



Aggiornamento settembre 2017

CARTA DEI SERVIZI SAN RAFFAELE TURRO



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 settembre 2017. 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, tramite e-mail al seguente indirizzo: informazioneistorro@hsr.it

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CARTA DEI SERVIZI	1
Presentazione generale	3
Chi siamo	4
Codice Etico	5
Direzione Sanitaria	6
Le sedi San Raffaele	8
Come raggiungerci	9
Prestazioni, servizi, accesso	10
Ricovero: accesso, degenza, orari visita	11
Aree cliniche, Reparti di degenza e Servizi	13
Ambulatori	15
Prenotazione e Accettazione di una visita o di un esame	16
Prenotazione telefonica o per via telematica	18
Prenotazione agli sportelli e Accettazione	19
Assistenza sanitaria per pazienti stranieri	20
Rilascio documentazione clinica	23
Documenti di dimissione	24
Centro donazioni sangue e midollo	26
Certificazioni, riconoscimenti e standard di Qualità	28
Volontariato	35
Volontariato	36
Servizio Sociale	37
Contatti	38



Presentazione generale

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, 1200 interventi chirurgici, 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.

L'attuale struttura organizzativa è composta da:

- Presidente, Prof. Gabriele Pelissero
- Vice Presidente, Dott. Paolo Rotelli
- Amministratore Delegato, Ing. Elena Angela Maria Bottinelli
- Direttore Operativo, Dott. Riccardo Manca
- Direttore Sanitario, Dott. Salvatore Mazzitelli
- Direttore Scientifico, Prof. Gianvito Martino
- Vice Direttore Scientifico, Prof. Luca Guidotti

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.

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 09.00-16.00

E-mail: direzione.sanitaria.vturro@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

Mail: urposrturro@hsr.it

Dove: Palazzina D – primo piano

Orari: Lu-Ve 09.00-12.00 / 12.30-14.30

Ufficio Infermieristico

Responsabile: Dott.ssa Rosanna Mantecca Mazzocchi

Segreteria: Tel. 02/2643.3247; Fax 02/2643.3375

E-mail: serviziinfermieristicort@hsr.it

Dove: Palazzina D – primo piano

Orari: Lu-Ve 09.00-17.00

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

Servizio di Medicina di Laboratorio

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

- ZONA 1 – Centro Storico, presso stazione ferroviaria Trenord, piazza Cadorna, 14, Milano – galleria commerciale
- ZONA 2 – Stazione Centrale, Gorla, Turro, Greco, Crescenzago, presso Palazzina B San Raffaele Turro, via Stamira D'Ancona, 20, Milano
- ZONA 3 – Città Studi, Lambrate, Venezia
 - presso Ospedale San Raffaele, via Olgettina 60, Milano
 - via Spallanzani, 15, Milano
- ZONA 4 – Porta Vittoria, Porta Romana, Forlanini, Monluè, Rogoredo, viale Umbria 76, Milano
- ZONA 5 – Vigentino, Chiaravalle, Gratosoglio, viale Sabotino, 6, Milano
- ZONA 6 – Barona, Lorenteggio
 - via Ponti, 31, Milano
 - via Solari, 19, Milano
- ZONA 9 – Stazione Garibaldi, Niguarda, Bovisa, presso Poliambulatorio Cardinal Schuster, via Nicostrato Castellini, 7, Milano
- SAN DONATO MILANESE – frazione METANOPOLI, presso Poliambulatorio San Raffaele di San Donato Milanese, via A. De Gasperi, 5a, San Donato Milanese (Mi)

Altre Strutture Ambulatoriali collegate solo in regime autorizzativo

[Punti Raf](#)

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

Sede di Via Santa Croce, 10/a – Milano

Sede di Via Respighi, 2 - Milano

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

Come raggiungerci

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

Via Stamira D'Ancona, 20 – Milano

Con i mezzi pubblici

MM1 fermata Turro + Autobus Atm 44 direzione quartiere Turro

MM2 fermata Cascina Gobba+ Autobus Atm 44 direzione quartiere Turro

Con l'auto

Tangenziale EST:

- da Nord uscita Cascina Gobba

- da Sud uscita Lambrate



Prestazioni, servizi, 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.

Il ricovero programmato può avvenire secondo le seguenti modalità

- Ricovero tramite SSN Urologia
Quando: Lu-Ve 08.30-16.00
E-mail: ricoveriurologiaturro@hsr.it
- Ricovero tramite SSN Psichiatria
Quando: Lu-Ve 08.30-16.00
- Ricovero tramite SSN Riabilitazione Psichiatria
Quando: Lu-Ve 08.30-16.00
- Ricovero tramite SSN Malattie Infettive (Centro San Luigi)
Quando: Lu-Ve 08.30-16.00
- Ricovero tramite SSN Neurologia
Quando: Lu-Ve 08.30-16.00
- Riabilitazione Specialistica Disturbi Neurologici, Cognitivi e Motori
Quando: Lu-Ve 08.30-16.00
- Ricovero in solvenza, in convenzione con Enti o Fondi
Quando: Lu-Ve 08.30-16.45; Sabato 08.30-11.45
E-mail: ricoveri.solventi@hsr.it

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 visita parenti e/o conoscenti

Feriali

Lu-Sa 17.00-19.00

Festivi

10.00-12.00

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, Urologia, 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).

Aree cliniche, Reparti di degenza e Servizi

Le aree cliniche sono coordinate dalla Direzione Sanitaria.

Neuroscienze Cliniche

Unità Operativa di Neurologia

Dirigente Primariale: Prof. Luigi Ferini Strambi

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Alessandra Cordone

Unità Operativa di Psichiatria Generale

Dirigente Primariale: Prof. Roberto Cavallaro

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Patrizia Musarò

Unità Operativa Riabilitazione Specialistica dei Disturbi Neurologici Cognitivi e Motori

Dirigente Primariale: Dott. Sandro Iannaccone

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Alessandra Negro

Disease Unit Disturbi Psicotici

Dirigente Primariale: Dott. Roberto Cavallaro

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Patrizia Musarò

Unità Operativa Riabilitazione Disturbi Alimentari

Dirigente Primariale: Prof.ssa Laura Bellodi

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Silvia Zanetti

Centro Diurno

Dirigente Primariale: Dott. Roberto Cavallaro

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Patrizia Musarò

MAC – Macroattività Ambulatoriale Complessa

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Marta Bertipaglia

Unità Operativa Disturbi dell'Umore

Dirigente Primariale: Prof.ssa Cristina Colombo

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Selena Caravaggi

Servizio di Psicologia Clinica e Psicoterapia

Dirigente Primariale: Prof. Cesare Maffei

Servizio di Psicologia della Salute

Dirigente Primariale: Prof. Lucio Sarno

Servizio di Psicopatologia dello Sviluppo

Prof.ssa Anna Ogliari

Malattie Infettive

Malattie Infettive

Day Hospital Malattie Infettive

Dirigente Primariale: Prof. Adriano Lazzarin

Infermiera Coordinatore: Sig.ra Alessandra Cordone

Diagnostica per immagini

Servizio di Radiologia - Diagnostica per immagini

Dirigente Primariale: Dott. Giuseppe Balconi

Infermiere Coordinatore: Sig.ra Tina Caloro

Area Solvenza

Reparto Urologia Solventi

Ambulatori

Ambulatori	Per prenotare
Anestesia	02.2643.3206 - 07
Cardiologia	02.2643.3206 - 07
Dermatologia	02.2643.3206 - 07
Endocrinologia	02.2643.3206 - 07
Nefrologia	02.2643.3206 - 07
Neurologia	02.2643.4180
Ortopedia	02.2643.3206 - 07
Ostetricia e Ginecologia	02.2643.3206 - 07
Otorinolaringoiatria	02.2643.3206 - 07
Psichiatria	02.2643.4180
Psicologia	02.2643.4180
Uro-oncologia	02.2643.3206 - 07
Urologia-andrologia	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 convenzione diretta o indiretta con enti o fondi assicurativi non SSN
Offre la possibilità di effettuare una prestazione nel caso l'ente di appartenenza aderisca alla convenzione.
- In solvenza
Le prestazioni specialistiche erogate dai medici in regime di solvenza sono totalmente a carico di chi le richiede.

Documenti per prenotazione e accettazione esami e visite

Esami e visite, SSN

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

Esami e visite convenzionate con enti assicurativi

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

Esami e visite a pagamento (in solvenza)

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

AMBULATORI APERTI NO-STOP

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

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

DAL PROGRAMMA AI FATTI

Regione Lombardia

www.regione.lombardia.it   



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

- Punto Prelievi: apertura tutti i sabati dalle 7.00 alle 11.00

Prenotazione telefonica o per via telematica

Prenotazione	Telefono	E-mail / Web	Quando
Cup Psichiatria - Psicologia - Neurologia - Malattie Infettive	02.2643.4180	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Cup Urologia	02.2643.3206	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center Visite ed Esami	02.2643.3206	Prenota online	Lu-Ve 8.30-16.00
Call Center Ricoveri SSN Urologia	02.2643.4977 02.2643.6415	ricoveriurologiaturro@hsr.it	Lu-Ve 8.30-12:30 13:30-15:30
Call Center Ricoveri Solventi	02.2643.2800	ricoveri.solventi@hsr.it	Lu-Ve 8.30-12:30 13:30-15:30

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

Prenotazione agli sportelli e Accettazione

Accettazione Centrale

Dove: Palazzina X, piano terra

Accettazione: Lu-Ve 07.00-18.45; Sabato 07.00-11.45

Accettazione Centrale Punto Blu

Dove: Palazzina X, piano terra

Accettazione: Lu-Ve 07.00-18.45; Sabato 07.00-11.45

Accettazione Palazzina A

Dove: Palazzina A, ingresso 2, piano rialzato

Accettazione: Lu-Ve 08.30-17.45

Accettazione Neurologia

Dove: Palazzina E, ingresso 1, piano -1

Accettazione: Lu-Ve 08.30-16.30

Accettazione Radiologia

Dove: Palazzina A, ingresso 2, piano -1

Accettazione: Lu-Ve 08.00-17.45

Accettazione Malattie Infettive (CSL)

Dove: Palazzina B, ingresso 2, piano -1

Accettazione: Lu-Ve 08.00-15.45

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 territorio

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

E' 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

E' 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
- profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive ed eventuale bonifica dei relativi focolai

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

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

Non sono tenuti al pagamento delle cure mediche gli stranieri trasferiti in Italia nell'ambito di interventi 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
- e. profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive ed eventuale bonifica dei relativi focolai

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 inoltrare alla Direzione Sanitaria:

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

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

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

Possano essere richieste in formato cartaceo:

- Copia Cartella Clinica,
Dove: Palazzina X, piano terra
Quando: Lu-Ve 7.00-18.45
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 Radiologia, Palazzina A piano sotterraneo -1
Tel. 02.2643.3285 Lu-Ve 8.00-17.45
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: Palazzina X, piano terra

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

Per informazioni: Tel. 02.2643.3220 Lu-Ve 8.30-17.30, Sabato 8.30-12.00

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 08.30 alle 17.30; sabato 08.30-12.00.

Centro donazioni sangue e midollo

Il sangue:

negli ultimi anni è progressivamente aumentata la richiesta di sangue ed emocomponenti, da utilizzare in numerose discipline mediche e chirurgiche.

Nel 2015 al San Raffaele sono state trasfuse 20.083 unità di emazie concentrate, 4.668 tra aferesi piastriniche e concentrati piastrinici, 4.554 unità di plasma.

Nello stesso anno, l'Unità di Raccolta Sangue del San Raffaele ha raccolto 4.850 unità di sangue intero, 822 unità di aferesi piastrinica, 65 unità di plasma ovvero ha coperto poco più di 1/5 del fabbisogno dell'Ospedale.

Il midollo osseo:

il trapianto di midollo osseo è l'unica strategia potenzialmente curativa per moltissime malattie del sangue, tra cui le leucemie, i linfomi e i mielomi, e per altre patologie caratteristiche sia dell'età adulta che dell'età pediatrica.

Nel 2015 al San Raffaele sono stati eseguiti 83 trapianti da donatore.

Presso il laboratorio di tipizzazione sono stati studiati 81 potenziali donatori da registro per pazienti dell'Ospedale.

Presso il Centro Donatori Midollo sono stati valutati circa 250 donatori (potenziali e non), di cui 66 sono effettivamente giunti alla donazione.

Donare il sangue è facile, veloce e non comporta alcun rischio.

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

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

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

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

Sono possibili tre tipi di donazione:

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

La donazione di midollo osseo

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

Orari e numeri utili

Per le donazioni non è necessario alcun appuntamento!

Dove: Centro Donazioni Sangue e Midollo, via Olgettina, 60, Palazzo San Gabriele, Dibit2, piano R

Per la donazione di sangue:

dal lunedì al giovedì ore 8.00-12.00 (solo il lunedì anche ore 13.30-15.30), il venerdì ore 8.00-13.00; il sabato ore 8.00-11.00

Per iscriversi al Registro Donatori di Midollo:

dal lunedì al venerdì ore 8.00-15.30; il sabato ore 8.00-12.00

Segreteria

Dal lunedì al venerdì ore 8.00-16.00; sabato ore 8.00-11.00

Tel. 02.2643.2340

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



Certificazioni, riconoscimenti e standard di Qualità

Certificazioni e riconoscimenti di Qualità

Certificazione ISO 9001:2008

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

Scopo di questa certificazione è di dare assicurazione, con un adeguato livello di fiducia, di operare nel rispetto dei requisiti previsti dalla norma. In sostanza significa mettere al centro delle proprie attenzioni le esigenze degli utenti, impegnarsi in obiettivi per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni e verificarne il raggiungimento 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:

Funzioni trasversali di Ospedale San Raffaele Srl:

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

IRCCS San Raffaele Turro:

- UO Radiologia

Bollino Rosa – Ospedale a misura di donna

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

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

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

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

Standard di Qualità

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

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

Ambiti	Standard
<p>Disponibilità documentazione clinica: referti, cartelle cliniche, lettere di dimissione</p>	<p>La data di consegna è sempre riportata sul tagliando per il ritiro:</p> <p>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>Referti degli esami di diagnostica per immagini (Radiologia, Neuroradiologia, Medicina Nucleare) disponibili in 3-5 gg lavorativi (data di consegna sempre riportata sul tagliando per il ritiro).</p> <p>Lettera di dimissione disponibile al momento della dimissione e, per i cittadini lombardi, è resa disponibile anche sul sistema regionale SISS.</p> <p>Copia conforme della Cartella clinica disponibile, previo pagamento contributo spese amministrative, entro 30 gg. dalla dimissione.</p> <p>Possibilità di ricevere a domicilio i referti o la copia della cartella clinica (a pagamento).</p>
<p>Continuità delle cure</p>	<p>Per ogni paziente che accede a una delle nostre strutture, registrato con codice univoco nel sistema informatico ospedaliero, viene istituito un fascicolo elettronico personale con i principali dati clinici che vengono via via arricchiti a ogni nuovo accesso. Ciò consente ai sanitari di avere un quadro completo del paziente per una presa in carico più tempestiva e più sicura del nuovo problema, anche in caso di accesso urgente in Pronto Soccorso.</p> <p>La presenza in ospedale di medici di guardia e di 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.</p> <p>Il Servizio Sociale è sempre a disposizione, previo appuntamento, per aiutare pazienti e famigliari nell'organizzazione di dimissioni protette in caso di difficoltà di carattere sociale.</p>

Ambiti	Standard
Sicurezza delle cure	<p>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> <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>

Ambiti	Standard
Condivisione delle tecniche terapeutiche	Per ogni prestazione a carattere invasivo o che comporti qualche specifico rischio viene richiesta una attestazione di volontà in forma scritta per la quale viene fornita una specifica informativa.
Comunicazione - Barriere linguistiche e culturali	Per superare le barriere linguistiche nelle comunicazioni è attivo h24 un servizio telefonico di traduzioni in diverse lingue. Sono a disposizione schede multilingue in Pronto Soccorso.
Comfort nelle unità di degenza	<p>Sono garantite camere a 1, 2 e massimo 3 posti letto tutte dotate di servizi igienici.</p> <p>Tutte le camere di degenza sono dotate di un televisore che può essere facilmente abilitato a fronte dell'attivazione dell'abbonamento.</p> <p>Nelle unità di area psichiatrica della sede di via Stamira d'Ancona, per ragioni di sicurezza, il televisore è a disposizione degli ospiti solo nei locali soggiorno.</p> <p>Presso la sede di via Olgettina tutti i televisori sono comunque già abilitati, senza necessità di abbonamento, a ricevere il canale a circuito interno che trasmette le news e messaggi relativi all'ospedale.</p> <p>Dal 2° giorno di degenza è possibile scegliere tra le opzioni disponibili nel menù proposto, consentendo il rispetto delle proprie abitudini.</p> <p>Per i 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.</p> <p>Nel reparto di Ostetricia è attiva la formula del rooming-in, ovvero la possibilità di tenere il neonato nella camera con la mamma anziché nel nido.</p> <p>Possibilità, a pagamento, di richiedere servizio parrucchiere, barbiere o lavanderia.</p>



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, sono loro vicini negli ambulatori di Oncologia Medica, di Radio-Tomoterapia, di Cardiologia, di Ginecologia e nel Pronto Soccorso, offrono sempre solidarietà e ascolto e quei piccoli servizi che soltanto un amico può donare. 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, Sportello n. 32, telefono 02.2643.5951; e-mail informavo@avosegrate.org e sono a disposizione di tutti gli utenti dell'ospedale e del territorio per aiutarli a identificare le associazioni di volontariato o le istituzioni del territorio che possano soddisfare le diverse necessità o i bisogni che talvolta sorgono al termine di una degenza in ospedale, all'inizio di una terapia o quando si presentano nuove esigenze di assistenza sanitaria, domiciliare, amministrativa o di trasporto.

Attraverso lo Sportello è anche possibile:

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

Sportello AVO Segrate

presso Ospedale San Raffaele, 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 9.00-16.00
Tel. 02/2643.3248/3244
Fax 02 2643.3375
E-mail direzione.sanitaria.vturro@hsr.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

IRCCS San Raffaele Turro
Lu-Ve 9.00.14.30
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

AREA DI DIAGNOSI E CURA

Informazioni per prenotazione prestazioni

Prenotazioni allo sportello

Servizio Prenotazione e Accettazione

Dove: Accettazione Centrale, Palazzina X

Prenotazione SSN: Lu-Ve 8.30-17.30 Sabato 8.00-11.45

Prenotazione Solventi: Lu-Ve 8.30-18.45; Sabato 8.00-11.45

Accettazione: Lu-Ve 8.30-18.45; Sabato 8.00-11.45

Servizio Prenotazione e Accettazione Radiologia

Dove: Accettazione Radiologia, Palazzina A piano sotterraneo -1

Prenotazione SSN e solventi: Lu-Ve 8.00-17.45;

Accettazione: Lu-Ve 8.00-17.45

Per via telefonica

Prenotazioni SSN visite psichiatriche, psicologiche, malattie infettive, neurologiche (disturbi del sonno, neurofisiologia, medicina del dolore)

Tel. 02.2643.4180 - Lu-Ve 8.30-16.00

Prenotazioni Solventi visite psichiatriche, psicologiche, malattie infettive, neurologiche (disturbi del sonno, neurofisiologia, medicina del dolore)

Tel. 02.2643.4180 - Lu-Ve 8.30-16.00

Prenotazioni Solventi

Tel. 02.2643.4180 - Lu-Ve 8.30-16.00

Prenotazioni Radiologia

Tel. 02.2643.3285 - Lu-Ve 8.00-17.45

Prenotazioni SSN e Solventi Urologia

Tel. 02.2643.6402 - Lu-Ve 8.30-16.00

Per via telematica

[Prenota online](#)

Informazioni per ricoveri SSN Urologia

Tel. 02.2643.4977 - 6415

E-mail ricoveriurologiaturro@hsr.it

Lu-Ve 8.30-12.30, 13.30-15.30

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

[Sezione convenzioni](#)

Tel. 02 2643 2800, tasto 2

E-mail ricoveri.solventi@hsr.it

Lu-Ve 7.00-12.30, 13.30-15.30