**VISITE SSN** <https://www.grupposandonato.it/prenotazioni/visite-ssn>

Verrà inoltrata una richiesta di prenotazione e, al termine della procedura, sarete ricontattati telefonicamente direttamente dal CUP (Centro Unico Prenotazioni) per una conferma dell'avvenuta prenotazione entro 3 giorni lavorativi.

*ATTENZIONE: Le prestazioni urgenti differibili (codice di priorità "U" o "Urgente" indicato dal medico sull'impegnativa, l'ex "bollino verde") non possono essere prenotate telefonicamente oppure on line, ma l'utente deve recarsi direttamente allo sportello, entro 48 ore dal rilascio della prescrizione.*

**VISITE PRIVATE** <https://webappgsd.grupposandonato.it/>

**APP** <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.gsd.mobileapp&hl=it&gl=US>

È possibile prenotare direttamente online 24 ore su 24 e in pochi click una visita privata dal proprio computer o dal proprio smartphone, scegliendo la data e l'ora.

## TELEFONO E SPORTELLO

### CUP SSN

Call Center Prenotazioni: [02527741](tel:02527741)

da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle ore 8.30 alle ore 17.00

**Orari sportello\***: da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle ore dalle 9.00 alle ore 16.00

### CUP SOLVENTI

Call Center Prenotazioni: [02527741](tel:02527741) (digitare il percorso 3-1-3 per parlare con l'operatore)

da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle ore 8.00 alle ore 19.00

sabato, esclusi i giorni festivi, dalle ore 08.00 alle ore 13.00

**Orari sportello\***: da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle ore 08.00 alle ore 19.30

Sabato, esclusi i giorni festivi, dalle ore 7.30 alle ore 11.30

### ODONTOIATRIA

Telefono: [0252774483](tel:0252774483) e [0252774463](tel:0252774463)

da lunedì a sabato, esclusi i giorni festivi, dalle ore 8.30 alle ore 19.00

*\* Durante il periodo estivo e in occasione delle festività, l'attività agli sportelli potrebbe subire una riduzione oraria.*

Per **cancellare un appuntamento**, procedere con le medesime modalità utilizzate in fase di prenotazione.

# Punto prelievi

Il punto prelievi SSN, collocato al Piano 0 del Corpo C (accesso da Piazza E. Malan 2), è aperto dalle ore 7.30 alle ore 11.00 da lunedì a sabato, festivi esclusi.

Il punto prelievi in solvenza, collocato al Piano 1 del Corpo C (accesso da Piazza E. Malan 2), è aperto dalle ore 8.00 alle ore 12.00 da lunedì a sabato, festivi esclusi.

**Al Policlinico San Donato afferiscono tre punti prelievi collocati all'interno di:**

- **Smart Clinic La Corte Lombarda, presso Centro Commerciale La Corte Lombarda (Bellinzago Lombardo, MI)**
- **Smart Clinic Cesano, presso Centro Commerciale Porte di Milano (Cesano Boscone, MI)**
- **Smart Clinic Pieve, presso Centro Commerciale Pieve (Pieve Fissiraga, LO).**

**I prelievi si effettuano dalle ore 7.30 alle ore 9.30, da lunedì a sabato.**

# Ritiro referti

Lo sportello Ritiro Referti, collocato al Piano 0 del Corpo C (atrio centrale, sportelli 1 e 2), è aperto da lunedì a venerdì – festivi esclusi, dalle 9.00 alle 16.30.

L'IRCCS **Policlinico San Donato** offre la possibilità visualizzare, salvare e stampare i propri referti firmati digitalmente e le immagini associate. Per maggiori informazioni:

<https://www.grupposandonato.it/strutture/policlinico-san-donato/referti-online>

Per le Smart Clinic La Corte Lombarda e Smart Clinic Cesano, il ritiro referti può avvenire durante gli orari di apertura dei centri commerciali, da lunedì a sabato.

Il ritiro referti deve avvenire nella stessa sede in cui si è effettuato il prelievo.

## **Fascicolo Sanitario Elettronico**

Si ricorda che, per i cittadini residenti in Lombardia, è possibile consultare i referti di Medicina di Laboratorio, Anatomia Patologica e Radiologia accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico (<https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/>).

# Pronto soccorso

Il Policlinico San Donato è dotato di un servizio di Pronto Soccorso DEA (Dipartimento d’Emergenza e Accettazione), attivo 24 ore su 24, e collocato al corpo B (accesso esterno alla struttura).

## INGRESSO AL PRONTO SOCCORSO

L’accoglienza è a cura del personale infermieristico specificatamente formato, che si occupa di una prima valutazione fornendo un codice colore che identifica la gravità del quadro clinico del paziente (triage).

Il **triage** è il sistema comunemente utilizzato in Pronto Soccorso per assegnare le priorità ai pazienti in arrivo:

**CODICE ROSSO:** elevata criticità e pericolo di vita. Accesso immediato.

**CODICE GIALLO:** quadro clinico mediamente critico che richiede un monitoraggio meno urgente. Accesso quasi immediato.

**CODICE VERDE:** problematiche poco critiche che non interessano le funzioni vitali. I pazienti attenderanno il proprio turno in sala d’attesa.

**CODICE BIANCO:** comporta il pagamento del ticket. Il paziente non necessita dell’assistenza del Pronto Soccorso e dovrebbe rivolgersi al medico di famiglia o alla ex Guardia Medica (ora Servizio di Continuità Assistenziale).

*Il pagamento del ticket è soggetto ai criteri definiti da Regione Lombardia. Un codice verde che non rientra nei suddetti criteri viene riclassificato “codice bianco alla dimissione” ed è soggetto al pagamento del ticket che potrà essere corrisposto presso il totem presente in sala d’attesa, il CUP o tramite bollettino postale.*

L’**ordine di ingresso** al Pronto Soccorso si basa sulle priorità cliniche, non sull’orario di arrivo.

Sul monitor comparirà la chiamata con il codice numerico attribuito in fase di identificazione.

Durante l’attesa, è opportuno che pazienti e familiari preparino tutta la **documentazione** da dare al medico in fase di visita.

I **minori** devono essere accompagnati da un familiare o da una persona che ne ha la responsabilità legale.



# Informazioni generali

## QUALITÀ

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazione di Qualità	Rilasciata da un Organismo di Certificazione terzo, indipendente e accreditato. È nominato un Responsabile interno della Qualità che relaziona sistematicamente alla Direzione Generale.
Monitoraggio della Qualità	Le Unità Operative e i Servizi operano in conformità a Linee Guida e Protocolli Nazionali e internazionali. Le principali attività cliniche vengono sottoposte a monitoraggio tramite un sistema di indicatori e periodicamente riesaminate.
Tempi di attesa per la prestazioni	Vengono rispettati i tempi di attesa disposti dalla normativa regionale.
Sicurezza	L'Ospedale è dotato di certificato di prevenzione incendi.
Rispetto della privacy	Il consenso al trattamento dei dati personali viene raccolto per ogni ricovero.

## MECCANISMI DI VERIFICA E DI TUTELA

Il Policlinico San Donato è consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini. Un Sistema di Gestione per la Qualità centrato sulle esigenze dei pazienti e delle altre parti interessate deve tenere in giusta considerazione le loro aspettative e i loro pareri. La soddisfazione degli utenti è per questo un elemento determinante ai fini della definizione delle politiche e delle procedure del Policlinico San Donato legate alla valutazione dell'efficacia delle cure e dell'efficienza dell'organizzazione.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Eventuali segnalazioni relative alle prestazioni ricevute vanno inoltrate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, dopo debite indagini, provvederà a rispondere. Le segnalazioni possono essere fatte presentandosi direttamente all'ufficio, telefonicamente o tramite e-mail.

Orari: 10.00 -12.00 da lunedì a venerdì, festivi esclusi

Telefono: 02-52774629

E-mail: URP.PSD@grupposandonato.it

In caso di disservizi è possibile rivolgersi anche alle Organizzazioni di Tutela dei Pazienti, come il Tribunale per i Diritti del Malato o l'Ufficio di Pubblica Tutela.

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al momento delle dimissioni, o in occasione di una prestazione ambulatoriale, viene consegnato un **questionario** con domande che mirano a rilevare la soddisfazione del paziente sulle cure erogate, le modalità organizzative dell'azienda, gli aspetti relazionali, l'accessibilità e la comunicazione. Con frequenza trimestrale sono analizzate le risposte dei questionari resi dagli utenti e si cercano soluzioni a eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il Gruppo ospedaliero San Donato ha istituito l'ufficio **Customer Care**, il cui compito è quello di migliorare il percorso dei pazienti all'interno della struttura, favorire l'interazione tra personale e utenti, ottimizzare i supporti informativi. Tali attività contribuiscono a perfezionare l'accesso ai servizi in un'ottica di semplificazione e trasparenza.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti al paziente, sono stati installati nella struttura i **totem SmileIn Happy or Not**. I totem rappresentano lo strumento con cui l'utente esprime il proprio livello di soddisfazione, relativo al servizio di cui ha usufruito, utilizzando i quattro smile presenti sulla pulsantiera.

L'obiettivo di questo strumento non è la valutazione di una prestazione o un professionista, ma quella del servizio nella totalità.

## AUDIT

Il sistema gestione qualità del Policlinico San Donato, in ottemperanza alle norme UNI EN ISO 9001, effettua sistematici controlli interni atti a verificare il raggiungimento degli standard di qualità fissati e il rispetto delle disposizioni direzionali. Annualmente il sistema è sottoposto ad audit di terza parte, indipendente e accreditata, che ne valuta la conformità alla norma di riferimento.





## Policlinico San Donato

 Piazza Edmondo Malan, 2  
20097 San Donato M.se (MI)

 Tel: Centralino: 02-527741 - CUP: 02-527741

 E-mail: [info.psd@grupposandonato.it](mailto:info.psd@grupposandonato.it)

 URP: 02-52774629 - [URP.PSD@grupposandonato.it](mailto:URP.PSD@grupposandonato.it)

 [grupposandonato.it](http://grupposandonato.it)



I.R.C.C.S. Policlinico  
San Donato

Gruppo San Donato