

CARTA DEI SERVIZI



I.R.C.C.S. Ospedale
San Raffaele - Turro

Gruppo San Donato



UniSR

Università Vita-Salute
San Raffaele

Ed. Giugno 2023

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

www.hsr.it

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 giugno 2019. La Carta dei Servizi di San Raffaele Turro 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 al numero dell’URP [02 2643 3458](tel:0226433458), tramite e-mail al seguente indirizzo: informazioniosrturro@hsr.it

Indice

4 **Presentazione generale**

- 5 Chi siamo
- 6 Codice Etico
- 8 Identificazione operatori sanitari
- 9 Direzione Sanitaria
- 11 Le sedi San Raffaele
- 12 Come raggiungerci

13 **Prestazioni, servizi e accesso**

- 14 Ricovero: accesso, degenza, orari visita
- 16 Aree cliniche, Reparti di degenza e Servizi
- 17 Ambulatori
- 18 Prenotazione e Accettazione di una visita o di un esame
- 19 Prenotazione telefonica o per via telematica
- 20 Fast Pass
- 21 Prenotazione agli sportelli e Accettazione
- 22 Assistenza sanitaria per pazienti stranieri
- 25 Rilascio documentazione clinica
- 26 Documenti di dimissione
- 27 Il servizio di Telemedicina di Ospedale San Raffaele

28 **Certificazioni, riconoscimenti e standard di Qualità**

- 29 Certificazioni e Riconoscimenti
- 31 Standard di Qualità

34 **Volontariato**

- 36 Servizio Sociale
- 37 Contatti



I.R.C.C.S. Ospedale
San Raffaele
Via Olgettina, 158
00143 Roma, Italia

Presentazione generale

G1

Chi siamo

San Raffaele Turro è un ospedale accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, è polo universitario e didattico-assistenziale dell'Università Vita e Salute. È un centro specializzato per diverse patologie, riconosciuto nel 2014 Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.) dal Ministero della Salute. Vengono effettuati circa 5000 ricoveri all'anno, oltre 200.000 tra prestazioni ambulatoriali ed esami di laboratorio.

La Medicina Molecolare è l'elemento caratterizzante di tutta la ricerca ed è focalizzata alla comprensione dei processi molecolari e allo sviluppo di terapie innovative per le patologie del sistema nervoso centrale e periferico e delle specialità urogenitale.



Codice etico

Rapporti con i Pazienti

L'Ospedale San Raffaele Turro 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 Turro 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 e 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 Turro 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.



Identificazione operatori sanitari

I diversi profili professionali del personale sanitario sono riconoscibili dalle caratteristiche della divisa (colore e bordature collo o taschino).

In quanto istituto universitario sono presenti studenti e specializzandi.



**Medico –
Odontoiatra**



Medico Specializzando



Coordinatore:
Caposala: tasca profilo rosso
Capotecnico: tasca profilo bianco
Capo-Ostetrica: tasca profilo lilla



**Infermiere
Infermiere Pediatrico**



**Infermiere Generico
Infermiere Psichiatrico**



**Fisioterapista
Educatore
Tecnico Riab. Psichiatrica**



Studente:
Infermieristica
Fisioterapia
Igiene Dentale



**OSS – OTA
Ausiliario**



Tecnico Sanitario



**Personale di:
Fisica Sanitaria
Ingegneria Clinica**



**Biologo, Farmacista,
Pers. San. Aree Intensive**
Infermiere: taschino profilo rosso
OSS, OTA, Ausiliario: taschino
profilo verde
Tecnico Sanitario: taschino profilo
bianco



Igienista Dentale



Puericultrice



Ostetrica



**Personale per le pulizie
in sala operatoria**

In Ospedale operano anche volontari affiliati ad Associazioni di Volontariato riconosciute. Il personale è identificabile attraverso apposita targhetta.

Direzione Sanitaria

Direttore Sanitario: Dott. Salvatore Mazzitelli
Segreteria: Tel. 02/2643.3244-02/2643.3248;
Fax 02/2643.3375
Dove: Palazzina D – primo piano
Quando: Lu-Ve 9.00-12.00 / 14.00-16.00
E mail: direzione.sanitaria.turro@hsr.it

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 Turro 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 item 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. 02.2643.3458
Fax 02.2643.3375
Dove: Palazzina D – primo piano
Orari: Lu-Ve 9.00-13.00 / 14.00-16.00
E mail: urp.osrturro@hsr.it

DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE AZIENDALI

Responsabile: Dott.ssa Rosanna Mantecca Mazzocchi
Segreteria: Tel. 02/2643.3247;
Fax 02/2643.3375
Dove: Palazzina D – primo piano
Orari: Lu-Ve 09.00-17.00
E-mail: servizioinfermieristicosrt@hsr.it



Le sedi San Raffaele

[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 !

[IRCCS Ospedale San Raffaele](#)

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Via Olgettina, 60 - 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

Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici

MM1 fermata Gorla + Autobus Atm 44 direzione Quartiere Turro

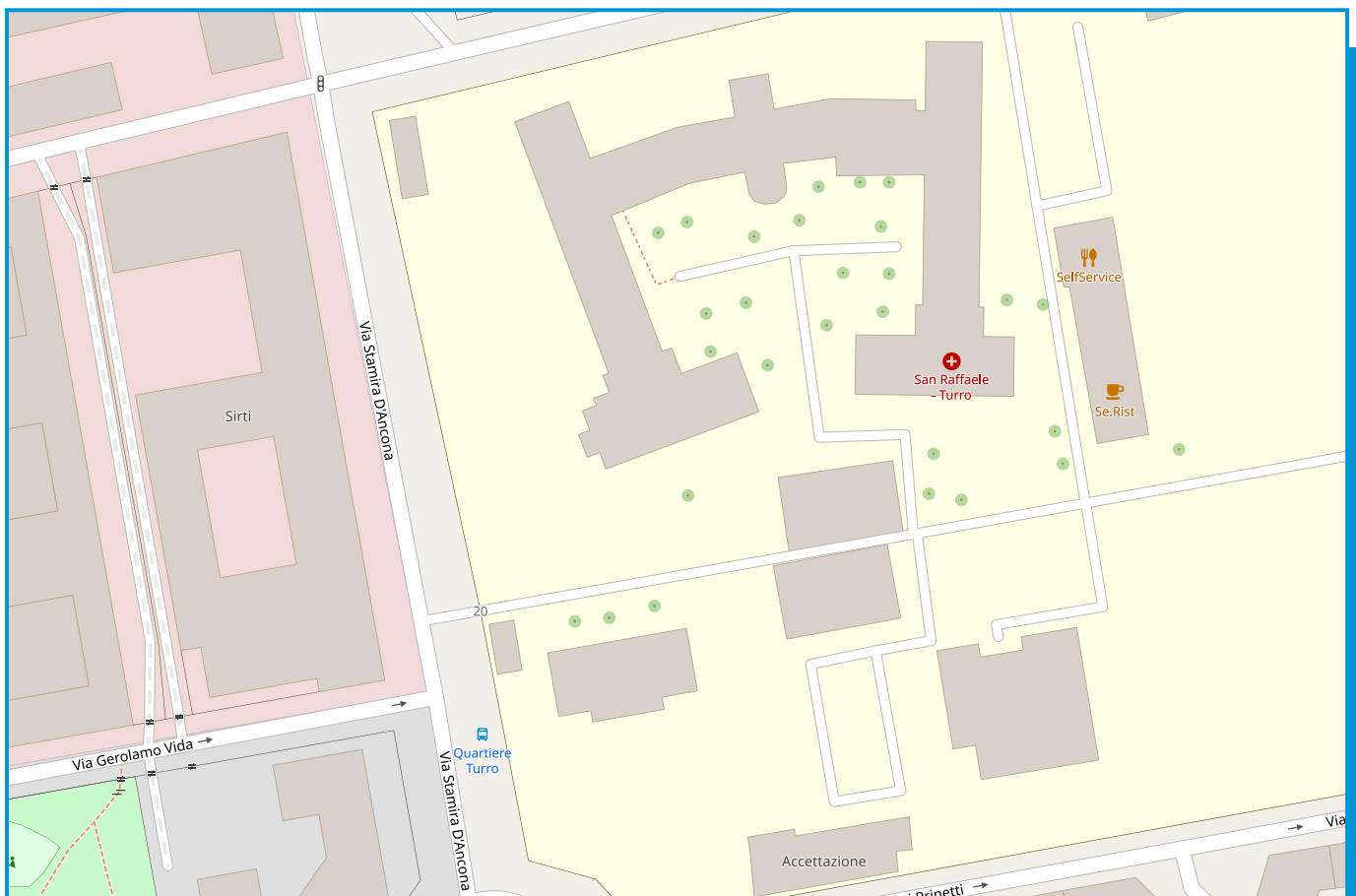
MM2 fermata Cascina Gobba + Autobus Atm 44 direzione quartiere Turro

MM1 e MM2 fermata Loreto - angolo via Padova, autobus ATM 56 direzione Quartiere Adriano/Crescenzago scendere alla fermata Padova/Esterle

Con l'auto

Tangenziale Est:

- da Nord uscita Cascina Gobba
- da Sud uscita Lambrate





I.R.C.C.S. Ospedale
San Raffaele

Gruppo San Donato

**Prestazioni,
servizi e accesso**

Ricovero: accesso, degenza, orari visita

Ricovero programmato

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 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.

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



Orari di visita ai pazienti



Feriali:

Lunedì-Sabato 17.00-19.00

Festivi:

10.00-12.00 e 15.00-19.00

Le visite di parenti e conoscenti nelle Unità Operative Solventi non hanno limitazioni d'orario.

I bambini al di sotto dei 12 anni non possono entrare nei reparti di Psichiatria Generale, Psichiatria Disturbi dell'Umore, Psichiatria Disturbi Alimentari, Centro San Luigi, Centro del Sonno.

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 Reparto Disturbi Alimentari osserva il seguente orario:

- **Feriali**
lunedì-venerdì ore 14.00-15.00
- **Festivi e sabato**
10.00-11.00 e 15.00-17.00

Aree cliniche, Reparti di degenza e Servizi

**Unità Operativa
Riabilitazione Disturbi
dell'Umore**

**Unità Operativa
Riabilitazione Disturbi
Alimentari**

**Unità Operativa
Riabilitazione Psichiatria
Generale**

**Unità Operativa
Psichiatria Generale
Centro Diurno**

**MAC - Macroattività
Ambulatoriale Complessa**

**Unità Operativa
Riabilitazione Specialistica
Disturbi Neurologici
Cognitivi e Motori**

**Unità Operativa di
Neurologia**

Servizio di Psicologia Clinica
♦ **Psicopatologia
dell'età Evolutiva**
♦ **Psicologia della Salute**
♦ **Neuro Psicologia**

**Area Solvenza
Reparti solventi**

**Unità Operativa Psichiatria
Acuti**

Le aree cliniche sono coordinate dalla Direzione Sanitaria.



Ambulatori

BRANCHE/DISCIPLINE SPECIALISTICICHE	PER PRENOTARE
Anestesia	02.2643.3206 - 07
Cardiologia	02.2643.3206 - 07
Dermatologia	02.2643.3206 - 07
Endocrinologia	02.2643.3206 - 07
Neurologia	02.2643.4180
Ortopedia	02.2643.3206 - 07
Ginecologia	02.2643.3206 - 07
Otorinolaringoiatria	02.2643.3206 - 07
Psichiatria	02.2643.4180
Psicologia	02.2643.4180
Urologia-Andrologia	02.2643.3206 - 07
Reumatologia	02.2643.3206 - 07

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

Prenotazione e Accettazione di una visita o di un esame

MODALITÀ DI ACCESSO PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

- **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

Prenotazione telefonica o per via telematica

PRENOTAZIONE	TELEFONO	E-MAIL/WEB	QUANDO
Call Center Visite ed Esami	02.2643.4180		Lu-Ve 8.30-16.00
Programmazione Ricoveri Urologia* Solventi Dott. Gaboardi	02.2643.5645	urologiagaboardi@hsr.it	Lu-Ve 9.00-12.00 14.00-15.30
Call Center Visite ed Esami Solventi	02.2643.4180	Prenota online	Lu-Ve 08.30-16.00
Call Center Ricoveri Urologia* SSN Dott. Gaboardi	02.2643.6415	urologiagaboardi@hsr.it	Lu-Ve 09.00-12.00

*I ricoveri Urologici avverranno presso l'IRCCS Ospedale San Raffaele nel Reparto Solventi o nel Reparto di Urologia 2

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

FAST PASS

Ticket pagato alla prenotazione

Il Servizio FAST PASS è funzionante in tutte le Accettazioni Amministrative dove è esposto il logo **FAST PASS**

Al momento della prenotazione è possibile effettuare il pagamento del ticket o la registrazione dell'impegnativa per i pazienti esenti.

Il giorno della prestazione, per completare l'accettazione, il paziente potrà accedere direttamente agli sportelli **FAST PASS** senza prendere il numero dai totem.



Prenotazione agli sportelli e Accettazione

Accettazione Centrale

Dove: Palazzina X, piano terra

Accettazione: Lu-Ve 07.00-18.45

Prenotazione

Dove: Palazzina X, piano terra

Prenotazioni SSN: Lu-Ve 08.30-16.00

Prenotazioni Solventi: Lu-Ve 08.30-16.00

Prenotazione agli sportelli

Utilizzando il servizio online **evita la coda**, può prenotare il numerino di chiamata agli sportelli scegliendo il giorno e l'ora in cui vorrà venire in Ospedale per fare la prenotazione e l'accettazione.

Più informazioni al seguente link:

<https://www.hsr.it/prenotazioni/salta-coda-come-prenotare-da-casa-vis-esami-san-raffaele>



Assistenza Sanitaria per Pazienti Stranieri

L'assistenza sanitaria ai cittadini stranieri può essere ricondotta alle seguenti casistiche:

- cittadini comunitari con copertura sanitaria
- cittadini comunitari senza copertura sanitaria
- cittadini extracomunitari con visto per cure mediche
- cittadini extracomunitari irregolarmente presenti sul territorio (STP)
- cittadini extracomunitari regolarmente presenti sul territori

Si specificano di seguito le indicazioni da seguire per ogni categoria

Cittadini provenienti dall'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera con copertura sanitaria

I cittadini, assistiti da uno Stato dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera con copertura sanitaria che abbiano necessità di fare ricorso a cure URGENTI, 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 con il Servizio Sanitario Nazionale.

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

Si specificano di seguito le indicazioni da seguire per le varie tipologie di prestazioni:

1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

È possibile effettuare prestazioni urgenti (o continuità di cura) a pazienti stranieri (UE) se questi sono provvisti di impegnativa italiana rilasciata dalla ASL di riferimento del domicilio del paziente e di tessera TEAM. Il paziente è tenuto alla compartecipazione alla spesa sanitaria tramite il pagamento del ticket ove previsto dalla normativa nazionale. L'esenzione per patologia (ad esempio per i pazienti oncologici), per gravidanza e minori 0-14 può essere certificata dal medico che compila la ricetta.

2. RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO PROGRAMMATO

È possibile effettuare ricoveri programmati se il paziente si presenta in ospedale con il modello E112 o S2 che equivale alla autorizzazione del paese di origine e la tessera TEAM.

3. PRESTAZIONI URGENTI - PRONTO SOCCORSO

In caso di prestazioni urgenti durante un soggiorno temporaneo in Italia, gli stranieri UE, SEE e Svizzeri possono beneficiare di cure sanitarie gratuite utilizzando la tessera TEAM, fatto salvo l'eventuale pagamento del ticket.

Provenienti dagli Stati dell'Unione Europea senza copertura sanitaria

Ai cittadini comunitari, rumeni e bulgari, presenti sul territorio ma privi di copertura sanitaria, in quanto non risultano iscritti al sistema sanitario dello Stato di provenienza (non in possesso di TEAM) sono garantite, salvo il pagamento del ticket (ove previsto):

- 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
- prestazioni per la tutela della gravidanza e della maternità
- prestazioni per la tutela della salute del minore
- vaccinazioni secondo normativa Regionale
- interventi di profilassi internazionale

Per poter accedere alle prestazioni ambulatoriali il paziente deve essere munito di:

- impegnativa rilasciata dall'ASL di domicilio
- documento personale (passaporto)

Anche in questo caso l'esenzione per patologia (ad esempio per i pazienti oncologici), per gravidanza e minori 0-14 può essere certificata dal medico che compila la ricetta.

Cittadini extracomunitari 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 a testazione 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 umanitari 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.

Cittadini extra-comunitari irregolarmente presenti sul territorio

Per paziente extracomunitario irregolare si intende il cittadino presente sul territorio non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno, ivi comprendendo i pazienti con visto di ingresso scaduto, i clandestini e tutti coloro che non abbiano richiesto il permesso di soggiorno o che siano in possesso di un permesso di soggiorno scaduto.

La normativa prevede (comma 3 dell'art.35 del T.U. D.lgs 286/98) che ai cittadini extracomunitari irregolarmente presenti sul territorio ed indigenti siano assicurate dalle strutture pubbliche e private accreditate le seguenti prestazioni sanitarie, salvo il pagamento del ticket (ove previsto):

1. cure ambulatoriali e ospedaliere solo se:
 - a. urgenti; cure che non possono essere differite senza pericolo per la vita o a danno per la salute della persona
 - b. essenziali: ossia 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.

Si precisa che l'accertamento dell'urgenza e dell'essenzialità della prestazione erogata 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 il ciclo terapeutico e riabilitativo completo riguardo la possibile risoluzione dell'evento morboso.

2. interventi di medicina preventiva e prestazioni di cura ed essi correlate, a salvaguardia della salute individuale e collettiva:
 - a. prestazioni per la tutela della gravidanza e della maternità
 - b. prestazioni per la tutela della salute del minore
 - c. vaccinazioni (secondo normativa Regionale)
 - d. interventi di profilassi internazionale

Per poter usufruire delle suddette prestazioni il cittadino straniero extracomunitario deve essere in possesso di:

- modulo STP rilasciato dalla struttura che effettua la prestazione (il modulo ha validità semestrale con possibilità di rinnovo);
- autocertificazione del proprio stato d'indigenza;
- fotocopia del documento (passaporto);
- impegnativa, salvo prestazione di PS

L'esenzione per patologia (ad esempio per i pazienti oncologici), per gravidanza e minori 0-14 può essere certificata dal medico che compila la ricetta.

Cittadini extra-comunitari regolarmente presenti sul territorio

I cittadini extra-comunitari regolarmente presenti sul territorio possono iscriversi al servizio sanitario nazionale, ove previsto, per accedere alle prestazioni sanitarie al pari dei cittadini italiani.

In caso di mancata iscrizione al servizio sanitario le prestazioni sono interamente a carico del paziente.

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 INOLTARE 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.

OSR si impegna a rilasciare copia della documentazione disponibile entro 7 giorni dalla richiesta, e comunque **non oltre 30 giorni** dalla richiesta per le eventuali integrazioni. Eventuali informazioni possono essere richieste telefonicamente al seguente numero: 02.2643.2430 (Lu-Ve dalle ore 8.30 alle 12.30).

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**

Dove: Palazzina X, piano terra

Quando: Lu-Ve 08.30-18.45

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 Esami di Radiologia**

Le immagini saranno riprodotte su CD.

Informazioni, possono essere richieste presso Accettazione palazzina X

Lu-Ve 08.30-18.45

Pagamento anticipato e consegna della copia degli esami di Radiologia sono effettuati direttamente presso lo sportello. 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: Locale esterno fronte Portineria

Quando: il giorno del ritiro dalle 15.30 alle 17.00, i successivi giorni Lu-Ve 11.30-17.00

Per informazioni: Tel. 02.2643.9081 Lu-Ve 11.30-17.00

Non vengono comunicati risultati telefonicamente (D.Lgs.196/03). Recapito referti: è attivo un servizio di spedizione referti a domicilio, a pagamento. Per informazioni e richieste rivolgersi alla Consegna Referti da lunedì a venerdì 11.30 alle 17.00.

Il servizio di Telemedicina di Ospedale San Raffaele

La medicina tradizionale si evolve e offre la possibilità ai pazienti di rivolgersi direttamente on line agli specialisti di Ospedale San Raffaele, tramite il nuovo servizio di Telemedicina, senza doversi recare in ospedale.

COSA SI PUÒ RICHIEDERE

Il servizio di Telemedicina online mette a disposizione del paziente la competenza e l'esperienza di diversi specialisti, medici, nutrizionisti e psicologi del San Raffaele attraverso Televisite Sincrone (Video) e Asincrone (consulti scritti) per effettuare:

- visite per primi pareri;
- consulti o second opinion;
- visite di follow-up;
- controllo esami di diagnostica (di Laboratorio o Immagine);
- richieste di rinnovo certificato;
- proseguo o modifica del piano terapeutico
- prescrizione di esami diagnostici o terapie farmacologiche

Tramite il servizio è possibile scegliere di rivolgersi a un singolo Specialista o Equipe multi-specialistica.

Oltre alla possibilità di usufruire delle prestazioni mediche, all'interno della piattaforma sono disponibili numerosi servizi gratuiti per il Paziente:

- il Fascicolo Clinico, uno spazio dove raccogliere e salvare la tua documentazione medica digitale (referti, piani terapeutici, ricette...) e dove gli specialisti caricano prescrizioni, piani terapeutici, referti stampabili;
- il servizio Reminder, per impostare promemoria in merito ad appuntamenti, terapie e follow-up;
- il collegamento diretto con le segreterie mediche degli specialisti;
- la possibilità di ricevere dal tuo medico referti e ricette utilizzabili direttamente in farmacia
- lo spazio Contabilità, all'interno del quale puoi scaricare le ricevute contabili.

TELEMEDICINA IN SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)

Ad oggi il portale di Telemedicina offre la possibilità, a tutti i pazienti di oltre 20 ambulatori specialistici (di diverse specialità), di poter eseguire Visite di controllo attraverso il portale di Telemedicina.

È possibile prenotare una prestazione di Televisita di Controllo SSN rivolgendosi al proprio specialista curante di Ospedale San Raffaele o al CUP Telefonico 02.2643.7555.

TELEMEDICINA – REGIME PRIVATO

I costi della Televisita **variano a seconda dello specialista** (in base al ruolo che riveste lo specialista) e/o dell'**Equipe scelta**.

I costi delle prestazioni Sincrone (Videovisita) sono allineati con quelli delle prestazioni in presenza.

Maggiori informazioni in merito al servizio: <https://www.grupposandonato.it/servizi-telemedicina-teleconsulto> o rivolgendosi a support@welmed.it.



I.R.C.C.S. Ospedale
San Raffaele

Gruppo San Donato

Certificazioni, Riconoscimenti e Standard di Qualità

Certificazioni e Riconoscimenti

Certificazione ISO 9001:2015

Sistema di Gestione per la Qualità

Il [Sistema di Gestione per la Qualità del San Raffaele](#) è certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 (certificato n° 9122.SRAF PDF UNI-EN-ISO-2018). 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 per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni e verificarne il raggiungimento, e 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.

Le aree certificate che hanno impatto sull'IRCCS San Raffaele Turro sono le seguenti:

Funzioni trasversali di Ospedale San Raffaele srl

- Alta Direzione
- Area Qualità, Accreditamento e Risk Management
- Ufficio Organizzazione e Qualità Ricerca
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Direzione Internal Audit

Servizi e Aree trasversali

- Unità Tesoreria e Finanza Operativa
- Ufficio Fornitori
- Unità Contabilità Clienti
- Ufficio Formazione
- Servizio DeCoRO
- Direzione Area Tecnica
- Servizio di Ingegneria Clinica
- Servizio di Fisica Sanitaria
- Contabilità Generale e Bilancio
- Farmacia
- Servizio Valutazione Appropriatelyzza Documentazione Clinica

Supporto all'attività clinica

- Servizio Sociale

IRCCS San Raffaele Turro

- U.O. Radiologia
- Servizio di Medicina di Laboratorio

Bollino Rosa – Ospedale a misura di donna

Dal 2007 ONDA ([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 sia per Ospedale San Raffaele che 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.

Maggiori dettagli sono reperibili direttamente sul sito dei Bollini Rosa ONDA: www.bollinirosa.it

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.

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	<p>In tutte le strutture sono state abbattute le barriere architettoniche per rendere accessibili i diversi servizi.</p>
Accessibilità – Sportelli	<p>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.</p>
Accessibilità – Segnaletica interna	<p>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.</p>
Disponibilità documentazione clinica: referti, cartelle cliniche, lettere di dimissione	<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.</p> <p>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>Disponibilità documentazione clinica: referti, cartelle cliniche, lettere di dimissione</p>	<p>Referti degli esami di diagnostica per immagini 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 un massimo di 30 gg.</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 anestesisti-rianimatori 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. Il Servizio Sociale è sempre a disposizione, previo appuntamento, per aiutare pazienti e familiari nell'organizzazione di dimissioni protette in caso di difficoltà di carattere sociale.</p>
<p>Sicurezza delle cure</p>	<p>È attiva una specifica unità multiprofessionale per la gestione del rischio clinico e 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 e 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>

Sicurezza delle cure	<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 autoesplicativi con semplici istruzioni per i pazienti e i famigliari per ridurre il rischio di cadute.</p>
Qualità delle cure	<p>È 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>È 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>
Condivisione delle tecniche terapeutiche	<p>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.</p>
Comunicazione – Barriere linguistiche e culturali	<p>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.</p>
Comfort nelle unità di degenza	<p>Sono garantite camere a 1, 2 e massimo 3 posti letto.</p> <p>Tutte le camere di degenza sono dotate di un televisore che può essere facilmente abilitato a fronte dell'attivazione dell'abbonamento. 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>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 degenti 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. Possibilità, a pagamento, di richiedere servizio parrucchiere, barbiere o lavanderia.</p>



I.R.C.C.S. Ospedale
San Raffaele

Gruppo San Donato

Volontariato

Volontariato

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, offrono sempre solidarietà e ascolto e quei piccoli servizi che soltanto un amico può donare.

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, via Olgettina, 60, 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: www.avosegrate.org

I Volontari AVO Segrate inoltre, sono presenti da lunedì a venerdì in Accettazione Centrale, palazzina X, dalle ore 08.30 alle ore 11.30.

Sportello AVO Segrate

presso Ospedale San Raffaele, via Olgettina, 60, 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: www.avosegrate.org

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

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: presso Ospedale San Raffaele, via Olgettina, 60, Settore Q piano terra

Quando: Lu-Ve 9.00-16.00



Contatti

Centralino

Tel. 02 2643.1

Direzione Sanitaria

IRCCS San Raffaele Turro

Via Stamira D'ancona, 20 - Milano

Lu-Ve 9.00-12.00 / 14.00-16.00

Tel. 02/2643.3248/3244

Fax 02 2643.3375

E-mail: direzione.sanitaria.turro@hsr.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

IRCCS San Raffaele Turro

Lu-Ve 09.00-13.00 / 14.00-16.00

Tel. 02 2643 3458, Fax 02 2643 3375

E-mail: urp.osrturro@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

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

Aree di Diagnosi e Cura

INFORMAZIONI PER PRENOTAZIONE PRESTAZIONI

Prenotazioni allo sportello

Dove: Accettazione Centrale, Palazzina X

Prenotazione SSN: Lu-Ve 8.30-16.30

Prenotazione Solventi: Lu-Ve 7.00-18.45

Per via telefonica

Prenotazioni: tel. 02.2643.4180 - Lu-Ve 8.30-16.00

Per via telematica

[Prenota Online](#)

Informazioni per ricoveri SSN Urologia

Tel. 02.2643.6415

E-mail: urologiagaboardi@hsr.it

Lu-Ve 9.00-12.00

Informazioni per ricoveri in Solvenza, in convenzione con Enti o Fondi

Tel. 02.2643.5645

E-mail urologiagaboardi@hsr.it

Lu-Ve 9.00-12.00 / 14.00-15.30

IRCCS Ospedale San Raffaele Turro

 Via Stamira d'Ancona – 20127 Milano MI

 Tel: 02 26431

 E-mail: informazioni@hsr.it

 URP: urp.osrturro@hsr.it

 hsr.it



I.R.C.C.S. Ospedale
San Raffaele - Turro

Gruppo San Donato