



ISTITUTO CLINICO SAN SIRO

Carta  
dei  
Servizi

Edizione gennaio 2010



GRUPPO OSPEDALIERO  
SAN DONATO

## • CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

### SOMMARIO

#### SEZIONE I-PRESENTAZIONE DELL’ISTITUTO E PRINCIPI FONDAMENTALI

- MISSIONE 2
- QUALITÀ E OBIETTIVI 2
- PRINCIPI FONDAMENTALI 3

#### SEZIONE II-INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI OFFERTI

- STRUTTURA 4
- COME RAGGIUNGERCI 4

#### MODALITÀ DI ACCESSO, PRENOTAZIONE E RITIRO DOCUMENTAZIONE CLINICA

- INFORMAZIONI 5
- PRENOTAZIONE DIRETTA 5
- PRENOTAZIONE TELEFONICA 6
- PRENOTAZIONE ON-LINE 6
- ANNULLARE UNA PRENOTAZIONE 6
- RITIRARE REFERTI 6
- RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA 6

#### IL RICOVERO

- MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO 7
- GUIDA AL RICOVERO 8
- COMFORT ALBERGHIERO 9
- VISITE AI DEGENTI 9
- REGOLE PER I DEGENTI 10
- DIRITTI DEI DEGENTI 10
- CONSIGLI AI DEGENTI 10
- SERVIZI DI SUPPORTO 11

#### SEZIONE III-STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

- RECLAMI E SEGNALAZIONI 12
- CUSTOMER SATISFACTION 12
- CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ 12
- COMITATI 12

#### SEZIONE IV-STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

- STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI 13

- INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI 17

## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO E PRINCIPI FONDAMENTALI

### • MISSIONE

La Missione dell'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

- ▶ PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA
- ▶ EFFICACIA E SICUREZZA DELLE CURE
- ▶ QUALITÀ E TECNOLOGIE AVANZATE

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO è un Azienda Ospedaliera accreditata con il Servizio Sanitario Regionale e convenzionata con l'Università degli Studi di Milano.

Eroga prestazioni sanitarie ad elevata specializzazione, prestazioni di media

complessità e prestazioni di base, mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate e di metodologie innovative.

Coniuga elevata professionalità ed efficienza organizzativa per rispondere alle esigenze dell'utente nel più rigoroso rispetto dei suoi diritti fondamentali.

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

### • QUALITÀ E OBIETTIVI



Nel 2000, l'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO ha ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9002. Con l'anno 2001, in anticipo sui tempi, ha aggiornato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità al nuovo standard UNI EN ISO 9001:2000, risultando il primo ospedale in Italia ad ottenere questa prestigiosa certificazione per l'insieme delle sue attività, unità operative e servizi.

La Qualità è vissuta come impegno strategico di tutta l'azienda che, applicando le norme ISO 9000, attua un riesame critico del modo di lavorare, dotandosi di uno strumento organizzativo e gestionale in grado di ascoltare e recepire i bisogni dell'utente, di verificare le attività svolte e valutare gli obiettivi da raggiungere, di creare le condizioni perché utenti pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e la prevenzione delle malattie, enfatizzando le caratteristiche di unicità che rendono ogni cliente-utente diverso dall'altro.

L'Istituto si pone come obiettivi da perseguire e raggiungere nel prossimo triennio:

- Il rinnovamento tecnologico continuo e il costante adeguamento della struttura produttiva, attraverso la revisione e l'aggiornamento dell'offerta dei servizi, per ottenere livelli più elevati di efficienza e di efficacia terapeutica.
- L'individuazione di progetti che concretizzino le scelte strategiche aziendali, fondando il cambiamento sull'attiva partecipazione dei professionisti.
- Il miglioramento continuo dei livelli di qualità, focalizzando il percorso assistenziale sempre più sul paziente e sempre meno sulla configurazione storica dei servizi.
- La revisione dell'organizzazione interna al fine di un utilizzo completo, flessibile ed integrato delle risorse.
- L'individuazione di nuovi standard di qualità.

## • PRINCIPI FONDAMENTALI

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

I principi fondamentali ai quali l'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO si ispira sono quelli di:

### EGUAGLIANZA

Ogni persona ricoverata in ospedale ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e di condizione sociale. L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO ha individuato negli anziani, bambini, disabili, donne in gravidanza e malati infettivi le categorie vulnerabili, per i quali si adottano idonee procedure.

### IMPARZIALITÀ

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

### PARTECIPAZIONE

I cittadini possono partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini stessi. L'utente può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono analizzati periodicamente.

### DIRITTO DI SCELTA

Il paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia, in merito al proprio stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.

### CONTINUITÀ

I medici operanti nell'ospedale hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

E' fortemente incentivata la collaborazione con i medici di medicina generale per l'ottimizzazione delle cure dell'educazione sanitaria degli assistiti.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

### INFORMAZIONE

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

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

### • STRUTTURA

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO, accreditato per n. 184 posti letto, è sito in Via Monreale n. 18 a Milano.

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO, ad indirizzo polispecialistico, ha iniziato la sua attività nel 1957 ed è costituito da due edifici di sei piani ciascuno.

La nuova hall di ingresso, dotata di aria condizionata, dispone di 7 sportelli dedicati alle accettazioni, con prenotazione automatizzata del proprio turno.

La struttura dispone inoltre di un gruppo operatorio costituito da 3 sale operatorie di avanzata tecnologia e di una unità di 4 posti letto di Terapia Intensiva.

Attualmente è oggetto di una radicale ristrutturazione volta ad una ottimizzazione degli spazi destinati alle attività di diagnosi e cura, nonché ad un miglioramento del comfort alberghiero.

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO è accreditato per le specialità di Chirurgia Generale e Urologica, Ortopedia e Traumatologia, Oculistica, Medicina Generale e Riabilitazione Ortopedica.

L'Ortopedia ne costituisce l'indirizzo prevalente, con i Centri Specialistici di Chirurgia Protetica, Chirurgia del Piede, Chirurgia della Spalla, Chirurgia della Mano, e Chirurgia Artroscopica del Ginocchio.

Nell'ambito della specialità di Medicina Generale sono stati attivati un Centro di Diabetologia ed un Centro per la diagnosi e la terapia dell'obesità e dei disturbi del comportamento alimentare.

### • COME RAGGIUNGERCI

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO è situato nella zona nord-ovest di Milano, ottimamente servito dai mezzi pubblici.

È raggiungibile utilizzando i seguenti mezzi:

- **Metropolitana** Linea 1 (linea rossa) con fermata in P.le Lotto
- **Tram** n. 16 con fermata in P.le Segesta
- **Autobus** n. 95 con fermata in Via Gavirate
- **Autobus** n. 49 con fermata in P.zza Monte Falterona o P.le Lotto
- **Filobus** n. 90-91 con fermate in P.le Lotto e P.le Zavattari

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO è inoltre raggiungibile dalla Tangenziale Ovest con uscita Milano-San Siro o dalle autostrade con uscita Milano-Viale Certosa o Milano-San Siro



## MODALITÀ DI ACCESSO, PRENOTAZIONE E RITIRO

### DOCUMENTAZIONE CLINICA

#### • INFORMAZIONI

Nella hall di ingresso è presente un punto di informazione/reception presso il quale è possibile avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso, l'ubicazione dei degenti e altro. Presso il punto di informazioni è possibile richiedere una copia della presente Carta dei Servizi.

È possibile rivolgersi al punto informazioni/reception anche per chiamare un taxi oppure per richiedere il certificato di presenza in Istituto, dopo aver eseguito una visita, una terapia o un esame.

#### • PRENOTAZIONE DIRETTA

Nell'ottobre del 2007 è stata realizzata una nuova e moderna hall di ingresso dotata di 7 postazioni dedicate alle accettazioni con prenotazione informatizzata del proprio turno. Per accedere agli sportelli, è necessario prelevare il biglietto, con il numero progressivo, dal distributore automatico posto all'ingresso della nuova hall. I biglietti da prelevare variano a seconda del servizio a cui si vuole accedere:

##### **A** PRENOTAZIONE VISITE/ESAMI

Colore giallo, lettera A.

**Per:** prenotare visite ed esami.

**Orari:** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle 18.45 e il sabato dalle ore 7.45 alle ore 12.00

##### **E** ACCETTAZIONE VISITE ED ESAMI (ticket/esenti/solventi)

Colore blu, lettera E.

**Per:** effettuare l'accettazione esenti, effettuare il pagamento del ticket o il pagamento in regime di solvenza.

**Orari:** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle 18.30 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

##### **F** ACCETTAZIONE RICOVERO

Colore azzurro, lettera F.

**Per:** effettuare l'accettazione ricovero, richiedere copia della Cartella Clinica, richiedere il certificato di ricovero, chiedere informazioni riguardanti i ricoveri.

**Orari:** dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 12.00.

##### **H** PRE-RICOVERO PRENOTAZIONE

Colore verde, lettera H.

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

**Orari:** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

##### **L** RADIOLOGIA PRENOTAZIONE/CASSA

Colore arancione, lettera L.

**Dopo aver prelevato il ticket recarsi presso la RADIOLOGIA al Piano -1**

**Per:** prenotare un esame radiografico, una risonanza magnetica o la Röntgenterapia, ritirare i referti radiografici, chiedere informazioni riguardanti le prestazioni radiologiche.

**Orari:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30

##### **P** FISIOTERAPIA PRENOTAZIONE/CASSA

Colore rosso, lettera P.

**Dopo aver prelevato il ticket recarsi presso la FISIOKINESITERAPIA al Piano -1**

**Per:** prenotare le cure fisiche

**Orario:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30

#### DOCUMENTI DA PORTARE CON SÉ PER PRENOTARE UNA VISITA/ESAME:

- TESSERA SANITARIA
- CODICE FISCALE
- CARTA DI IDENTITÀ
- IMPEGNATIVA del medico curante
- TESSERINO ESENZIONE (se in possesso)

---

• **PRENOTAZIONE TELEFONICA**

Per prenotare ed avere informazioni in merito alle prestazioni ambulatoriali è possibile contattare il **CUP-CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE**, al numero **02/48785480** aperto **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30 e il sabato dalle 7.45 alle 12.00.**

Il Centro Unico di Prenotazione è dotato di un sistema di casella vocale che offre la possibilità agli utenti di lasciare un messaggio per poi essere richiamati dagli operatori.

---

• **PRENOTAZIONE ON-LINE**

L'Istituto Clinico San Siro offre la possibilità di prenotare una visita o un esame tramite il sito internet di struttura **[www.sansiro-gsd.it](http://www.sansiro-gsd.it)**  
In possesso dell'impegnativa medica, e previa registrazione, è possibile inoltrare la richiesta di visita e/o esame, selezionando la tipologia di prestazione sul sito.

L'utente, entro 3 giorni lavorativi, viene contattato telefonicamente da un operatore del Centro Unico di Prenotazione per la conferma della prenotazione. La prenotazione è da ritenersi valida solo quando confermata da un nostro operatore.

---

• **ANNULLARE UNA PRENOTAZIONE**

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

**Per annullare la prenotazione** è sufficiente telefonare al CUP, oppure inviare un'email all'indirizzo: **[cp.poliambulatorio.icss@grupposandonato.it](mailto:cp.poliambulatorio.icss@grupposandonato.it)** indicando il nome e il cognome, la prestazione prenotata e la data dell'appuntamento da disdire.

---

• **RITIRO REFERTI**

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

**I REFERTI DI LABORATORIO** sono resi disponibili, di norma, **ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI** (salvo esami peculiari) e si ritirano presso lo sportello informazioni situato nella hall di ingresso.

**I REFERTI DEGLI ESAMI STRUMENTALI** vengono rilasciati **A FINE VISITA O ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI** (salvo casi d'urgenza) presso lo sportello informazioni situato nella hall di ingresso.

**I REFERTI DELLE VISITE SPECIALISTICHE** vengono di norma rilasciati **A FINE VISITA.**

**I REFERTI DEGLI ESAMI RADIOGRAFICI** vengono rilasciati presso lo sportello di Radiologia situato al Piano -1, **ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI** (salvo casi d'urgenza).

**I REFERTI DI RISONANZA MAGNETICA** vengono rilasciati presso lo sportello di Radiologia situato al Piano -1 **ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI** (salvo casi d'urgenza).

---

• **RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA**

Il modulo per inoltrare la richiesta di copia della Cartella Clinica è disponibile presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri. L'Ufficio rende disponibile il ritiro della copia, in conformità alla legge 196/03,

entro un massimo di 14 giorni (salvo urgenze). Su richiesta, la copia della Cartella può essere inviata tramite posta. Le tariffe sono esposte presso l'ufficio stesso.

## IL RICOVERO

### • MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

#### RICOVERI ORDINARI

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

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

L'Accettazione Amministrativa e il conseguente inserimento nelle liste di attesa, avviene presentandosi allo sportello dell'Ufficio Accettazione Ricoveri situato nella hall di ingresso e aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

#### PRE-RICOVERI

Gli esami pre-intervento vengono generalmente effettuati in regime di pre-ricovero, sono gratuiti e se ne coordina la programmazione con le esigenze del paziente. La prenotazione degli esami pre-ricovero avviene dopo aver effettuato la visita con il medico chirurgo, presentandosi presso lo sportello Prenotazione Pre-ricovero, situato nella hall di ingresso e aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 16.00

#### DAY HOSPITAL O DAY SURGERY

L'ammissione al Day Hospital o Day Surgery avviene previa visita chirurgica di un medico dell'ISTITUTO ed esecuzione di eventuali esami pre-operatori. L'Accettazione Amministrativa, e il conseguente inserimento nelle liste di attesa, avviene presentandosi allo sportello dell'Ufficio Accettazione Ricoveri situato nella hall di ingresso.

#### DOCUMENTI UTILI DA PORTARE CON SÉ PER PRENOTARE IL RICOVERO:

- TESSERA SANITARIA
- CODICE FISCALE
- CARTA DI IDENTITÀ
- RICHIESTA DI RICOVERO del medico curante

#### ACCESSO PER I CITTADINI STRANIERI

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

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

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

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

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

## • GUIDA AL RICOVERO

### ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO

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

In ogni Reparto operano équipes di infermieri diretti da un infermiere I.P.A.F.D (Infermiere Professionale Abilitato a Funzioni Direttive - Caposala) o da un infermiere professionale coordinatore. Presso ogni reparto è affisso l'organigramma di reparto.

Sia il personale sanitario, che il personale dei servizi esterni, operante in Istituto, è facilmente identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

### ACCOGLIENZA

All'atto del ricovero al paziente viene distribuito la Carta dell'Accoglienza e, su richiesta, la Carta dei Servizi.

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

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

### SICUREZZA E CUSTODIA DEI VALORI

Consigliamo ai signori degenti di non lasciare **MAI** incustoditi i propri effetti personali, neppure per un istante, ma di riporli nel proprio armadietto provvisto di serratura.

In un luogo aperto all'accesso di molti, il furto e lo smarrimento di denaro, gioielli, telefono cellulare o altri valori è sempre possibile.

### ASSISTENZA

Il primario di ogni unità medica, con il supporto dei medici di reparto e di un infermiere, visita regolarmente ogni paziente, di norma al mattino, nell'arco di quattro ore, tra le 8.00 e le 12.00.

Ove ritenuto opportuno si effettua un "contro-giro" al pomeriggio.

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

### DIMISSIONI

Conclusa la degenza, al momento di lasciare l'Istituto, di norma alle ore 10.00, il paziente riceve due copie della **LETTERA DI DIMISSIONE** nella quale sono indicati: la diagnosi, gli esami eseguiti, la terapia effettuata e quella consigliata a domicilio. È un documento importante, da consegnare al medico curante e da conservare per eventuali controlli ambulatoriali o successivi ricoveri.

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

I questionari compilati dai pazienti sono analizzati semestralmente dall'Ufficio Qualità dell'Istituto.

Prima di lasciare il reparto è bene assicurarsi di aver con sé i propri documenti e gli effetti personali.

Al momento della dimissione è possibile richiedere, presso lo sportello dell'Ufficio Accettazione ricoveri, copia della Cartella Clinica o il certificato di Ricovero da consegnare al proprio datore di lavoro.

## • COMFORT ALBERGHIERO

### IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I menù in vigore, definiti sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati, vengono cambiati stagionalmente e permettono un'ampia possibilità di scelta tra primi e secondi piatti del giorno.

Oltre alle pietanze previste nei menù giornalieri viene offerto un menù alternativo che propone un'ulteriore scelta, previa richiesta da inoltrare alla caposala.

Ai pazienti degenti, oltre agli accessori completi per la consumazione dei pasti forniti, viene sistematicamente distribuita gratuitamente l'acqua minerale.

#### ORARIO DEI PASTI:

- ▶ COLAZIONE alle ore 7.30
- ▶ PRANZO alle 12.00
- ▶ CENA alle 18.45

### IL SERVIZIO DI PULIZIA

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

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

### CAMERE DI DEGENZA

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

Ogni camera è munita di armadio porta abiti con serratura e letto con schienale regolabile. L'Istituto dispone, su richiesta, di alcune camere a pagamento, con particolare comfort alberghiero; le tariffe sono esposte presso l'Ufficio Accettazione ricoveri.

## • VISITE AI DEGENTI

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

### REGOLE PER I VISITATORI

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

È buona norma, durante le visite, non affollare troppo le stanze dei degenti, non sedersi sui letti e non utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Durante la distribuzione dei pasti i visitatori devono allontanarsi dal reparto per motivi organizzativi e di igiene.

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare, può essere ricevuto dai medici curanti, in conformità alla legge 196/03, secondo quanto stabilito dagli orari affissi in ogni reparto.

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

### ORARI DI VISITA

#### GIORNI FERIALI:

dalle ore 13.00 alle ore 14.00  
dalle ore 17.00 alle ore 18.00  
dalle ore 19.30 alle ore 20.00

TIPO: dalle ore 17.00 alle 18.00

#### SABATO:

dalle ore 13.00 alle ore 18.00  
TIPO: 11.00-12.00/17.00-18.00

#### DOMENICA E FESTIVI:

dalle ore 10.30 alle ore 12.00  
dalle ore 13.00 alle ore 18.00  
TIPO: 11.00-12.00/17.00-18.00

### PERMESSI ASSISTENZIALI PARTICOLARI

Per i pazienti di **età superiore a 65 anni** è consentito l'ingresso ad un solo visitatore dalle ore 9.00 alle ore 20.00.

I bambini di **età inferiore a 12 anni** possono essere assistiti da un familiare nell'arco delle 24 ore. In Terapia Intensiva è consentito l'accesso ad un solo visitatore per paziente.

## • REGOLE PER I DEGENTI

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

- È d'obbligo, anche per evitare le possibili conseguenti responsabilità, non gettare alcun oggetto, neppure di carta, dalla finestra, così come è vietato non mettere nulla sui davanzali, in particolare vasi e bottiglie.

- Avvisare il/la Caposala prima di:

- o assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto,
- o assumere cibi provenienti dall'esterno,
- o utilizzare apparecchiature elettriche provenienti dall'esterno.

- È opportuno che i degenti non si allontanino dal reparto senza l'autorizzazione del/della Caposala e che rimangano nella propria camera durante le visite mediche.

- Non lasciare mai incustoditi i propri effetti personali ma riporli negli appositi armadietti provvisti di serratura.

- Per favorire il riposo notturno, i televisori devono essere tenuti a volume basso e spenti alle ore 22.00.

- La tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo gli altri ricoverati.

- Si rammenta, inoltre, che è assolutamente

**VIETATO FUMARE IN TUTTO L'OSPEDALE**

## • DIRITTI DEI DEGENTI

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- Il paziente ha diritto alle informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

- Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono

concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi.

- Il paziente ha il diritto di rifiutare ogni procedura diagnostica e terapeutica proposta dal medico e ha diritto anche alla riservatezza del personale.

- Tutti coloro che operano nell'Ospedale sono tenuti al segreto professionale di ogni fatto che coinvolga i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.

## • CONSIGLI AI DEGENTI

### **COSA PORTARE CON SÈ AL MOMENTO DEL RICOVERO**

- **I DOCUMENTI AMMINISTRATIVI** (documento di identità, codice fiscale o Carta Regionale dei Servizi, impegnativa di ricovero)
- **GLI ESAMI O COPIE CARTELLE CLINICHE PRECEDENTI IL RICOVERO**
- **I FARMACI CHE SI ASSUMONO ABITUALMENTE**
- **GLI INDUMENTI ESSENZIALI** (es. camicia da notte o pigiama, calze, pantofole, biancheria intima, vestaglia o giacca da camera, tuta da ginnastica per chi esegue la riabilitazione)
- **IL NECESSARIO PER L'IGIENE PERSONALE** (es. sapone, deodorante, asciugamano, spazzolino da denti, dentifricio, materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi dentarie)

**IL NECESSARIO PER LE PICCOLE SPESE** (per i distributori di bevande, l'acquisto di giornali o tessere telefoniche, per usufruire del servizio di parrucchiere o barbiere, ecc). Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

• **SERVIZI  
DI SUPPORTO**



**Servizio telefonico**

L'Istituto dispone di telefoni funzionanti a monete o a scheda, siti al 2° Piano e nella hall centrale



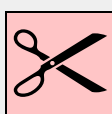
**Servizio Ristoro-Bar**

L'Istituto dispone di distributori automatici di bevande calde-fredde e snack, siti al 2° Piano, nella hall di ingresso e nel reparto Pre-Ricovero



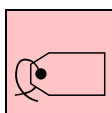
**Servizio rivendita giornali**

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



**Servizio parrucchiere/barbiere**

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



**Servizio Lavanderia**

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



**Servizio Pos-Bancomat e Cambia-monete**

Presso la hall di ingresso è installato un terminale Bancomat. Le macchinette cambia-monete sono situate nella hall di ingresso



**Servizio Fax**

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



**Servizio Posta**

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



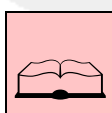
**Servizio Chiamata taxi**

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



**Servizio di Mediazione Linguistica**

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



**Servizio di assistenza Religioso**

La **S. MESSA** si tiene ogni **SABATO, ALLE ORE 16.00**, presso la Sala Riunioni (4°Piano). È possibile contattare il Cappellano tramite la Caposala. Se il paziente professa una religione diversa da quella cattolica, può segnalare alla Caposala il rispettivo Ministro di Culto da contattare.

## STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

• **RECLAMI E  
SEGNALAZIONI**

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO garantisce la possibilità di inviare segnalazioni e sporgere reclami rivolgendosi di persona all'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P)** o alla Direzione Sanitaria. I moduli per inoltrare un reclamo sono reperibili presso il Centralino situato nella hall di ingresso oppure presso la Caposala del Reparto di degenza. È possibile inoltrare un reclamo di persona, per iscritto, telefonicamente o tramite il sito internet di struttura.

Il Resp. dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, se quanto lamentato dal cittadino non è immediatamente risolvibile, trasmette il reclamo ai responsabili coinvolti chiedendo le verifiche necessarie per una appropriata risposta all'utente. **Entro 30 giorni** dalla data del ricevimento del reclamo viene inviata la risposta all'utente.

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

• **CUSTOMER  
SATISFACTION**

La qualità percepita dall'utente viene monitorata attraverso l'analisi dei questionari di customer satisfaction e i reclami. L'U.R.P. elabora semestralmente i questionari di gradimento compilati dai pazienti.

I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono trasmessi alla Direzione Generale dell'Istituto e alla ASL Città di Milano. I risultati sono inoltre affissi nelle bacheche dell'Istituto, a disposizione dell'utenza.

• **CONTROLLO E  
MIGLIORAMENTO  
DELLA QUALITÀ**

Tramite il **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**, la Direzione dell'Istituto Clinico San Siro, verifica periodicamente i propri livelli di qualità dell'assistenza.

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

Le attività di controllo e verifica coinvolgono le seguenti aree:

-Verifica e miglioramento della soddisfazione dell'utente.

-Controllo e miglioramento dell'efficacia dei processi di diagnosi e cura

-Controllo della corretta esecuzione delle attività di indagine, analisi e diagnostica, che costituisce presupposto essenziale per la validità delle terapie adottate e miglioramento dei modi e dei tempi delle prestazioni

-Controllo della sicurezza e dell'affidabilità delle risorse tecnologiche in uso.

• **COMITATI**

**IL COMITATO OSPEDALE SENZA DOLORE (C.O.S.D.)** promuove l'informazione, l'educazione e l'applicazione di protocolli specifici per il trattamento del dolore ospedaliero, verificandone l'attuazione e valutandone l'efficacia tramite metodiche di misurazione.

**IL COMITATO QUALITÀ**, analizza semestralmente i risultati conseguiti all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità ed elabora i piani di miglioramento per la qualità, coerenti con la politica e con il principio del miglioramento continuo.

**IL COMITATO CONTROLLO INFEZIONI OSPEDALIERE (C.I.O)** organizza la prevenzione, la sorveglianza e il controllo delle infezioni ospedaliere, promuovendo continue iniziative volte al miglioramento dei risultati.

**IL COMITATO PER IL BUON USO DEL SANGUE** determina gli standard, le procedure e i controlli per il corretto utilizzo del sangue, definendo sistemi di valutazione del consumo di sangue nelle singole Unità operative e promuovendo la corretta indicazione alla terapia trasfusionale.

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

### • STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI

L'ISTITUTO CLINICO SAN SIRO si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

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

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

### • TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
25 Reclami e Segnalazioni	Orari e modalità di accesso dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Accesso diretto e telefonico: dal Lunedì al Venerdì 10.30-12.00/ 14.30-17.00 Al di fuori degli orari di apertura è attiva una segreteria telefonica	Customer Satisfaction SGQ
26 Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	entro 30 gg	Elaborazione semestrale da parte dell'U.R.P. SGQ
27 Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sul totale dei pazienti dimessi (annualmente)	Superiore al 30 %	Elaborazione semestrale da parte dell'U.R.P. SGQ
28 Opinioni dell'utente	Valutazione dei commenti scritti espressi dai degenti sui Questionari di gradimento	Raccolta e lettura mensile dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte dell'U.R.P. SGQ

### • COMUNICAZIONE TRA ENTE E MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
34 Comunicazione con il Medico di Medicina Generale	Linea diretta con i MMG per la gestione di quesiti amministrativi o problemi di prescrivibilità che possono impedire o limitare l'accesso alle cure	I Medici di Medicina Generale possono contattare: -l'Ufficio Relazioni con il Pubblico: e-mail: <a href="mailto:urp.icss@grupposandonato.it">urp.icss@grupposandonato.it</a> Tel. 02/48785307 Lunedì al Venerdì 9.00-17.00 (è attiva una segreteria telefonica) -la Direzione Sanitaria: al numero 02/48785271	Incontri periodici con i MMG

### • AGEVOLAZIONI DELLE MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
1 CUP-Orari	Presenza di un Centro Unico di Prenotazione con ampi orari di apertura	Dal Lunedì al Venerdì orario continuato 8.00-17.30 il Sabato dalle ore 7.45 alle ore 12.0	Customer Satisfaction SGQ
2 CUP-Servizi di Supporto	Presenza di un sistema di casella vocale presso il CUP e la Radiologia	Contatto entro massimo: 3g lavorativi Capacità casella vocale: 30 messaggi	Customer Satisfaction SGQ
3 CUP-Servizi on-line	Presenza di un servizio di prenotazione on-line accessibile tramite Internet	Risposta entro 3gg lavorativi dall'invio on-line della richiesta	Customer Satisfaction SGQ

**• COMFORT ALBERGHIERO E SERVIZI DI SUPPORTO**

Fattore di Qualità		Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
10	Comfort delle camere	N. dei letti per ogni camera di degenza	Camere a 2 letti: 96,6 % Camere a 4 letti: 3,4 %	Customer Satisfaction SGQ
11	Comfort delle camere	Televisore con antenna centralizzata Armadio con serratura Letto con schienale regolabile	100% delle camere di degenza	Customer Satisfaction SGQ
12	Pulizia e igiene camere	N. interventi di pulizia giornalieri nelle camere di degenza e nel reparto	2 volte al giorno	Customer Satisfaction SGQ
13	Pulizie e igiene bagni	N. interventi di pulizia giornalieri nei bagni dei reparti	3 volte al giorno	Customer Satisfaction SGQ
14	Ristorazione	Fornitura gratuita di acqua minerale durante la degenza (e degli accessori per la consumazione dei pasti)	Distribuzione giornaliera	Customer Satisfaction SGQ
15	Ristorazione	Orari dei pasti forniti ai degenti il più vicino al rispetto delle abitudini di vita	Colazione 7.30 Pranzo 12.00 Cena 18.45	Customer Satisfaction SGQ
16	Ristorazione	N. di scelte giornaliere attuabili dal degente nella consumazione dei pasti (previa comunicazione alla Caposala)	Primo: 2 piatti del giorno+5 alternative Secondi: 1 piatto del giorno+5 alternative Contorni: 1 piatto del giorno+4 alternative Dessert/Frutta: 5 alternative	Customer Satisfaction SGQ
17	Parrucchiere/barbiere	Presenza di un servizio di parrucchiere e barbiere ai piani di degenza	Su richiesta da rivolgere alla Caposala	Customer Satisfaction SGQ
18	Servizio di rivendita di giornali	Presenza di un servizio di rivendita di giornali e schede telefoniche	Tutte le mattine (escluso i festivi)	Customer Satisfaction SGQ
19	Ristoro-Bar	Presenza di distributori di bevande calde e fredde e snack	Nella hall di ingresso Al 2° piano Nel reparto Pre-Ricovero	Customer Satisfaction SGQ
20	Bancomat e cambiamonete	Presenza di un terminale bancomat e cambiamonete	Nella hall di ingresso	Customer Satisfaction SGQ
21	Telefoni	Presenza di telefoni pubblici a schede o a monete	Nella hall centrale Al 2° Piano	Customer Satisfaction SGQ
22	Servizio Religioso	Celebrazione settimanale della S. Messa. Possibilità di contattare il Cappellano tramite la Caposala	Sabato alle ore 16.00  Se il paziente professa una religione diversa da quella cattolica può segnalare alla Caposala il rispettivo Ministro di Culto da contattare.	Customer Satisfaction SGQ
23	Servizio di Mediazione linguistica	Presenza di un servizio di mediazione linguistica per i parenti e/o famigliari di lingua straniera	Su richiesta da rivolgere al Punto informazioni	Customer Satisfaction SGQ
24	Servizio Taxi	Presenza di un servizio automatizzato per la chiamata del taxi	Su richiesta da rivolgere al Punto informazioni	Customer Satisfaction SGQ

## • ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di Qualità		Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
30	Scheda informativa	Presenza di una scheda informativa di reparto visionabile dai degenti	In ogni camera di degenza	Customer Satisfaction SGQ
31	Organigramma di Reparto	Presenza dell'organigramma di reparto visionabile dall'utente	Nella bacheca di Reparto	Customer Satisfaction SGQ
32	Identificazione operatori	Tutto il personale dell'Istituto è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento con nome, foto e mansione	Customer Satisfaction Ufficio Risorse Umane SGQ

## • TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di Qualità		Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
4	Tempi di attesa per prestazioni	N. dei giorni di attesa dalla prenotazione all'erogazione della prestazione ambulatoriale	Rispetto dei tempi secondo la Normativa Regionale Tempi di attesa esposti in bacheca	Customer Satisfaction
5	Consegna referti	Consegna referti Radiografici, RM, Laboratorio (routine)	Entro 3 gg lavorativi (salvo urgenze)	Customer Satisfaction SGQ
8	Consegna referti	Consegna referti esami strumentali	Consegna immediata o entro 3 gg lavorativi	Customer Satisfaction SGQ
9	Consegna copia Cartella Clinica	N. giorni di attesa dalla richiesta alla consegna	Entro 14 gg per le Cartelle Cliniche dell'anno in corso o dell'anno precedente	Customer Satisfaction SGQ Rilevazione sistematica da parte dell'Uff. Acc. Ricoveri

## • COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di Qualità		Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
35	Consenso Informato	Sottoscrizione del consenso informato prima del trattamento proposto	Consensi Informati per i trattamenti diagnostici/terapeutici	SGQ Controllo Cartelle Cliniche
36	Lettera di Dimissione	Consegna della Lettera di Dimissione al paziente	Lettera di Dimissione rispondente ai requisiti ASL	SGQ Controllo Cartelle Cliniche
38	Tariffe prestazioni ambulatoriali	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione o servizi	Tariffario Regionale aggiornato consultabile dal paziente, tariffe esposte presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

## • CONTROLLO DEL PROCESSO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

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

## • CUSTOMER SATISFACTION-La qualità percepita dai pazienti degenti

Fattore di Qualità	Indicatore Misurato o caratteristica del servizio	MISURAZIONE DELLE QUALITÀ PERCEPITA	Strumenti di Verifica
Tempi di attesa per ottenere il ricovero	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 6,7 %	Rilevazione semestrale URP
Accoglienza in reparto e informazioni ricevute	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 4,9 %	Rilevazione semestrale URP
Aspetti strutturali e alberghieri	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 9,3 %	Rilevazione semestrale URP
Assistenza del personale infermieristico	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 2,5 %	Rilevazione semestrale URP
Assistenza del personale medico	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 1,2 %	Rilevazione semestrale URP
Cure a Lei prestate	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 1,4 %	Rilevazione semestrale URP
Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 1,6 %	Rilevazione semestrale URP
Rispetto della riservatezza personale	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 1,1 %	Rilevazione semestrale URP
Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 2,2 %	Rilevazione semestrale URP
Indicazioni fornite su come comportarsi dopo le dimissioni	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 1,4 %	Rilevazione semestrale URP
Soddisfazione complessiva dell'esperienza di ricovero	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: 1,6 %	Rilevazione semestrale URP
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	N. Giudizi "Assolutamente NO" sul totale dei giudizi espressi	Assolutamente NO: 0,8 %	Rilevazione semestrale URP

I dati si riferiscono alla media del biennio 2007-2008

Giudizio Negativo= Somma delle valutazioni numeriche 1-2-3 del Questionario R.L. emesso con Decreto D.G.S. n. 14890 del 18/12/2006



## INFORMAZIONI UTILI

### • INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI

#### INDIRIZZO:

ISTITUTO CLINICO SAN SIRO  
Via Monreale 18  
20148 MILANO MI  
fax 02/48785233 oppure 02/48785224  
e-mail: [info.icss@grupposandonato.it](mailto:info.icss@grupposandonato.it)

#### SITO INTERNET:

Sito internet di Struttura:  
[www.sansiro-gsd.it](http://www.sansiro-gsd.it)  
Sito internet del Gruppo Ospedaliero  
San Donato:  
[www.grupposandonato.it](http://www.grupposandonato.it)

### INFORMAZIONI

Centralino	02/487851
(dalle 7.00 alle 21.00)	
Informazioni	02/48785203

### PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI

C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione)	02/48785480
Segreteria Radiologia	02/48785258

### ALTRI NUMERI UTILI

Prenotazione Pre-Ricovero	02/48785208
Reparto Pre-Ricovero	02/48785290
Ufficio Accettazione Ricoveri	02/48785209
Sportello Accettazione Ricoveri	02/48785204
Fisioterapia	02/48785218
Punto Prelievi	02/48785237
Centro Oculistico	02/48785212
Poliambulatorio (Caposala)	02/48785280
Reparto di Degenza Terzo A	02/48785230
Reparto di Degenza Secondo A	02/48785220
Reparto di Degenza Primo A	02/48785210
Reparto di Degenza Terzo B	02/48785232

### UFFICI

Direzione Sanitaria	02/48785271
Direzione Amministrativa	02/48785251
Ufficio Risorse Umane	02/48785202
Servizio Prevenzione e Protezione	02/48785201
Ufficio Qualità	02/48785307

### U.R.P. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Riceve dal Lunedì al Venerdì dalle 10.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.00

☎ Tel: 02/48785307  
☎ FAX: 02/48785233 oppure 02/487852224  
@ E-MAIL: [urp.icss@grupposandonato.it](mailto:urp.icss@grupposandonato.it)

Al di fuori degli orari di apertura e in caso di impedimenti c/o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attiva una segreteria telefonica.



ISTITUTO CLINICO SAN SIRO

**Direttore Sanitario Dr.ssa Morena Bissolati**

**Via Monreale 18  
20148 Milano (MI)  
Tel. 02 487851  
Fax 02 48785233**

**e-mail: [info.icss@grupposandonato.it](mailto:info.icss@grupposandonato.it)**

**AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO  
UNI EN ISO 9001**

**Carta dei Servizi rev. 6d– gennaio 2010  
a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

  
**Foundation**  
[www.gsdfoundation.it](http://www.gsdfoundation.it)

  
**www.grupposandonato.it**