

CARTA DEI SERVIZI



**Istituto Clinico
San Siro**

Gruppo San Donato

Ed. Giugno 2023

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

grupposandonato.it

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la nostra struttura, informare il cittadino in merito ai servizi da noi offerti, alle modalità di accesso alle prestazioni, agli impegni da noi assunti, agli standard di qualità adottati, ai meccanismi di tutela dei diritti messi in atto e ai sistemi di verifica dei risultati raggiunti.

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995, “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari” e successivi aggiornamenti.

La Carta dei Servizi dell’Istituto Clinico San Siro contiene:

- *l’individuazione di una serie di principi fondamentali a cui si ispira la politica aziendale dell’Istituto Clinico San Siro;*
- *una spiegazione dettagliata dei servizi erogati e delle modalità cui accedervi, per rendere più comprensibili ed accessibili i servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti;*
- *l’assunzione di impegni sulla qualità del servizio e l’adozione di standard di qualità generali e specifici,*
- *l’identificazione degli strumenti di verifica per il controllo dell’attuazione degli standard stessi e la modalità di comunicazione dei risultati al cittadino.*

La Carta dei Servizi, infatti, non è solo una forma di impegno verso i cittadini-utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna per la valutazione della qualità dei servizi, in perfetta integrazione con il SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.

La Direzione

Indice

4	SEZIONE I
5	Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali
5	Missione
6	Certificazione Sistemi Qualità e Ambiente
7	Principi fondamentali
9	SEZIONE II
10	Informazioni sulla struttura e i servizi offerti
10	Struttura
13	Attività Ambulatoriale
16	Servizi diagnostici e terapeutici
18	Unità Operativa di Degenza
19	Attività per piano
21	Come raggiungerci
22	Modalità di accesso alle prestazioni, ritiro documentazione clinica
22	Informazioni
23	Prenotazione diretta
25	Prenotazione telefonica
26	Prenotazione E-mail
27	Annullare una prenotazione
28	Ritiro referti
28	Ritiro copia cartella clinica
29	Il ricovero
29	Modalità di accesso al ricovero
30	Guida al ricovero
31	Comfort alberghiero
32	Visite ai degenti
33	Regole per i degenti
34	Diritti dei degenti
35	Consigli ai degenti
36	Servizi di supporto
37	SEZIONE III
38	Strumenti di tutela, verifica e partecipazione
38	Reclami e segnalazioni
38	Customer Satisfaction
39	Controllo e miglioramento della qualità
39	Comitati
40	SEZIONE IV
41	Standard di qualità, impegni e programmi
47	Numeri utili

A modern staircase with light-colored stone steps and a glass railing system. The railing consists of frosted glass panels held together by stainless steel brackets and a polished stainless steel handrail. The staircase is set against a light orange wall. A red circular graphic is overlaid on the left side of the image.

SEZIONE I

Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali Missione

La missione dell'Istituto Clinico San Siro è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

- Personalizzazione dell'assistenza
- Efficacia e sicurezza delle cure
- Qualità e tecnologie avanzate

L'Istituto Clinico San Siro è un'azienda ospedaliera accreditata con il Servizio Sanitario Regionale.

Eroga prestazioni sanitarie ad elevata specializzazione, prestazioni di media complessità e prestazioni di base, mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate e di metodologie innovative. Coniuga elevata professionalità ed efficienza organizzativa per rispondere alle esigenze dell'utente nel più rigoroso rispetto dei suoi diritti fondamentali.

Nell'intento di proporre servizi e prestazioni sempre aggiornati, fa riferimento a protocolli diagnostici e terapeutici approvati dalle società scientifiche nazionali e internazionali.

L'Istituto Clinico San Siro collabora con le Scuole di Specializzazione dell'Università Vita-Salute San Raffaele e dell'Università degli Studi di Milano (Statale).

Certificazione Sistemi Qualità e Ambiente

Nel 2000, l'Istituto Clinico San Siro ha ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9002.

Con l'anno 2001, in anticipo sui tempi, ha aggiornato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità al nuovo standard UNI EN ISO 9001:2000.

Nel novembre 2010 l'Istituto Clinico San Siro ha proceduto ad aggiornare il Sistema di Gestione per la Qualità alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2008, che rappresenta l'ultima edizione dello standard di riferimento per la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità.

Nel 2015, tra le prime strutture in Italia, l'Istituto Clinico San Siro, ha adeguato il suo sistema di Gestione della Qualità, alla norma ISO 9001-2015.

Dal 2017, il riconoscimento di carattere scientifico (I.R.C.C.S.) all'Istituto Ortopedico Galeazzi è stato esteso all'Istituto Clinico San Siro.

Questo riconoscimento premia l'eccellenza dell'attività clinica e della ricerca biomedica per la patologia dell'apparato locomotore.

La Qualità è vissuta come impegno strategico di tutta l'azienda che, applicando le norme ISO 9001, attua un riesame critico del modo di lavorare, dotandosi di uno strumento organizzativo e gestionale in grado di ascoltare e recepire i bisogni dell'utente, di verificare le attività svolte e valutare gli obiettivi da raggiungere.

L'Istituto si pone come obiettivi di miglioramento continuo:

Il rinnovamento tecnologico continuo e il costante adeguamento della struttura produttiva, attraverso la revisione e l'aggiornamento dell'offerta dei servizi, per ottenere livelli più elevati di efficienza e di efficacia terapeutica.

- L'individuazione di progetti che concretizzino le scelte strategiche aziendali, fondando il cambiamento sull'attiva partecipazione dei professionisti.
- Il miglioramento continuo dei livelli di qualità, focalizzando il percorso assistenziale sempre più sul paziente e sempre meno sulla configurazione storica dei servizi.
- La revisione dell'organizzazione interna al fine di un utilizzo completo, flessibile ed integrato delle risorse.
- L'individuazione di nuovi standard di qualità.

Nel 2022, l'Istituto ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 per tutte le Unità Operative e i Servizi.

Questo sistema permette di erogare prestazioni di diagnosi e cura che assicurino la sostenibilità ambientale attraverso la corretta gestione dei rifiuti, il monitoraggio delle emissioni e l'utilizzo razionale dell'energia e dell'acqua ad uso sanitario e tecnologico al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati.



Principi fondamentali

Il paziente che si deve ricoverare in ospedale cerca in particolar modo di ridurre il divario tra il comfort, le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero; egli deve pertanto essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percependo la Qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali l'Istituto Clinico San Siro 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 di condizione sociale. L'Istituto Clinico San Siro ha individuato negli anziani, bambini, disabili, donne in gravidanza e malati infettivi le categorie vulnerabili, per i quali si adottano idonee procedure.



Imparzialità

Gli operatori sono tenuti ad un comportamento obiettivo ed imparziale verso i pazienti.



Partecipazione

I cittadini possono partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini stessi.

L'utente può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono analizzati periodicamente.

Diritto di scelta

Il paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai





sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia, in merito al proprio stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.

Continuità



I medici operanti nell'ospedale hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico. È fortemente incentivata la collaborazione con i medici di medicina generale per l'ottimizzazione delle cure dell'educazione sanitaria degli assistiti.

Efficacia ed efficienza

Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti. Ogni paziente, inoltre, ha diritto ad una appropriata valutazione e gestione del dolore acuto e cronico.



Informazione

Per l'esecuzione di prestazioni che prevedono interventi chirurgici, esami diagnostici clinici-invasivi, trasfusioni di sangue e comunque per prestazioni di una certa complessità, l'Istituto Clinico San Siro attua un processo per la corretta e completa informazione del paziente e la raccolta del Consenso Informato in modo che il paziente possa esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso.





SEZIONE II

Informazioni sulla struttura e servizi offerti

Struttura

L'Istituto Clinico San Siro è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Regionale, eroga prestazioni in regime di ricovero ordinario e in regime ambulatoriale.

Ha iniziato la sua attività nel 1957 entrando a far parte del Gruppo Ospedaliero San Donato nel 1989.

È un presidio dell'ente Ospedale Galeazzi S.p.a.

La struttura, accreditata per **129 posti letto**, è costituita dal *Dipartimento Chirurgico Riabilitativo*, con le specialità di *Ortopedia, Oculistica e Riabilitazione Ortopedica*.

Nel 2021, è stata ultimata una completa ristrutturazione dell'Istituto con adeguamento a tutti i requisiti strutturali e tecnologici previsti dalla normativa vigente.

La ristrutturazione ha riguardato tutti i reparti di degenza con camere da 1-2 letti con servizi singoli e il blocco operatorio con la centrale di sterilizzazione. Sono stati ampliati gli spazi per l'attività ambulatoriale e messi a punto il bar e la cappella.

L'Istituto è costituito da due edifici di sei piani ciascuno, interamente climatizzati.

Oltre l'area dedicata alle attività ambulatoriali, costituita da 28 ambulatori polispecialistici più un punto prelievi, i Servizi Diagnostici e Terapeutici e il Pre-Ricovero, la struttura dispone di 6 Reparti di Degenza, un Gruppo Operatorio costituito da 3 sale operatorie di avanzata tecnologia, 1 Sala operatoria per la chirurgia ambulatoriale complessa e 1 Area Semi-intensiva Post Operatoria.

Per garantire la maggior sicurezza dopo gli interventi di ortopedia più complessi (chirurgia protesica), i pazienti vengono dotati di un sistema di monitoraggio che permette al personale di assistenza di controllare costantemente i parametri vitali per le ore successive all'intervento.



ORTOPEDIA

L'Ortopedia ne costituisce l'indirizzo prevalente, con i centri specialistici di seguito elencati.



Centri Specialistici di Chirurgia Protesica dell'Anca e del Ginocchio



Chirurgia del Piede



Chirurgia della Spalla



Chirurgia della Mano



Chirurgia Artroscopica del Ginocchio

RIABILITAZIONE ORTOPEDICA

L'*Unità Operativa di Riabilitazione Intensiva* e l'afferente area dedicata alla *Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC)* rappresentano un centro di eccellenza per la *Riabilitazione* e il *Recupero Funzionale* del paziente sottoposto a intervento chirurgico ortopedico.

OCULISTICA

L'Unità operativa di Oculistica è composta da un'équipe chirurgica dedita principalmente all'intervento di cataratta e da un team di medici che svolge attività ambulatoriale rivolta alla diagnosi e alla cura delle principali patologie oculari e dei difetti visivi. Si effettuano anche visite ortottiche, esame del campo visivo e controllo del glaucoma.

Attività ambulatoriale

L'Attività ambulatoriale dell'Istituto assicura la continuità diagnostico-terapeutica erogando visite specialistiche ed esami strumentali e di laboratorio per le specialità accreditate elencate nella pagina successiva, sia con il Servizio Sanitario Nazionale sia in Solvenza.

I servizi terapeutici e riabilitativi ambulatoriali prevedono attività sanitarie di riabilitazione e di terapia fisica strumentale semplice (*Servizio di Fisiokinesiterapia Ambulatoriale/MAC*).

Il *Servizio di Radiodiagnostica* è dotato di un'apparecchiatura per *Risonanza Magnetica* di ultima generazione, con un'intensità di campo di 1,5 Tesla dotata di un "tunnel" corto, con ingresso ampio e confortevole lettino mobile.

Consente esami diagnostici di tutti i distretti corporei in tempi rapidi. Essendo di tipo semi-aperto, permette di ridurre l'impatto claustrofobico nei pazienti e, per sedi anatomiche particolari, di ottenere risultati migliori rispetto alla tecnologia tradizionale.



Specialità ambulatoriali



Anestesia



Angiologia



Cardiologia



Chirurgia generale



Chirurgia vascolare



Dermatologia



Endocrinologia/Diabetologia



Gastroenterologia



Medicina fisica e riabilitazione



Neurologia



Oculistica



Ortopedia e traumatologia



Ginecologia (solo solventi)



Otorinolaringoiatria



Psichiatria



Reumatologia



Urologia



Servizi diagnostici e terapeutici accreditati con il SSR

Salvo dove diversamente specificato, la prenotazione per i servizi diagnostici e terapeutici si effettua tramite CUP (Centro Unico Prenotazioni).

DIAGNOSTICA CARDIOLOGIA

- Elettrocardiogramma
- Ecocardiocolordoppler cardiaco
- Ecocardiocolordoppler cardiaco da stress farmacologico
- Holter pressorio - Monitoraggio continuo pressione arteriosa
- Holter cardiaco
- Test cardiovascolare da sforzo

ESAMI RADIOLOGICI (prenotazioni 02.48785258/5374)

- Radiodiagnostica
- Risonanza Magnetica
- Ecografia
- Mineralometria Ossea Computerizzata – MOC
- Roentgenterapia

ESAMI OCULISTICI

- Campo visivo computerizzato
- Capsulotomia - Iridectomia YAG Laser
- Conta cellule endoteliali
- Esame complessivo dell'occhio
- Esame del Fundus oculi
- Fluorangiografia retinica
- Specillazione dei canalicoli lacrimali
- Tomografia ottica a radiazione coerente-OCT
- Visita ortottica

ESAMI NEUROLOGICI

- Elettromiografia (EMG)
- Polisonnografia

OTORINOLARINGOIATRIA

- Irrigazione dell'orecchio
- Esame Audiometrico Tonale
- Esame Impedenziometrico



DIAGNOSTICA VASCOLARE

- Ecocolordoppler

ESAMI DERMATOLOGICI

- Crioterapia
- Capillaroscopia

FISIOKINESITERAPIA (prenotazioni sportello FKT: lunedì-venerdì, 8.00-12.30)

Prestazioni erogabili tramite il SSR secondo i limiti imposti dalle Normative

- Elettrostimolazioni
- Magnetoterapia segmentaria
- Onde d'urto focali
- TENS
- Rieducazione motoria in gruppo cervicale-spalla o lombare
- Rieducazione Motoria Individuale
- Rieducazione propriocettiva
- Training deambulatorio del passo

Prestazioni non erogabili tramite il SSR

- Laserterapia Alta Potenza
- Ionoforesi
- Elettrostimolazione facciale
- Diadinamica
- Paraffinoterapia
- Tecarterapia
- Massoterapia
- ENF (Electro-Neuro-Feedback)

ESAMI UROLOGICI

- Uroflussometria

LABORATORIO DI ANALISI

Prelievo e/o consegna di campioni biologici possono essere effettuati senza appuntamento

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.00

Unità Operativa di Degenza (anche in Solvenza)



ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

- Chirurgia Protesica Anca e Ginocchio I e della spalla (responsabile: Prof. Franco Parente)
- Chirurgia Protesica Anca e Ginocchio II (responsabile: dott. Roberto Ventura)
- Chirurgia della Spalla e protesica Anca e Ginocchio (dott. Francesco Ruffoni)
- Chirurgia di Rivestimento dell'Anca (responsabile: prof. Antonio Moroni)
- Chirurgia del Piede (responsabile: dott. Fabrizio Arensi)
- Chirurgia Artroscopica del Ginocchio (responsabile: dott. Franco Minuto)
- Traumatologia dello Sport e Chirurgia articolare mininvasiva (responsabile: Prof. Alberto Ventura)
- Chirurgia della Mano I (responsabile: dott. Giuseppe Puliafito)
- Chirurgia della Mano II (responsabile: dott. Enzo Massimo Caruso)



RIABILITAZIONE SPECIALISTICA



OCULISTICA


Attività per piano

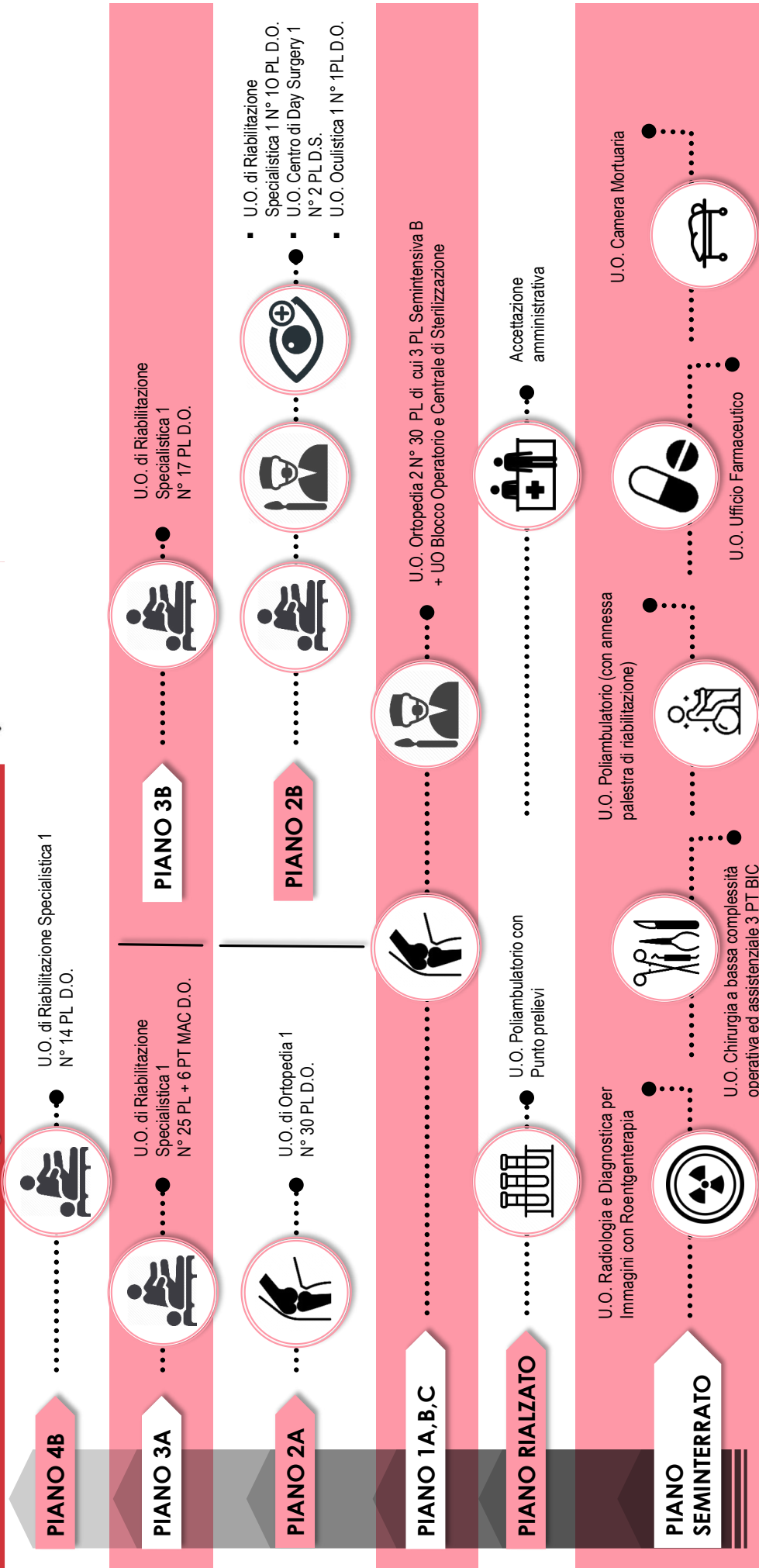
- ♦ **Piano 4B:** U.O. Riabilitazione Specialistica 1 (14 posti letto)
- ♦ **Piano 3A:** U.O. Riabilitazione Specialistica 1 (25 posti letto + 6 pazienti MAC)
- ♦ **Piano 3B:** U.O. Riabilitazione Specialistica 1 (17 posti letto)
- ♦ **Piano 2A:** U.O. Ortopedia 1 (30 posti letto)
- ♦ **Piano 2B:** U.O. Riabilitazione Specialistica 1 (10 posti letto); U.O. Centro di Day Surgery 1 (2 posti letto); U.O. Oculistica 1 (1 posto letto)
- ♦ **Piano 1A:** U.O. Ortopedia 2 (30 posti letto di cui 3 di Semintensiva)
- ♦ **Piano 1B e 1C:** U.O. Blocco Operatorio Centrale di Sterilizzazione
- ♦ **Piano Rialzato:** U.O. Poliambulatorio con Punto Prelievi; Accettazione Amministrativa.
- ♦ **Piano Seminterrato:** U.O. Radiologia e Diagnostica per Immagini con Roentgenterapia; U.O. Chirurgia a bassa complessità operativa e assistenziale (3 pazienti BIC); U.O. Poliambulatorio (con annessa palestra di riabilitazione); U.O. Ufficio Farmaceutico; U.O. Camera Mortuaria.

ISTITUTO CLINICO SAN SIRO:

ATTIVITÀ PER PIANO

ARTICOLAZIONE DEFINITIVA Allegato 1 B

ISTITUTO CLINICO SAN SIRO
 DI ISTITUTO ORTOPEDICO G. FAZZI S.P.A.
 Il Consigliere Sovrintendente




Modalità di accesso alle prestazioni e ritiro documentazione clinica

Informazioni

Nella hall di ingresso, in Reception, è presente un Punto di Informazione presso il quale è possibile avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso, l'ubicazione dei degenti e altro.

È possibile rivolgersi al Punto Informazioni anche per chiamare un taxi.



Prenotazione diretta

Per effettuare l'accettazione è necessario avere con sé: Carta Regionale dei Servizi, Codice Fiscale, Carta di Identità, Impegnativa, Tesserino di Esenzione (se in possesso).

Per accedere agli sportelli, è necessario prelevare il biglietto, con il numero progressivo, dal distributore automatico posto all'ingresso dell'Istituto.

I biglietti da prelevare variano a seconda del servizio a cui si vuole accedere:

A) PRENOTAZIONE VISITE/ESAMI

Lettera A

Per prenotare visite ed esami SSN

Orari:

Lunedì-Venerdì: dalle 07.30 alle 20.00

Sabato: dalle 08.00 alle 14.00

C) PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE VISITE ED ESAMI (solventi) e GIUSTIFICATIVI

Lettera C

Per effettuare la prenotazione e il pagamento in regime di solvenza e richiedere il giustificativo per il datore di lavoro.

Orari:

Lunedì-Venerdì: dalle 07.30 alle 20.00

Sabato: dalle 08.00 alle 14.00

E) ACCETTAZIONE VISITE ED ESAMI (ticket/esenti)

Lettera E

Per effettuare l'accettazione esenti, effettuare il pagamento del ticket e richiedere copia delle cartelle cliniche.

Orari:

Lunedì-Venerdì: dalle 07.30 alle 20.00

Sabato: dalle 08.00 alle 14.00

F) ACCETTAZIONE INTERVENTI AMBULATORIALI

Lettera F

Per effettuare l'accettazione di interventi ambulatoriali.

Orari:

Lunedì-Venerdì: dalle 07.00 alle 13.00

H) PRE-RICOVERO

Lettera H

Per prenotare il pre-ricovero, chiedere informazioni riguardanti il servizio di pre-ricovero.

Orari:

Lunedì-Venerdì: dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30

L) RADIOLOGIA

Lettera L

Per prenotare e pagare un esame radiografico, una risonanza magnetica, ritirare i referti radiografici, chiedere informazioni riguardanti le prestazioni radiologiche.

Orari:

Lunedì-Venerdì: dalle 08.00 alle 18.00

Sabato: dalle 08.00 alle 13.00

O) PRE-RICOVERO OCULISTICO

Per prenotare pre-ricovero oculistico, chiedere informazioni

Orari:

Lunedì-Venerdì: dalle 07.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.00

P) FISIOTERAPIA

Lettera P

Per prenotare e pagare le cure fisiche

Orari:

Lunedì-Venerdì: dalle 08.00 alle 12.30

N.B: i numeratori emettono i biglietti mezz'ora prima dell'apertura e fino a mezz'ora prima della chiusura degli sportelli.



Prenotazione telefonica

Per prenotare ed avere informazioni sulle prestazioni ambulatoriali e gli esami radiologici è possibile contattare:

CUP-Centro Unico di Prenotazione (SSN)

Tel. 02.33127010 (premere tasto 1)

Lunedì-Venerdì: dalle 08.00 alle 16.30

CUP-Centro Unico di Prenotazione (Solventi)

Tel. 02.33127010 (premere tasto 2)

Lunedì-Venerdì: dalle 08.00 alle 17.30

Sabato: dalle 08.30 alle 12.00

Per prenotare esami radiologici, Risonanza Magnetica, è possibile contattare:

CUP-Radiologia

Tel. 02.48785258/48785374

Lunedì-Venerdì: dalle 08.00 alle 17.00

Sabato: dalle 09.00 alle 11.45



Prenotazione E-mail – online - Fax

È possibile effettuare prenotazioni anche tramite e-mail, all'indirizzo di posta elettronica:

cp.poliambulatorio.icss@grupposandonato.it

indicando nome e cognome, telefono e la prestazione richiesta come riportata sul ricettario regionale.

La prenotazione on-line è possibile tramite il sito

sansiro.grupposandonato.it nella sezione “Prenota Esami e Visite On Line”.

In possesso dell'impegnativa medica, e previa registrazione, è possibile inoltrare la richiesta di visita e/o esame, selezionando la tipologia di prestazione sul sito.

PRENOTAZIONE 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.

VISITE SOLVENTI <https://webappgsd.grupposandonato.it> e APP Gruppo San Donato.

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.

La prenotazione in solvenza è possibile anche tramite **Whatsapp** al numero 320.0659426, indicando nome, cognome e tipo di prestazione. L'utente riceverà riscontro entro 2 ore.

La prenotazione può essere effettuata anche via fax, inviando i dati al numero:

Fax 02/48785488



Annullare una prenotazione

Per evitare sprechi di tempo e di risorse ma, soprattutto, per agevolare i pazienti che attendono una prestazione, è buona norma, oltre che un dovere di ogni cittadino, informare tempestivamente le strutture sanitarie se si rinuncia a una prestazione prenotata.

Per annullare la prenotazione, in SSN o solvenza, è sufficiente telefonare al CUP

Tel. 02/33127010

oppure inviare una e-mail all'indirizzo:

cp.poliambulatorio.icss@grupposandonato.it

indicando il nome e il cognome, la prestazione prenotata e la data dell'appuntamento da disdire.



Ritiro referti

Le indicazioni per le modalità del ritiro degli esami e/o referti sono di norma fornite all'atto dell'esecuzione della prestazione da parte degli operatori.

I referti di laboratorio sono resi disponibili, di norma, entro 3 giorni lavorativi (salvo esami peculiari) e si ritirano **presso lo Sportello Informazioni/Ritiro Esami** situato nella hall di ingresso.

I referti degli esami strumentali vengono rilasciati a fine visita o entro 3 giorni lavorativi (salvo casi d'urgenza) **presso lo Sportello Informazioni/Ritiro Esami** situato nella hall di ingresso - i referti delle Ecografie vengono rilasciati di norma al termine dell'esame.

I referti delle visite specialistiche vengono di norma rilasciati a fine visita.

I referti degli esami radiografici vengono rilasciati **presso lo sportello Informazioni/Ritiro esami** situato nella hall di ingresso, entro 3 giorni lavorativi (salvo casi d'urgenza).

I referti di risonanza magnetica vengono rilasciati **presso lo sportello Informazioni/Ritiro esami** situato nella hall di ingresso, entro 3 giorni lavorativi (salvo casi d'urgenza).

I referti degli esami di Holter pressorio e Cardiaco vengono rilasciati entro 5 giorni presso lo **Sportello Informazioni/Ritiro Esami** situato nella Hall di Ingresso.

Ritiro copia Cartella Clinica

Il modulo per inoltrare la richiesta di copia della Cartella Clinica si può richiedere alla caposala oppure scaricare dal sito internet di struttura **sansiro.grupposandonato.it** nella sezione Documentazione Clinica.

Una volta compilato il modulo, va consegnato al personale del centralino/reception.

L'Ufficio rende disponibile il ritiro della copia, in conformità al *Regolamento UE 2016/679 e n°24/2017 art.4* entro un massimo di 7 giorni a cartella (salvo urgenze).

La copia della Cartella può essere inviata tramite posta. Le tariffe sono indicate sul modulo di richiesta.

Il Ricovero

Modalità di accesso al Ricovero

RICOVERI ORDINARI

I ricoveri ordinari avvengono previa visita di valutazione da parte di un medico dell'Istituto che valuta la possibilità di accoglimento del paziente.

In occasione della visita è importante che il paziente porti con sé tutta la documentazione medica disponibile (esami, radiografie, lettere di dimissioni di precedenti ricoveri, ecc...).

PRE-RICOVERI

Gli esami pre-intervento vengono generalmente effettuati in regime di pre-ricovero, sono gratuiti e se ne coordina la programmazione con le esigenze del paziente. La prenotazione degli esami pre-ricovero avviene dopo aver effettuato la visita con il medico chirurgo, presentandosi presso lo sportello Prenotazione Pre-ricovero o telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.00.

DAY HOSPITAL O DAY SURGERY

L'ammissione al Day Hospital o Day Surgery avviene previa visita chirurgica di un medico dell'Istituto ed esecuzione di eventuali esami pre-operatori. L'inserimento nelle liste di attesa avviene presentandosi alla Caposala del Poliambulatorio (piano terra).

ACCESSO PER I CITTADINI STRANIERI

Per i cittadini stranieri, comunitari e non, l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.) garantisce tutta l'assistenza sanitaria prevista dal nostro ordinamento e comporta parità di trattamento rispetto ai cittadini italiani, per quanto attiene all'obbligo contributivo, all'assistenza erogata in Italia dallo stesso servizio sanitario e alla sua validità temporale.

Gli stranieri regolarmente residenti in Italia, sono iscritti al Servizio Sanitario Regionale.

In caso di soggiorni brevi, i cittadini comunitari possono accedere direttamente alle prestazioni sanitarie presentando la tessera *TEAM "Tessera Europea di Assicurazione Sanitaria"*, che a partire dal 1° giugno 2004, sostituisce i formulari E111 e similari (Reg. C.E.E. n. 631/2004).

I cittadini stranieri non in possesso di regolare documentazione, possono accedere al Servizio Sanitario Regionale per necessità di cure urgenti o essenziali, anche se continuative, per malattia e infortunio, presso il Pronto Soccorso nelle strutture pubbliche o private convenzionate.

RICOVERI IN REGIME PRIVATO

Per i pazienti che richiedono espressamente un trattamento privato a pagamento o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, l'Istituto Clinico San Siro 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 Ricoveri Solventi situato al Piano 0.

L'ufficio è aperto da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 16.00. Numero di telefono: 02-48785208.

Prima di effettuare il ricovero in solvenza, il paziente deve sottoporsi a una visita specialistica ortopedica.

L'Istituto Clinico San Siro non è al momento dotato di Pronto Soccorso.

DOCUMENTI UTILI DA PORTARE CON SÉ PER PRENOTARE IL RICOVERO:



- Carta regionale dei servizi
- Codice fiscale
- Carta di identità

Guida al ricovero

ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO

Per ogni Unità Operativa è nominato un Medico Responsabile (Dirigente di II livello), con cui collaborano altri medici.

In ogni Reparto operano équipe di infermieri diretti da un infermiere I.P.A.F.D (Infermiere Professionale Abilitato a Funzioni Direttive - Caposala) o da un infermiere professionale coordinatore. Sia il personale sanitario, che il personale dei servizi esterni, operante in Istituto, è facilmente identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

ACCOGLIENZA

All'atto del ricovero al paziente viene distribuita su richiesta la Carta dei Servizi.

All'arrivo in Istituto il paziente si presenta all'Unità Operativa di destinazione, ove viene accolto dalla Caposala o suo referente. Il paziente viene accettato e assegnato ad un Medico di Reparto che sarà il referente per tutto l'iter del ricovero.

Al paziente viene assegnato il letto di degenza e l'armadietto, munito di serratura, per custodire i propri effetti personali; viene inoltre presentata l'Unità di Degenza e illustrate le regole generali dell'Istituto.

ASSISTENZA

L'équipe medica visita regolarmente ogni paziente, di norma al mattino, nell'arco di quattro ore, tra le 08.00 e le 12.00. Ove ritenuto opportuno si effettua un "contro-giro" al pomeriggio.

Durante tutta la fase di ricovero il medico ed il personale infermieristico svolgono la loro opera di assistenza e riabilitazione, con valutazione costante dei progressi.

DIMISSIONI

Conclusa la degenza, al momento di lasciare l'Istituto, di norma alle ore 10.00, il paziente riceve due copie della lettera di dimissione nella quale sono indicati: la diagnosi, gli esami eseguiti, la terapia effettuata e quella consigliata a domicilio.

È un documento importante, da consegnare al medico curante e da conservare per eventuali controlli ambulatoriali o successivi ricoveri.

In prossimità della dimissione viene consegnato al paziente il questionario di gradimento, che offre al paziente la possibilità di esprimere i propri giudizi sui servizi offerti dalla struttura. Il questionario va imbucato nelle apposite cassette affisse in struttura.

I questionari compilati dai pazienti sono analizzati semestralmente dall'Ufficio Qualità dell'Istituto. Prima di lasciare il reparto è bene assicurarsi di aver con sé i propri documenti e gli effetti personali. Al momento della dimissione è possibile richiedere copia della Cartella Clinica.



SICUREZZA E CUSTODIA DEI VALORI

Consigliamo ai signori degenti di non lasciare mai incustoditi i propri effetti personali, neppure per un istante, ma di riporli nel proprio armadietto provvisto di serratura. In un luogo aperto all'accesso di molti, il furto e lo smarrimento di denaro, gioielli, telefono cellulare o altri valori è sempre possibile.

Comfort alberghiero

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I menù in vigore, definiti sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati, vengono cambiati stagionalmente e permettono un'ampia possibilità di scelta tra primi e secondi piatti del giorno. Oltre alle pietanze previste nei menù giornalieri viene offerto un menù alternativo che propone un'ulteriore scelta, previa richiesta da inoltrare alla caposala.

Ai pazienti degenti per il pasto, oltre agli accessori completi per la consumazione del cibo fornito, viene sistematicamente distribuita gratuitamente l'acqua minerale.

IL SERVIZIO DI PULIZIA

Il piano di pulizia e sanificazione, affidato ad una società esterna, prevede sistematici interventi di pulizia sulla base di protocolli operativi validati dalla Direzione Sanitaria.

Nei reparti di degenza le frequenze prevedono 3 interventi giornalieri di risanamento completo nei servizi igienici dei reparti di degenza e 2 interventi giornalieri nelle camere e nel reparto.

CAMERE DI DEGENZA

Le camere, tutte dotate di televisore con telecomando e antenna centralizzata, sono, per la quasi totalità a 1 o 2 letti, con bagno singolo.

Ogni camera è munita di armadio porta abiti con serratura e letto con schienale regolabile.

L'Istituto dispone, su richiesta, di alcune camere in solvenza, con particolare comfort alberghiero.



ORARIO DEI PASTI

COLAZIONE alle ore 07.30

PRANZO alle 12.00

CENA alle 18.45

Visite ai degenti

Le visite ai degenti da parte di famigliari e conoscenti sono ammesse quotidianamente nel rispetto degli orari previsti e delle attività sanitarie di reparto.

REGOLE PER I VISITATORI

I visitatori sono tenuti all'osservanza degli orari di visita per favorire la quiete e il riposo di tutti i degenti.

È buona norma, durante le visite, non affollare troppo le stanze dei degenti, non sedersi sui letti e non utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza.

Durante la distribuzione dei pasti i visitatori devono allontanarsi dal reparto per motivi organizzativi e di igiene.

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare, può essere ricevuto dai medici curanti, in conformità del *Regolamento Europeo UE 2016/679*, secondo quanto stabilito dagli orari affissi in ogni reparto.

Per ragioni igieniche e psicologiche, è sconsigliato l'ingresso nei reparti di degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

PERMESSI ASSISTENZIALI PARTICOLARI

Per i pazienti di età superiore a 65 anni è consentito l'ingresso ad un solo visitatore dalle ore 09.00 alle ore 20.00.

I bambini di età inferiore a 12 anni possono essere assistiti da un familiare nell'arco delle 24 ore.



ORARI DI VISITA GIORNI FERALI

dalle ore 15.30 alle ore 17.30
dalle ore 19.00 alle ore 19.30

SABATO, DOMENICA E FESTIVI

dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Regole per i degenti

La vita in una comunità particolarissima quale è un Ospedale, esige regole di comportamento bene definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire l'erogazione delle cure.

Da qui l'esigenza di alcuni divieti e raccomandazioni:

1. È d'obbligo, anche per evitare le possibili conseguenti responsabilità, non gettare alcun oggetto, neppure di carta, dalla finestra.
2. Avvisare il/la Caposala prima di:
 - assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto,
 - assumere cibi provenienti dall'esterno,
 - utilizzare apparecchiature elettriche provenienti dall'esterno.
3. È opportuno che i degenti non si allontanino dal reparto senza l'autorizzazione del/della Caposala e che rimangano nella propria camera durante le visite mediche.
4. Non lasciare mai incustoditi i propri effetti personali ma riporli negli appositi armadietti provvisti di serratura.
5. Per favorire il riposo notturno, i televisori devono essere tenuti a volume basso e spenti alle ore 22.00.
6. La tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo gli altri ricoverati.
7. Si rammenta, inoltre, che è assolutamente vietato fumare.



Diritti dei degenti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente ha diritto alle informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi.
4. Il paziente ha il diritto di rifiutare ogni procedura diagnostica e terapeutica proposta dal medico e ha diritto anche alla riservatezza del personale.
5. Tutti coloro che operano nell'Ospedale sono tenuti al segreto professionale di ogni fatto che coinvolga i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.



Consigli ai degenti

COSA PORTARE CON SÉ AL MOMENTO DEL RICOVERO

- ♦ **I documenti amministrativi** (documento di identità, codice fiscale o carta regionale dei servizi, impegnativa di ricovero)
- ♦ **Gli esami e/o copie delle cartelle cliniche** precedenti il ricovero
- ♦ **I farmaci** che si assumono abitualmente
- ♦ **Gli indumenti essenziali** (es. camicia da notte o pigiama, calze, pantofole, biancheria intima, vestaglia o giacca da camera, tuta da ginnastica per chi esegue la riabilitazione)
- ♦ **Il necessario per l'igiene personale** (es. sapone, deodorante, asciugamano, spazzolino da denti, dentifricio, materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi dentarie)



Servizi di supporto



Servizio Ristoro

L'Istituto dispone di distributori automatici di bevande calde-fredde e snack, prodotti salutari, yogurt, frutta, siti al 2° Piano e di un Bar sito al Piano Terra.



Servizio rivendita giornali

Ogni mattina (escluso i festivi) i pazienti ricoverati, possono richiedere l'acquisto di giornali, quotidiani, riviste e schede telefoniche.



Servizio parrucchiere/barbiere

I pazienti ricoverati che intendono usufruire del servizio di parrucchiere o barbiere possono rivolgersi alla Caposala.



Servizio Lavanderia

In caso di particolari esigenze assistenziali, i pazienti ricoverati che intendono usufruire del servizio di lavanderia possono rivolgersi alla Caposala.



Convenzione con Alitalia

L'Istituto è convenzionato con Alitalia: sono previste tariffe agevolate a favore dei pazienti e i loro familiari.



Servizio Fax

I pazienti ricoverati che intendono inviare un fax possono rivolgersi alla Caposala oppure al Punto Informazioni sito nella hall di ingresso.



Servizio Posta

I pazienti ricoverati che intendono spedire corrispondenza possono rivolgersi alla Caposala oppure al Punto Informazioni sito nella hall di ingresso.



Servizio Automatizzato Chiamata taxi

I pazienti che necessitano di un taxi possono rivolgersi al personale del Punto Informazioni sito nella hall di ingresso.



Servizio di Mediazione Linguistica

In Istituto è attivo un servizio di supporto linguistico per i pazienti e/o i familiari di lingua straniera rivolgendosi al Punto Informazioni sito nella hall di ingresso.



Servizio di assistenza religiosa

La S. Messa si tiene ogni sabato, alle ore 16.00 presso la Cappella al Piano Terra.

È possibile contattare il Cappellano tramite la Caposala.

Se il paziente professa una religione diversa da quella cattolica, può segnalare alla Caposala il rispettivo Ministro di Culto da contattare.

SEZIONE III



Strumenti di tutela, verifica e partecipazione

Reclami e segnalazioni

L'Istituto Clinico San Siro garantisce la possibilità di inviare segnalazioni e sporgere reclami rivolgendosi di persona all'Ufficio Relazioni Con Il Pubblico (U.R.P) o alla Direzione Sanitaria.

I moduli per inoltrare un reclamo sono reperibili presso il Centralino situato nella hall di ingresso oppure presso la Caposala del Reparto di degenza.

È possibile inoltrare un reclamo di persona, per iscritto, telefonicamente o tramite il sito internet di struttura.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, se quanto lamentato dal cittadino non è immediatamente risolvibile, trasmette il reclamo ai responsabili coinvolti chiedendo le verifiche necessarie per una appropriata risposta all'utente.

Entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo viene inviata la risposta all'utente.

I tempi di risposta al reclamo sono monitorati periodicamente e affissi nelle bacheche dell'Istituto.

La Società è dotata, inoltre, di un portale di **Whistleblowing** riservato al Personale della Società e ai suoi Stakeholder, accessibile a chiunque ne abbia interesse secondo la normativa vigente.

Customer Satisfaction

La qualità percepita dall'utente viene monitorata attraverso l'analisi dei questionari di Customer Satisfaction e i reclami.

L'U.R.P. elabora semestralmente i questionari di gradimento compilati dai pazienti.

I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono trasmessi alla Direzione Generale dell'Istituto e alla ASL Città di Milano.

I risultati sono inoltre affissi a disposizione dell'utenza.

Controllo e miglioramento della qualità

Tramite il Sistema di Gestione per la Qualità, la Direzione dell'Istituto Clinico San Siro, verifica periodicamente i propri livelli di qualità dell'assistenza.

La qualità tecnico-professionale viene monitorata da un sistema di indicatori clinici, cui partecipano tutte le Unità Operative.

Le attività di controllo e verifica coinvolgono le seguenti aree:

- Verifica e miglioramento della soddisfazione dell'utente.
- Controllo e miglioramento dell'efficacia dei processi di diagnosi e cura.
- Controllo della corretta esecuzione delle attività di indagine, analisi e diagnostica, che costituisce presupposto essenziale per la validità delle terapie adottate e miglioramento dei modi e dei tempi delle prestazioni.
- Controllo della sicurezza e dell'affidabilità delle risorse tecnologiche in uso.

Comitati

- **IL COMITATO OSPEDALE SENZA DOLORE (C.O.S.D.)** promuove l'informazione, l'educazione e l'applicazione di protocolli specifici per il trattamento del dolore ospedaliero, verificandone l'attuazione e valutandone l'efficacia tramite metodiche di misurazione.
- **IL COMITATO QUALITÀ** analizza semestralmente i risultati conseguiti all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità ed elabora i piani di miglioramento per la qualità, coerenti con la politica e con il principio del miglioramento continuo.
- **IL COMITATO CONTROLLO INFEZIONI OSPEDALIERE (C.I.O)** organizza la prevenzione, la sorveglianza e il controllo delle infezioni ospedaliere, promuovendo continue iniziative volte al miglioramento dei risultati.
- **IL COMITATO PER IL BUON USO DEL SANGUE** determina gli standard, le procedure e i controlli per il corretto utilizzo del sangue, definendo sistemi di valutazione del consumo di sangue nelle singole Unità operative e promuovendo la corretta indicazione alla terapia trasfusionale.

A close-up photograph of a doctor in a white lab coat with a stethoscope around their neck. The doctor is sitting at a desk, using a laptop with their left hand and holding a smartphone with their right hand. The background is a blurred office or clinical setting.

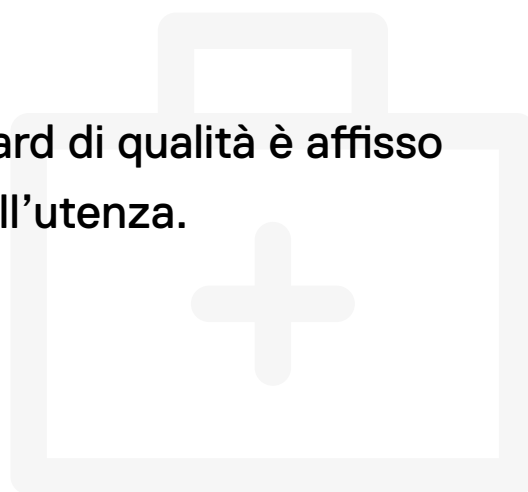
SEZIONE IV

Standard di qualità, impegni e programmi

L'Istituto Clinico San Siro si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalle attività di controllo dei Comitati interni, dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dell'utenza.



TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Reclami e Segnalazioni	Orari e modalità di accesso dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	<p>Accesso diretto, telefonico, on-line: Lunedì-Venerdì, 10.30-12.00</p> <p>Negli altri orari è possibile comunicare con l'URP compilando il modulo di segnalazione presente in tutti i reparti e servizi e/o al punto informazioni.</p> <p>e-mail: urp.icss@grupposandonato.it Tel. 02.48785307</p>	Customer Satisfaction SGQ
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 30 giorni	Elaborazione annuale da parte dell'U.R.P. SGQ
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sul totale dei pazienti dimessi (annualmente)	Superiore al 30%	Elaborazione annuale da parte dell'U.R.P. SGQ
Opinioni dell'utente	Valutazione dei commenti scritti espressi dai degenti sui Questionari di gradimento	Raccolta e lettura mensile dei commenti Valutazione annuale	Valutazione annuale da parte dell'U.R.P. SGQ

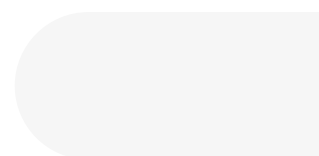


COMUNICAZIONE TRA ENTE E MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Comunicazione con il Medico di Medicina Generale	Linea diretta con i MMG per la gestione di quesiti amministrativi o problemi di prescrivibilità che possono impedire o limitare l'accesso alle cure	I Medici di Medicina Generale possono contattare: <ul style="list-style-type: none"> l'Ufficio Relazioni con il Pubblico urp.icss@grupposandonato.it Tel. 02/48785307 Lun-Ven, 10.00-12.30 la Direzione Sanitaria al numero 02/48785271 	Contatti con i MMG

AGEVOLAZIONI DELLE MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
CUP-Orari	Presenza di un Centro Unico di Prenotazione con ampi orari di apertura	Dal Lunedì al Venerdì 8.00-17.30, il Sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00 Prenotazioni anche via fax e via e-mail	Customer Satisfaction SGQ
Servizi di Supporto CUP-Radiologia	Presenza di un sistema di casella vocale presso il CUP della Radiologia	Contatto entro massimo: 3 giorni lavorativi Capacità casella vocale: 30 messaggi	Customer Satisfaction SGQ
CUP-Servizi on-line	Presenza di un servizio di prenotazione on-line accessibile tramite Internet	Risposta entro 3 giorni lavorativi dall'invio on-line della richiesta	Customer Satisfaction SGQ



COMFORT ALBERGHIERO E SERVIZI DI SUPPORTO

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Comfort delle camere	N. dei letti per ogni camera di degenza	Camere a 1 letto: 12.9% Camere a 2 letti: 81.4% Camere a 3/4 letti: 5.7%	Customer Satisfaction SGQ
Comfort delle camere	Televisore, armadio con serratura, letto elettrico	100% delle camere di degenza	Customer Satisfaction SGQ
Pulizia e igiene camere	N. interventi di pulizia giornalieri nelle camere di degenza e nel reparto	2 volte al giorno	Customer Satisfaction SGQ
Pulizie e igiene bagni	N. interventi di pulizia giornalieri nei bagni dei reparti	3 volte al giorno	Customer Satisfaction SGQ
Ristorazione	Fornitura gratuita di acqua minerale ai pasti (e degli accessori per la consumazione degli stessi)	Distribuzione giornaliera	Customer Satisfaction SGQ
Ristorazione	Orari dei pasti forniti ai degenti il più vicino al rispetto delle abitudini di vita	Colazione: 7.30 Pranzo: 12.00 Cena: 18.45	Customer Satisfaction SGQ
Ristorazione	N. di scelte giornaliere attuabili dal degente nella consumazione dei pasti (previa comunicazione alla Caposala)	Primo: 2 piatti del giorno +5 alternative Secondi: 1 piatto del giorno +5 alternative Contorni: 1 piatto del giorno +2 alternative Dessert/Frutta: 2 alternative	Customer Satisfaction SGQ
Parrucchiere/barbiere	Presenza di un servizio di parrucchiere e barbiere ai piani di degenza	Su richiesta da rivolgere alla Caposala	Customer Satisfaction SGQ
Servizio di rivendita di giornali	Presenza di un servizio di rivendita di giornali schede telefoniche	Tutte le mattine (escluso i festivi)	Customer Satisfaction SGQ
Punti di Ristoro e Distributore automatico di alimenti salutarì	Presenza di distributori di bevande calde e fredde, snack, frutta fresca, yogurt, ecc.	Al 2° piano	Customer Satisfaction SGQ
Telefoni	Presenza di telefoni pubblici a schede o a monete	Al 2° piano	Customer Satisfaction SGQ
Servizio Bar	I pazienti possono accedere al servizio bar	Piano Terra	Customer Satisfaction SGQ

Servizio Religioso	Celebrazione settimanale della S. Messa. Possibilità di contattare il Cappellano tramite la Caposala	Sabato alle ore 16.00 Se il paziente professa una religione diversa da quella cattolica può segnalare alla Caposala il rispettivo Ministro di Culto da contattare	Customer Satisfaction SGQ
Servizio di Mediazione linguistica	Presenza di un servizio di mediazione linguistica per i parenti e/o famigliari di lingua straniera	Su richiesta da rivolgere al Punto informazioni	Customer Satisfaction SGQ
Servizio Taxi	Presenza di un servizio automatizzato per la chiamata del taxi	Su richiesta da rivolgere al Punto informazioni	Customer Satisfaction SGQ

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Scheda informativa	Presenza di una scheda informativa di reparto visionabile dai degenti	Nella bacheca di ogni reparto di degenza	Customer Satisfaction SGQ
Carta dell'accoglienza	Consegna della Carta ai pazienti con il nominativo del medico di riferimento	Consegnata al paziente	Customer Satisfaction SGQ
Identificazione operatori	Tutto il personale dell'Istituto è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento con nome, foto e mansione	Customer Satisfaction Ufficio Risorse Umane SGQ

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Tempi di attesa per prestazioni	N. dei giorni di attesa dalla prenotazione all'erogazione della prestazione ambulatoriale	Rispetto dei tempi secondo la Normativa Regionale Tempi di attesa consultabili sul sito	Customer Satisfaction SGQ
Consegna referti	Consegna referti Radiografici, RM, Laboratorio (routine)	Entro 3 giorni lavorativi (salvo urgenze)	Customer Satisfaction SGQ
Consegna referti	Consegna referti esami strumentali	Consegna immediata o entro 3 giorni lavorativi	Customer Satisfaction SGQ
Consegna copia Cartella Clinica	N. giorni di attesa dalla richiesta alla consegna	Entro 7 giorni per le Cartelle Cliniche dell'anno in corso o dell'anno precedente	Customer Satisfaction SGQ, Rilevazione sistematica da parte dell'Uff. Acc. Ricoveri

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Consenso Informato	Sottoscrizione del consenso informato prima del trattamento proposto	Consensi Informati per i trattamenti diagnostici/terapeutici	Customer Satisfaction SGQ
Lettera di Dimissione	Consegna della Lettera di Dimissione al paziente	Lettera di Dimissione rispondente ai requisiti ASL	Customer Satisfaction SGQ
Tariffe prestazioni ambulatoriali	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione o servizi	Tarifario Regionale aggiornato consultabile dal paziente.	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

CONTROLLO DEL PROCESSO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Mantenimento del Certificato UNI EN ISO 9001 (ottenuto nel 2000)	Certificazione UNI EN ISO 9001	Ispezioni ente di certificazione esterno

Numeri utili

INFORMAZIONI

- Centralino (dalle 7.00 alle 21.00) 02.487851

PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI

- C.U.P. - Centro Unico di Prenotazione (SSN) 02.33127010 - tasto 1
- C.U.P. - Centro Unico di Prenotazione (Solventi) 02.33127010 - tasto 2
- Segreteria Radiologia 02.48785258

ALTRI NUMERI UTILI

- Prenotazione Pre-Ricovero 02.48785290/5366
- Ufficio Ricovero Solventi 02.48785208
- Ufficio Accettazione Ricoveri 02.48785209
- Fisioterapia 02.48785218
- Punto Prelievi 02.48785237
- Centro Oculistico 02.48785212
- Reparto di Degenza Terzo A 02.48785230
- Reparto di Degenza Secondo A 02.48785220
- Reparto di Degenza Primo A 02.48785210
- Reparto di Degenza Secondo B 02.48785225
- Reparto di Degenza Terzo B 02.48785236
- Reparto di Degenza Quarto B 02.48785240

UFFICI

- Direzione Sanitaria 02.48785271
- Servizio Prevenzione Protezione 02.48785251
- Ufficio Qualità 02.48785307

U.R.P. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Lunedì-Venerdì: 10.30-12.00
Tel: 02.48785307
Fax: 02.48785233
E-mail: urp.icss@grupposandonato.it

Istituto Clinico San Siro
di Ospedale Galeazzi S.p.A.

 Via Monreale 18
20148 Milano (MI)

 Tel: 02.487851 - Fax: 02.48785233

 E-mail: info.icss@grupposandonato.it

 URP: urp.icss@grupposandonato.it

 grupposandonato.it



**Istituto Clinico
San Siro**

Gruppo San Donato