CARTA dei SERVIZI



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

Gruppo San Donato

UniSR

Università Vita-Salute San Raffaele

Ed. Novembre 2026

Sistema Sanitario Regione Lombardia

www.hsr.it

La Carta dei Servizi è un documento che ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci, a rendere più comprensibili e accessibili i servizi e a garantire i loro diritti. È possibile che successivamente al mese di aggiornamento della Carta si verifichino modifiche pertanto, per ricevere eventuali chiarimenti o informazioni, contattare:

Tel. 02.2643.3838 – 02.2643.3088
E-mail: informazioni@hsr.it

Questa Carta dei Servizi è integrata da:

- *Documento delle Politiche della Qualità di OSR*
- *Carta dei Diritti e dei Doveri del Paziente*
- *Carta dei Servizi dei Punti Nascita*
- *Carta dei Servizi del Centro Trapianti*
- *Addendum Poliambulatori Esterni*

Indice

4 Presentazione generale
5 Presentazione della Struttura
6 Principi Fondamentali
7 Identificazione operatori sanitari
8 Come Raggiungerci
9 Parcheggi

12 Prestazioni e accesso
13 Aree Cliniche e Reparti di Degenza dell'IRCCS Ospedale San Raffaele
15 Tipologia e modalità di ricovero
16 Accettazione ricoveri
17 Ricoveri: informazioni pratiche
20 Orari di visita ai pazienti
22 Dimissioni del Paziente
25 Ambulatori dell'IRCCS Ospedale San Raffaele
26 Prenotazioni visite ed esami in SSN
28 Prenotazioni visite ed esami in Solvenza
30 Accettazioni
31 Ritiro Referti
32 Il servizio di Telemedicina di Ospedale San Raffaele
33 Check-up GENOS
34 Presa in Carico del paziente cronico
35 Assistenza Sanitaria per Pazienti Stranieri
38 Assistenza ai cittadini italiani residenti all'estero (AIRE)
39 Il Pronto Soccorso
42 Camera Mortuaria

43 Servizi
44 Servizi per degenti e visitatori
45 Divieti e limitazioni
45 Esercizi commerciali di utilità per la sede centrale

46 Certificazioni e Standard di Qualità
47 Certificazioni e Riconoscimenti
48 Programmi di umanizzazione
50 Standard di Qualità
52 Meccanismi di verifica e tutela
53 Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
54 Liste e Tempi di Attesa
56 Volontariato



Presentazione generale

Presentazione della struttura

L'**Ospedale San Raffaele** è una struttura clinica-scientifica-universitaria di rilievo internazionale e di alta specializzazione per diverse importanti patologie, inaugurata nel 1971 e riconosciuta nel 1972 ***"Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico" (IRCCS)***.

Altre strutture collegate sono:

- IRCCS San Raffaele Turro (riconosciuto IRCCS a ottobre 2014)
  Via Stamira d'Ancona 20 – Milano
- 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
- Poliambulatorio San Raffaele Cardinal Schuster
  Via N. Castellini 7 – Milano
- Poliambulatorio San Raffaele di San Donato (punto prelievi, ecografie, radiologia)
  Via A. De Gasperi 5/a – San Donato Milanese
- Poliambulatorio San Raffaele Washington **CHIUSO TEMPORANEAMENTE**
  Via G. Washington, 70 - Milano

PUNTI PRELIEVO ESTERNI

- Punto Prelievi San Raffaele Piazza Cadorna 10, Milano
- Punto Prelievi San Raffaele Via Ponti 31, Milano
- Punto Prelievi San Raffaele Via Solari 19, Milano
- Punto Prelievi San Raffaele Via Spallanzani 15, Milano
- Punto Prelievi San Raffaele Viale Umbria 76, Milano
- Punto Prelievi San Raffaele Viale Montenero 8, Milano
- Punto Prelievi San Raffaele Via Washington 70, Milano **CHIUSO TEMPORANEAMENTE**

L'Ospedale San Raffaele è un Centro di Emergenza ad Alta Specialità (EAS), Centro Trapianti, sede di un Cancer Center e Struttura di riferimento per molteplici malattie rare.
Nell'ambito della ricerca, dal 2001 l'IRCCS Ospedale San Raffaele è riconosciuto dal Ministero della Salute come **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico** per la specialità di **Medicina Molecolare**.

L'Ospedale San Raffaele è polo didattico-assistenziale dell'**Università Vita-Salute San Raffaele**, in quanto sede delle Facoltà di Medicina e Chirurgia, di Psicologia, di Filosofia dei corsi di laurea di alcune professioni sanitarie nonché, dal 2010, del corso di Laurea internazionale in Medicina e Chirurgia International Medical Doctor Program, l'unico corso magistrale che abilita alla professione in Europa e Nord America.

Direttore Sanitario Aziendale: Dott. Roberts Mazzuconi



Principi Fondamentali

Il paziente che accede all'**Ospedale San Raffaele** cerca di ridurre il divario tra il comfort, le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero. Durante il ricovero deve essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente le modalità di cura, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali si ispira l'**Ospedale San Raffaele** sono:



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, convinzioni filosofiche, politiche, religiose e condizione sociale.



Imparzialità

Il personale dell'Ospedale San Raffaele non favorisce nessun paziente in merito a interessi di qualsiasi natura.



Continuità

I medici operanti nell'Ospedale assicurano al paziente ricoverato la continuità delle cure fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico. Viene favorita e sollecitata la collaborazione con il Medico di Medicina Generale e con le Strutture del territorio secondo la logica della continuità Ospedale-Territorio, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2015 e successive.



Diritto di scelta

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



Efficacia ed efficienza

Il raggiungimento di condizioni di salute sempre migliori deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.
Ospedale San Raffaele ha iniziato una profonda revisione dei percorsi clinici e logistici per ridisegnare l'assetto ospedaliero secondo i principi della intensità di cure e della Value based healthcare.
L'Ospedale San Raffaele si è dotato di un **Codice Etico** che detta i principi etici generali a cui l'Ospedale San Raffaele ispira la sua attività e i criteri di condotta a cui i Destinatari devono inderogabilmente attenersi nell'espletamento degli incarichi loro affidati.
Per consultare il Codice Etico: *https://www.hsr.it/mediaObject/ospedali/documents/HSR/trasparenza/codice-etico-OSR/original/codice+etico+OSR.pdf*

Identificazione operatori sanitari

I diversi profili professionali del personale sanitario sono riconoscibili dalle caratteristiche della divisa (colore e bordature collo o taschino).
In quanto istituto universitario sono presenti studenti e specializzandi.



Medico –
Odontoiatra



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



Infermiere Generico
Infermiere Psichiatrico



Studente:
Infermieristica
Fisioterapia
Igiene Dentale



Tecnico Sanitario



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



Puericultrice



Personale per le pulizie
in sala operatoria



Medico Specializzando



Infermiere
Infermiere Pediatrico



Fisioterapista
Educatore
Tecnico Riab. Psichiatrica



OSS – OTA
Ausiliario



Personale di:
Fisica Sanitaria
Ingegneria Clinica



Igienista Dentale



Ostetrica

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

Come raggiungerci

San Raffaele Sede Centrale e Dipartimento di Medicina Riabilitativa (DiMeR)
Via Olgettina n. 60 e n. 48 – 20132 Milano

Con i mezzi pubblici

MM2 fermata Cascina Gobba + Bus Atm 925 direzione Milano 2
oppure Metro Automatico indicazione “San Raffaele”
(Attualmente fuori servizio)

Dall’aeroporto di Linate

Bus Atm 923 fermata MI2 Via Olgettina

Dall’aeroporto di Malpensa

Treno o Shuttle “Malpensa Express”
quindi MM2 fermata Cascina Gobba
+ Bus Atm 925 direzione Milano 2
oppure Metro Automatico indicazione “San Raffaele”
(Attualmente fuori servizio)

Dall’aeroporto di Orio al Serio

Bus Autostradale o Shuttle
quindi MM2 fermata Cascina Gobba
+ Bus Atm 925 direzione Milano 2
oppure Metro Automatico indicazione “San Raffaele”
(Attualmente fuori servizio)

Con l’auto

Tangenziale Est:

- Da nord Uscita Cascina Gobba
- Da sud Uscita Segrate

Parcheggi

Sono disponibili le seguenti aree di parcheggio a pagamento:

P2 multipiano coperto

Strutturato su 3 piani con circa 2000 posti auto, ha 3 ingressi e 3 uscite di cui 1 su via F.lli Cervi (Segrate) e 2 su via Olgettina (Milano), è collegato direttamente all'Ospedale tramite galleria delle botteghe ed è accessibile a qualsiasi tipo di paziente. Tutti gli utenti pagano la stessa tariffa, ad eccezione dei portatori di disabilità dotati di **Pass disabile europeo (CUDE)** a cui viene applicata una tariffa agevolata per tutto il giorno. Sono disponibili abbonamenti per visitatori acquistabili presso l'ufficio cassa del parcheggio. All'interno dell'autorimessa sono disponibili 40 stalli per la ricarica delle auto elettriche.

P3 Dimer

Situato nei pressi del centro di riabilitazione Dimer, con circa 160 posti auto, è completamente gratuito per i portatori di disabilità **muniti di Pass disabile europeo (CUDE)*.**

P5 Pronto Soccorso

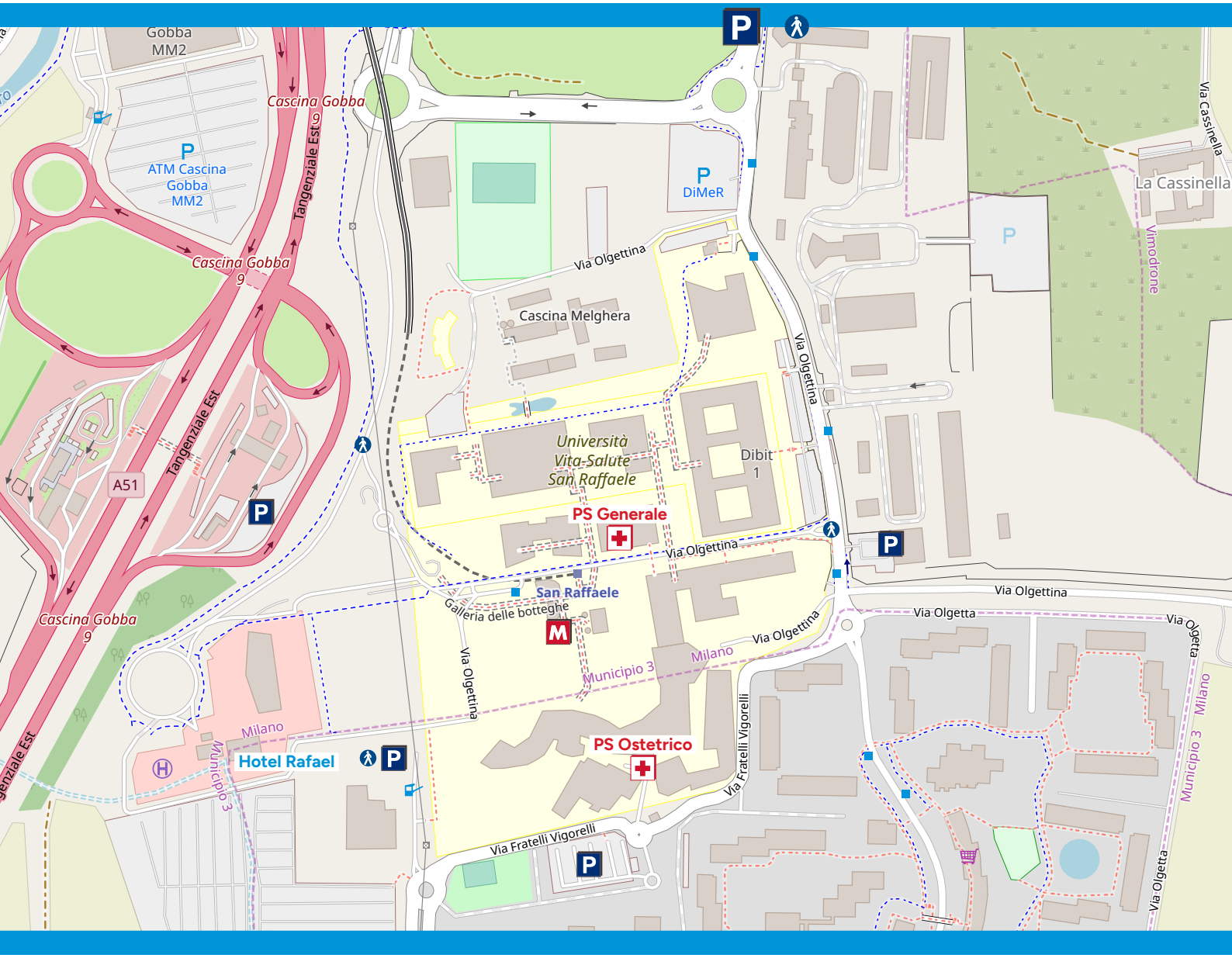
Con ingresso di fronte al nuovo Pronto Soccorso, ha circa 40 posti auto ed è gratuito per i portatori di disabilità **muniti di Pass disabile europeo (CUDE)*.**

Tutti i parcheggi di nostra competenza sono aperti e accessibili 24/24 e 7/7 con personale presente presso gli uffici del multipiano per dare supporto in caso di necessità.

Contatti
Tel: 02 2158009
Email: info-sanraffaele@interparking.com

** all'ingresso il cliente disabile dovrà comunque ritirare il ticket. Una volta terminata la visita o l'esame, dovrà citofonare alla colonnina d'uscita, dove risponderà un operatore, a cui il cliente per usufruire del parcheggio gratuito è tenuto a fornire il numero e la scadenza del proprio PASS Disabili.*

San Raffaele Sede Centrale e Dipartimento di Medicina Riabilitativa (DiMeR)
Via Olgettina n. 60 e n. 48 – 20132 Milano





LEGENDA

Inizio percorsi per tutte le destinazioni
All Destinations

Pronto Soccorso
Emergency

Metropolitana
Subway

Parcheggio-Cassa
Parking-Cash

Informazioni
Information

Taxi
Taxi

Aula San Raffaele
San Raffaele Conference Room

Cappella
Chapel

Centro Congressi
Convention Center

Mensa
Canteen

Centro Sportivo
Sports Center

Hotel
Hotel

Autobus 925
925 Bus Stop

Università
University

Servizio Mortuario
Morgue

B Accettazione Solventi convenzionati, piano -1
Accettazione Oncologia Medica e Radiotomoterapia, piano -2
Accettazione Linea Arianna, piano 1

C Accettazione medicina nucleare, piano -2

D Accettazione ricoveri solventi e convenzionati
Accettazione Solventi convenzionati

I Accettazione Nuovo Polo Chirurgico e delle Urgenze

L Farmacia delle dimissioni

R Accettazione Centrale,
Accettazione Pre-ricoveri
Accettazione Punto Prelievi SSN, piano -1
Accettazione Endoscopia Digestiva, piano -2

DiMeR
Accettazione DiMeR
Odontoiatria e Dental Clinic
Medicina riproduttiva
Servizi Diagnostici
Centro Sclerosi Multipla
Accettazione DiMer SSN
Accettazione poliambulatori solventi convenzionati
Accettazione Check up Genos

Galleria delle Botteghe
Consegna Referti

SERVIZI E RICERCA

DiBit 1
Università
Laboratori di ricerca
Biblioteca
OSR TTO

DiBit 2
Presidenza
Università
Laboratori di ricerca
Direzione Scientifica
Accettazione punto prelievi solventi convenzionati

San Michele
Amministrazione del personale OSR
Servizio Prevenzione e Protezione

San Gabriele
Anatomia Patologica
Donazione di sangue
Laboratorio Centrale
Centro Trasfusionale

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



Prestazioni e accesso

Aree cliniche e Reparti di degenza dell'IRCCS Ospedale San Raffaele

AREA CARDIO TORACICO VASCOLARE

- Cardiochirurgia
- Cardiologia Clinica
- Aritmologia
- Chirurgia Toracica
- Chirurgia Vascolare
- Terapia Intensiva post-operatoria
- Terapia Intensiva Coronarica
- Cardiologia Interventistica – Elettrofisiologia
- Cardiologia Interventistica – Emodinamica
- Riabilitazione Specialistica Motoria
- Riabilitazione Specialistica Cardiologica

AREA CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA

- Chirurgia Gastroenterologica
- Chirurgia Epatobiliare
- Chirurgia Pancreatica e dei Trapianti
- Chirurgia Coloproctologica
- Chirurgia Generale e delle Urgenze
- Week Surgery e Chirurgia Endocrina
- Chirurgia della Mammella
- Ortopedia, Traumatologia e Protesica
- Terapia Intensiva Generale
- Endoscopia biliopancreatica ed ecoendoscopia
- Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva

AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Radiologia – Diagnostica per immagini
- Radiologia indirizzo senologico
- Centro Prevenzione Cardiovascolare

AREA DISTRETTO TESTA – COLLO

- Neurochirurgia – Gamma Knife
- Otorinolaringoiatria
- Terapia Intensiva Neurochirurgica
- Centro Cornea
- Oculistica
- Chirurgia ambulatoriale (BCOA) Oculistica
- Neuroradiologia

AREA EMERGENZA URGENZA

- Pronto Soccorso – Centro EAS e PS Ostetrico

AREA DEI LABORATORI DI DIAGNOSTICA

- Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT)
- Anatomia Patologica
- Medicina di Laboratorio

AREA MALATTIE INFETTIVE

- Malattie Infettive
- Day Hospital Malattie Infettive
- Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità (MAC) Malattie Infettive

AREA MATERNO – INFANTILE

- Ostetricia e Ginecologia
- Pediatria
- Nido
- Patologia Neonatale
- Immunoematologia Pediatrica
- Day Hospital Pediatria
- Centro Scienze della Natalità
- Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità (MAC
- Ginecologia

AREA MEDICINA INTERNA E SPECIALISTICA

- Medicina Generale e delle Cure Avanzate
- Medicina Generale ad Indirizzo Salute Metabolica e Invecchiamento
- Medicina Rigenerativa e dei Trapianti
- Nefrologia
- Day Hospital Medicina Interna e Specialistica
- Servizio Nutrizionale
- Dialisi

AREA NEUROLOGICA

- Neurologia
- Stroke Unit
- Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità (MAC)Neurologia
- Riabilitazione Specialistica Neurologica

AREA ONCOLOGICA

- Ematologia
- Oncoematologia
- Oncologia
- Day Hospital Ematologia
- Day Hospital Oncologia
- Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità (MAC)Ematologia
- Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità (MAC) Oncologia
- Medicina Nucleare
- Radioterapia

AREA UROLOGICA

- Urologia
- SEO Urologico

AREA SOLVENZA

- Reparti solventi

Tipologia e modalità di ricovero

RICOVERO D'URGENZA E D'EMERGENZA

Rispondono a specifiche esigenze cliniche e sono disposti dal **Pronto Soccorso** attivo 24 ore su 24. Il paziente che accede al Pronto Soccorso è visitato dal Medico di Guardia che, effettuati gli opportuni accertamenti, valuta l'eventuale necessità di ricovero. In questo caso, il paziente viene accompagnato direttamente al Reparto di destinazione.
Le pratiche indispensabili per il ricovero verranno definite successivamente dal personale sanitario e dal Servizio Accettazione, coinvolgendo, al bisogno, i familiari.
Le prestazioni di Pronto Soccorso che il medico ha valutato non urgenti oppure che rientrano nei "Criteri per la definizione dei codici bianchi alla dimissione dal Pronto Soccorso", sono soggette, al pagamento del ticket, secondo la normativa vigente (Delibera Regione Lombardia IX 3379 – si veda anche sezione dedicata al Pronto Soccorso).

RICOVERI ORDINARI

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

- Richiesta del medico di medicina generale;
- Carta d'identità o documento equivalente;
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria, codice fiscale.

RICOVERI IN SOLVENZA, IN CONVENZIONE CON ENTI O FONDI

Per i pazienti che richiedono espressamente un trattamento privato a pagamento o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, Ospedale San Raffaele mette a disposizione reparti di degenza dedicati.
I reparti per solventi sono ubicati al Settore Q (piani 1° - 6° - 7°), al Settore I (piani 6° - 7°), al Settore D (piani 4° - 5° - 6°) e al Settore A (Piano 2°).

L'accesso a un reparto per solventi avviene di norma previa scelta del medico di riferimento che proporrà il ricovero e previa accettazione del preventivo.

Accettazione ricoveri

ACCETTAZIONE RICOVERI URGENTI
Dove: Settore Iceberg piano terra
Orario: Lu-Ve 8.00-19.00; Sabato 8.00-11.45

ACCETTAZIONE RICOVERI PER RICOVERI SSN PROGRAMMATI (SEDE)
Dove: Settore R piano meno uno c/o Accettazione Centrale
Orari: Lu-Ve 6.30-16.45; Sabato 8.00-11.45

ACCETTAZIONE RICOVERI PER RICOVERI SSN PROGRAMMATI (DIMER)
Dove: Accettazione DiMeR, Via Olgettina 48
Orari: Lu-Ve 7.45-16.45; Sabato 8.00-11.45

ACCETTAZIONE RICOVERI SOLVENZA, IN CONVENZIONE CON ENTI O FONDI
Dove: Settore D piano terra, Via Olgettina 60
Orari: Lu-Ve 7.00-16.45; Sabato 8.30-11.45



PRE-RICOVERO
Per i ricoveri di tipo chirurgico, gli esami pre-intervento vengono, in linea di massima, effettuati in regime di pre-ricovero. Sono completamente gratuiti.
La Programmazione Sanitaria provvede a contattare telefonicamente il paziente al fine di concordare con lui la data e l'ora per l'effettuazione degli esami e per il ricovero.

Ricoveri: informazioni pratiche

COSA PORTARE IN OSPEDALE

- Documentazione clinica relativa a eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza, (esami, radiografie, lettere di dimissione di precedenti ricoveri) da richiedere al momento della dimissione al medico di riferimento;
- Elenco dei farmaci che si stanno assumendo (portare un elenco completo, verificato possibilmente con il proprio medico di fiducia, accompagnato dalle confezioni originali);
- Biancheria personale: pantofole antiscivolo, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani;
- Accessori personali da toilette;
- Se dichiarerà di essere portatore di protesi dentarie o acustiche, in reparto le sarà fornito un apposito contenitore per una sicura custodia;
- "Reparti Solventi" sono dotati di stoviglie, asciugamani e accessori da toilette.

I PASTI

La scelta del menù è possibile per il giorno successivo a quello della prenotazione: una persona appositamente incaricata passa ogni giorno in reparto tra le 11.00 e le 17.00 per la registrazione della prenotazione.
Qualora il medico stabilisca la necessità di una dieta speciale, è il medico stesso che la prescrive, in accordo con il dietista e, ove possibile, con lei. Se le sue scelte non fossero compatibili con la dieta prescritta dal medico, il suo vassoio potrà essere composto in maniera diversa da quanto da lei prenotato. I pasti serviti comprendono posate imbustate con tovagliolo e acqua.

ORARIO DEI PASTI

COLAZIONE tra le 07.30 e le 08.30
PRANZO tra le 12.00 e le 13.30
CENA tra le 17.30 e le 19.00



Per il rispetto delle regole, si rimanda alla Carta dei Diritti e dei Doveri dei Pazienti.

COMPORTAMENTI

Per la sicurezza, il benessere e il comfort di ogni paziente è richiesta la massima osservanza in merito a:

- Rispetto delle condizioni degli altri degenti, evitando di parlare a voce alta e riducendo il più possibile il volume della suoneria del cellulare;
- Non provocare intralcio alle attività sanitarie (uscire dalla stanza quando richiesto dai sanitari e non interrompere MAI gli infermieri durante la somministrazione delle terapie);
- Osservare regole di igiene, ordine e decoro (es.: i visitatori non possono usare il bagno dei pazienti);
- **Non sono autorizzate riprese video e fotografie**, con qualsiasi mezzo, all'interno dei locali dell'Ospedale;
- Durante l'orario di visita è accettata la presenza contemporanea di non più di una persona per ogni paziente, se non diversamente specificato;
- Rispettare le decisioni dei medici circa i tempi di dimissione allo scopo di garantire ad altri pazienti le cure necessarie.

ANIMALI DA COMPAGNIA

L'accesso di un animale da compagnia in un reparto di degenza ordinaria (solo per alcuni reparti), o semplicemente in aree interne dell'Ospedale, è consentito sulla base di un apposito regolamento interno e deve essere autorizzato dalla Direzione Sanitaria, previa formale richiesta da inoltrare tramite il caposala.

FURTI

Si consiglia di tenere in reparto solamente gli effetti personali strettamente necessari e di modico valore. Nonostante l'impegno costante profuso 24 ore su 24 dal nostro servizio di Vigilanza, infatti, non è possibile garantire la prevenzione da furti che malintenzionati potrebbero perpetrare a danno dei degenti dell'Ospedale.

Poiché in capo al nostro Istituto non incombe l'obbligo di custodia previsto dagli artt. 1783 e seguenti del codice civile (riguardante il deposito di beni in albergo), né il nostro personale è autorizzato a prendere in custodia gli effetti personali dei pazienti, la informiamo che, qualora tale avviso dovesse essere disatteso, Ospedale San Raffaele non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali furti che dovesse subire all'interno della nostra struttura. Tutte le camere sono dotate di cassaforte.



ELEMOSINA O RACCOLTA DI OFFERTE AL LETTO DEI PAZIENTI

L'Ospedale San Raffaele **non autorizza** raccolte di offerte in denaro di ogni tipo (offerte per l'acquisito di fiori, santini, cartoline, oggetti vari) al letto del paziente. Il personale è tenuto ad avvisare il Servizio di Vigilanza della presenza in reparto di persone che chiedono elemosine od offerte al letto dei pazienti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

I cappellani sono disponibili per l'assistenza religiosa in tutti i reparti.
Chiunque desiderasse contattarli può rivolgersi al caposala. Tutti i giorni viene celebrata la S. Messa a diversi orari nelle Chiese e Cappelle interne all'Ospedale. Chi volesse partecipare può chiedere ai Caposala gli orari e la Chiesa più vicina al reparto di degenza.
I pazienti appartenenti a religioni diverse da quella cattolica possono contattare autonomamente i propri rappresentanti religiosi, oppure chiederne i recapiti ai Cappellani.

SERVIZIO SOCIALE

Nell'affrontare situazioni di particolare disagio socio-sanitario, il paziente e i suoi famigliari 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.
Tel: 02.2643.2749 – 02.2643.2910 – 02.2643.5028 – 02.2643.5042
Fax: 02.2643.5617
E-mail: servizio.sociale@hsr.it
Dove: Settore Q piano terra
Quando: Lu-Ve 9.00-16.00

NECESSITÀ DI RIABILITAZIONE

Tenga sempre presente che, in relazione al suo stato di salute, potrà esserle proposto dopo il ricovero un trasferimento presso un'altra struttura, secondo disponibilità, per un periodo di riabilitazione o di convalescenza, allo scopo di recuperare al meglio le sue energie.

PROMEMORIA PER LA DIMISSIONE

Se dopo la dimissione tornerà subito a casa, tenga presente che potrà avere bisogno di un aiuto per la convalescenza (per lavarsi, per preparare il pranzo, per fare la spesa o il bucato...). Sarà opportuno che si organizzi con i suoi cari per ricevere l'aiuto di cui avrà bisogno.



Orari di visita ai pazienti



Giorni Feriali, compreso il Sabato:
Lu-Ve 17.00-19.00; Sabato 15.00-19.00
Domenica e Festivi:
10.00-12.00 e 15.00-19.00

GLI ORARI DI VISITA DEI SEGUENTI REPARTI PRESENTANO DELLE VARIAZIONI

Pronto Soccorso
Ingresso consentito ad un solo accompagnatore tutti i giorni dalle 17:30 alle 18:30.
Ingresso consentito a entrambi i genitori o al tutore dei minori, senza limite di orario.

Cardiochirurgia
Tutti i giorni:
- 13.30-14.15 per i letti con numerazione pari;
- 14.15-15 per i letti con numerazione dispari.

Ostetricia
L'accesso è consentito tutti i giorni dalle 17.00 alle 18.00 limitatamente ai familiari e una persona alla volta. Non è permesso l'ingresso ai minori a eccezione di fratelli/sorelle ma solo durante l'orario di visita. È consentita la presenza al partner oppure alternativamente ad altra persona di riferimento per tutto il periodo del ricovero (qualora ritenuto necessario anche notturno).

Terapia Intensiva Generale
Ingresso consentito a 2 parenti contemporaneamente dalle 17.30 alle 18.15.
I medici sono disponibili per colloqui dalle 17 alle 17.30.
È possibile effettuare visite in altri orari in accordo con il/la Caposala.

Terapia Intensiva Cardiochirurgica
Ingresso consentito fino ad un massimo di 2 parenti presenti contemporaneamente nel reparto dalle ore 15.30 alle ore 16.30 previo colloquio con i medici.

Terapia Intensiva Neurochirurgica
Ingresso consentito fino ad un massimo di 2 parenti presenti contemporaneamente nel reparto dalle ore 15.30 alle ore 16.30 previo colloquio con i medici.
È possibile effettuare visite in altri orari in accordo con il/la Caposala.
Per i minori non esistono restrizioni di orario.

Unità Coronarica
Ingresso consentito a un massimo di 2 parenti contemporaneamente, dalle 17:00 alle 18:00, previo colloquio con i medici.

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

Assistenza continuativa
Possono prestare assistenza continuativa, anche notturna, con accesso libero, durante tutto il ricovero, i parenti/caregiver delle seguenti categorie di pazienti:
a) minorenni (fino a 12 anni – Legge 48/88);
b) donne ricoverate per parto, puerperio o complicanze della gravidanza;
c) anziani, fragili o in condizioni di fine vita (Legge 48/88).

Per ragioni di sicurezza è tuttavia sempre necessario un preventivo accordo con il/la caposala. Si ricorda il massimo rispetto di regole e doveri riportate nella "Carta dei Diritti e dei Doveri degli utenti".

A discrezione del personale del Reparto può essere consentita la permanenza di un parente/caregiver anche in altre situazioni. L'autorizzazione alla permanenza potrebbe comunque essere condizionata all'esibizione di apposito pass rilasciato dal caposala.



Dimissioni del Paziente

LETTERA DI DIMISSIONE

Al momento della dimissione dall'Ospedale il paziente riceve la **lettera di dimissione**, indirizzata al medico curante, contenente:

- La diagnosi;
- I risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero;
- La terapia consigliata da eseguire a domicilio;
- I suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali.

È importante presentare la lettera di dimissione al medico curante e conservarla accuratamente per esibirla ai medici in occasione di eventuali controlli ambulatoriali o altri ricoveri.
È sempre opportuno accertarsi di non aver dimenticato nulla nella stanza in cui si è stati ricoverati e verificare che sia stata integralmente restituita la documentazione clinica personale consegnata all'ingresso in reparto.

CERTIFICATO DI INIZIO RICOVERO (INPS)

Il paziente lavoratore dipendente (pubblico/privato), al momento dell'**accettazione** (entro e non oltre il giorno successivo al ricovero), può richiedere al personale amministrativo dell'Accettazione Ricoveri la Comunicazione di inizio ricovero – indispensabile per l'emissione telematica del Certificato di malattia – che verrà inviata all'INPS.
Sarà altresì possibile richiedere e ritirare una copia cartacea della Comunicazione presso l'**Accettazione Ricoveri** negli orari Lu-Ve 6.30-16.45; Sabato 8.00-11.45.

CERTIFICATO DI MALATTIA (INPS)

Il paziente/lavoratore dipendente (pubblico/privato) potrà richiedere il Certificato di malattia INPS alla dimissione a seguito di un ricovero o dal Pronto Soccorso, il paziente potrà segnalare al personale amministrativo l'eventuale necessità già al momento dell'accettazione e, successivamente, in fase di dimissioni, richiederlo al medico ospedaliero, che provvederà ad inviare all'INPS il Certificato di malattia con la certificazione della diagnosi e l'eventuale prognosi per la convalescenza.
Sarà altresì possibile richiedere una copia cartacea del Certificato al medico dimettente.

CERTIFICATO DI INFORTUNIO (INAIL)

Il paziente/lavoratore dipendente (pubblico/privato) potrà richiedere al Medico di Pronto Soccorso il Certificato di infortunio INAIL, che attesta lo stato di inabilità temporanea assoluta al lavoro dell'assicurato, derivato da un infortunio lavorativo. Verrà quindi consegnata una copia cartacea per il paziente ed una copia cartacea per il datore di lavoro.

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

CARTELLA CLINICA

Dopo le dimissioni, il paziente può richiedere la copia conforme della Cartella Clinica, la copia dei CD degli esami di emodinamica, la copia dei CD degli esami strumentali. La prima copia della Cartella clinica in formato digitale viene resa disponibile gratuitamente, mentre le copie successive alla prima e le copie in formato diverso dal digitale vengono rese disponibili previo

pagamento di un contributo per le spese amministrative. Possono essere richieste, infine, le copie del verbale di pronto soccorso, della scheda clinica MAC, della scheda clinica BOCA, della cartella clinica di Day Hospital o di Day Surgery.

Dove fare richiesta:
- Presentandosi in Consegna Referti, Galleria delle Botteghe, piano -1, sede Via Olgettina 60 Quando: Lu-Ve 9:00-17:00; Sabato Chiuso
- Tramite posta elettronica all'indirizzo: *consegnadocumentazionesanitaria@hsr.it*
- Accedendo al link: *https://www.hsr.it/strutture/Ospedale-san-raffaele/richiesta-documentazione-clinica*

Ritiro delle copie nei seguenti formati:
- Elettronico;
- Cartaceo: di persona presso Consegna Referti;
- Cartaceo: a mezzo Posta.

Dove ritirare le copie in formato cartaceo:
- Presentandosi in Consegna Referti, Galleria delle Botteghe, piano -1, sede Via Olgettina 60 Quando: 9:00-17:00; Sabato Chiuso

COPIA ESAMI STRUMENTALI SU CD (prericovero, degenza, pronto soccorso, emodinamica, eco transesofageo etc).
Dove fare richiesta:
- Presentandosi in Consegna Referti, Galleria delle Botteghe, piano -1, sede Via Olgettina 60 Quando: 9:00-17:00; Sabato Chiuso
- Tramite posta elettronica all'indirizzo: *consegnadocumentazionesanitaria@hsr.it*
- Accedendo al link: *https://www.hsr.it/strutture/ospedale-san-raffaele/richiesta-documentazione-clinica*

Dove ritirare le Copie CD:
- Presentandosi in Consegna Referti, Galleria delle Botteghe, piano -1, sede Via Olgettina 60 Quando: Lu-Ve 9:00-17:00; Sabato Chiuso

Il **RILASCIO** della documentazione clinica, in ottemperanza alla normativa vigente, 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, 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; inoltre, a chiunque abbia un interesse proprio, o agisca a tutela dell'interessato, in qualità di suo mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione.

RILASCIO 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.

OSR si impegna a rilasciare copia della documentazione disponibile entro 7 giorni dalla richiesta, e comunque **non oltre 30 giorni** dalla richiesta per le eventuali integrazioni.

DISTRIBUZIONE FARMACI FILE F POST DIMISSIONE PER I PAZIENTI ADULTI

Il ritiro dei farmaci File F è disponibile presso Ospedale San Raffaele (Sede Centrale) al Settore L al piano meno 1 s (seguire la linea di direzione arancione poi oro) - Farmacia delle Dimissioni.

Il nuovo orario della Farmacia e ritiro farmaci, a partire dal 01/07/2025, sarà dalle ore 8.30 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

Il Medico prescrittore ospedaliero, in accordo con la Farmacia interna, è a disposizione per supportarvi nell'organizzazione del ritiro alternativo dei farmaci presso altre strutture pubbliche/ ASST vicino al domicilio comunque continuando a restare in cura presso l'Ospedale San Raffaele.

Per informazioni: segreteria.servizioclienti@hsr.it

Ambulatori dell'IRCCS Ospedale San Raffaele

SPECIALITÀ E PRESTAZIONI

- Allergologia
- Nutrizione
- Analgesia al parto
- Andrologia
- Anestesiologia (agopuntura)
- Aritmologia
- Cardiochirurgia
- Cardiologia
- Cardiologia Diagnostica non invasiva
- Cardiologia – Emodinamica
- Cardiologia Pediatrica
- Centro Sclerosi Multipla
- Cerebrovasculopatie
- Chirurgia Gastroenterologica
- Chirurgia Generale e delle Urgenze
- Chirurgia Endocrina
- Chirurgia Epatobiliare
- Chirurgia Generale Ricostruttiva
- Chirurgia Pancreatica
- Chirurgia Senologica
- Chirurgia Toracica
- Chirurgia Vascolare – Angiologia
- Chirurgia Vertebrale
- Dermatologia e Cosmetologia
- Diabetologia
- Diagnosi e Cura dell'Infezione da HIV
- Dietologia
- Disfagie
- Disturbi del Movimento
- Disturbi della Memoria
- Ecografia Ano-rettale
- Ematologia
- Endocrinologia
- Endocrinologia Pediatrica
- Endocrinologia Oncologica
- Endometriosi
- Epatologia Medica
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Gastroenterologia – Chirurgia ed Endscopia Digestiva
- Gastroenterologia pediatrica
- Genetica Medica
- Immunologia, Reumatologia, Allergologia e Malattie Rare
- Malattie Motoneurone
- Malattie del Fegato e delle Vie Biliari
- Malattie Infettive
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Medicina Tropicale, dei Viaggi e delle Migrazioni
- Neurofisiologia
- Neurologia
- Neurologia – Sincope
- Neuropatie
- Nutrizione clinica
- Oculistica
- Oculistica – Unità Cornea e Superficie Oculare
- Odontoiatria
- Odontostomatologia – Chirurgia Maxillo-Facciale
- Oncologia Medica
- Onde d'urto
- Ortopedia e Traumatologia
- Osteoporosi
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Otovestibologia
- Patologie del Ginocchio e dell'Anca
- Patologia della Mano
- Patologia Scheletrica Prenatale
- Pediatria
- Pneumologia
- Proctologia e Rettoscopia
- Radioterapia
- Riabilitazione Specialistica Neurologica
- Riabilitazione Specialistica Cardiologica
- Tecarterapia
- Unità Valutativa Alzheimer
- Urologia
- Vaccinazione anti HPV

PRESTAZIONI AMBULATORIALI NON MEDICHE

- Fisioterapia
- Logopedia
- Psicodiagnostica
- Stomaterapia (medicazioni e gestione stomie)
- Vulnologia (medicazioni e gestione ulcere cutanee)
- Consulenze nutrizionali con dietisti e nutrizionisti

Le prestazioni ambulatoriali sono erogabili anche in libera professione in aree o fasce orarie dedicate

Prenotazioni visite ed esami in SSN

Prenotare visite ed esami con il Servizio Sanitario Nazionale è semplice telefonando ai call center: l'utente verrà assistito da personale altamente specializzato
È anche possibile prenotare direttamente agli sportelli dedicati nelle nostre strutture.
Per ulteriori informazioni, accedere al nostro sito *www.hsr.it*

PRENOTAZIONE TELEFONICA SEDE CENTRALE

PRENOTAZIONE	TELEFONO
Call Center Ospedale San Raffaele	Tel. 02.2643.2643
Medicina di Laboratorio Prenotazione Prelievi a domicilio e informazioni esami di laboratorio	Tel. 02.2643.2316
Medicina Nucleare e PET	Tel. 02.2643.2218
Dental Clinic (Odontoiatria)	Tel. 02.2643.2957
Radiotomoterapia, Cyber Knife e Oncologia medica	Tel. 02.2643.7627
Senologia	Tel. 02.2643.3999
CUP Natalità	Tel. 02.2646.6820

PRENOTAZIONE TELEFONICA POLIAMBULATORI

PRENOTAZIONE	TELEFONO
Poliambulatorio San Raffaele Cardinal Schuster	Tel. 02.2643.2643
Poliambulatorio San Raffaele di San Donato Milanese	Tel. 02.2643.2643

PRENOTAZIONE AGLI SPORTELLI

Utilizzando il servizio online **evita la coda**, può prenotare il numerino di chiamata agli sportelli scegliendo il giorno e l'ora in cui vorrà venire in Ospedale per fare la prenotazione e l'accettazione. Più informazioni al seguente link:
https://www.hsr.it/prenotazioni/salta-coda-come-prenotare-da-casa-visite-esami-san-raffaele

PRENOTAZIONE	DOVE
Prenotazione DIMER	Accettazione DIMER piano -1
Oncologia medica e Radiotomoterapia	Settore B, piano -2
Medicina Nucleare e PET	Settore C, piano -2
Dental Clinic (Odontoiatria)	DiMeR piano -2
Centro Scienze della Natalità	Dibit piano -1



ANNULLO PRESTAZIONI

Per disdire un appuntamento, sono attivi due numeri dedicati: 800-336360 / 800-657635.
Se si è in possesso del numero di prenotazione , rilasciato all'atto della prenotazione, è possibile chiamare in totale autonomia, 24 ore su 24, e seguire le indicazioni della voce guida.
Se NON si è in possesso del numero di prenotazione, è possibile chiamare avvalendosi del supporto di un operatore: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00; il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Prenotazioni visite ed esami in solvenza

Moltissime visite ed esami in solvenza possono essere prenotati, direttamente dal tuo smartphone usando la **App del Gruppo San Donato**: scarica e installa l'app per IOS oppure per Android! Se invece vuole prenotare da PC può farlo sulla piattaforma di prenotazione online GSD *www.grupposandonato.it/prenotazioni*
È possibile prenotare esami e visite a pagamento o con Enti Convenzionati presso tutte le sedi del San Raffaele. Per annullare una prestazione prenotata con queste modalità è possibile utilizzare unicamente la app del Gruppo San Donato oppure la piattaforma di prenotazione online GSD.

PRENOTAZIONE TELEFONICA SEDE CENTRALE

PRENOTAZIONE	TELEFONO
Call Center Ospedale San Raffaele	Tel. 02.2643.2643
Medicina di Laboratorio Prenotazione prelievi a domicilio e informazioni esami di laboratorio	Tel. 02.2643.2316
Medicina Nucleare e PET	Tel. 02.2643.2218
Odontoiatria Solventi	Tel. 02.2643.2970 Tel. 02.2643.2972
Radiotomoterapia, Cyber Knife e Oncologia medica	Tel. 02.2643.7627
Senologia	Tel. 02.2643.3999



PRENOTAZIONE TELEFONICA POLIAMBULATORI

PRENOTAZIONE	TELEFONO	
Poliambulatorio San Raffaele Cardinal Schuster	Tel. 02.2643.6300	
Poliambulatorio San Raffaele di San Donato Milanese	Tel. 02.2643.2643	
Poliambulatorio San Raffaele Washington	Tel. 02.2643.5800	CHIUSO TEMPORANEAMENTE

PRENOTAZIONE AGLI SPORTELLI

Utilizzando il servizio online **evita la coda**, può prenotare il numerino di chiamata agli sportelli scegliendo il giorno e l'ora in cui vorrà venire in Ospedale per fare la prenotazione e l'accettazione.
Più informazioni al seguente link:
https://www.hsr.it/prenotazioni/salta-coda-come-prenotare-da-casa-visite-esami-san-raffaele

PRENOTAZIONE	DOVE
Solventi ed enti convenzionati generale	Accettazione Centrale, Settore R piano -1 solo sabato
Solventi ed Enti Convenzionati	Accettazione B, Settore B piano -1
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	Accettazione B, Settore B piano -1
Prenotazione DIMER	DiMeR, ingresso piano terra Via Olgettina 48, Milano
Oncologia Medica e Radiotomoterapia	Settore B piano -2
Medicina Nucleare e PET	Settore C piano -2
Odontoiatria Solventi	DiMeR piano -2
Centro Scienze della Natalità	Dibit piano -1
Poliambulatorio DiMer	DiMer, Via Olgettina 48
Visite ed Esami in regime di Servizio Sanitario Nazionale (SSN)	Galleria delle Botteghe, Settore R piano -1

ANNULLO PRESTAZIONI

Per disdire un appuntamento, sono attivi due numeri dedicati: 800-336360 / 800-657635.
Se si è in possesso del numero di prenotazione , rilasciato all'atto della prenotazione, è possibile chiamare in totale autonomia, 24 ore su 24, e seguire le indicazioni della voce guida.
Se NON si è in possesso del numero di prenotazione, è possibile chiamare avvalendosi del supporto di un operatore: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 20.00; il sabato dalle ore 8.30 alle ore 19.00.

Accettazioni

SPORTELLI

PRESTAZIONE	DOVE
Accettazione generale	Accettazione Centrale, Settore R piano -1
Linea Arianna	Settore B piano 1
Solventi ed Enti Convenzionati	Accettazione B, Settore B piano -1 Accettazione D, Settore D piano terra
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	Settore R, piano -2
Centro Sclerosi Multipla	DiMeR, piano terra
Centro Scienze della Natalità	Dibit piano -1
Oncologia Medica e Radiotomoterapia	Settore B piano -2
Medicina Nucleare e PET	Settore C piano -2
Dental Clinic	DiMeR piano -2
Odontoiatria Solventi	DiMeR piano -2
Accettazione Punto Prelievi	Dibit2 Piano -1
Accettazione Solventi Poliambulatori	DiMer piano rialzato
Accettazione CK Genos	DiMer piano rialzato
Accettazione Diagnostica Solventi	Settore D piano -2

FAST PASS - Accesso veloce

Può essere proposto ai pazienti che si presentano per la prenotazione presso gli sportelli OSR sia con SSN che in SOLVENZA.
Per maggiori informazioni, cliccare sul seguente link:
https://www.hsr.it/prenotazioni/salta-coda-come-prenotare-da-casa-visite-esami-san-raffaele

Ritiro Referti

Dove ritirare i referti: piano -1, Galleria delle Botteghe

Orari sportello: Lu-Ve 9.00-17.00; Sabato chiuso

Orari self service automatico: in funzione solo per Esami di Laboratorio, 24 ore su 24.
Per usufruire del self service automatico è necessario avere con sé la tessera sanitaria del paziente e il tagliando di ritiro ricevuto al momento dell'esame di laboratorio.

I risultati non vengono comunicati telefonicamente (D.Lgs. 196/03).

RITIRO CD

È possibile richiedere il ritiro dei referti su cd seguendo le modalità al seguente link:
https://www.hsr.it/strutture/ospedale-san-raffaele/ritiro-referti

RITIRO REFERTI PRESSO ALTRE SEDI

È possibile effettuare esami sia di laboratorio che strumentali presso altre sedi distaccate da OSR e chiedere il ritiro presso la sede più comoda al paziente.
Gli esami strumentali, presso il poliambulatorio Cardinal Schuster, possono essere ritirati solo previa richiesta del paziente.

REFERTI ESAMI DI LABORATORIO E VISITE AMBULATORIALI

Per visualizzare e scaricare i referti online degli esami di laboratori e delle visite ambulatoriali è necessario scaricare l'app di Gruppo San Donato o collegarsi da WebApp **cliccando qui.**

REFERTI ESAMI DI RADIOLOGIA

Per visualizzare e scaricare i referti online di radiologia (RX, RMN, TAC, ECO, MED NUCLEARE) è necessario accedere al **Portale Paziente online dell'Ospedale San Raffaele.**
Attenzione: il referto resta disponibile sul sito solo per 45 giorni dalla data prevista del ritiro. Scaduta tale data il referto è ritirabile solo presso gli sportelli.

REFERTI ONLINE DI VISITE IN TELEMEDICINA

Per scaricare i referti online della visita effettuata in telemedicina bisogna accedere direttamente alla **piattaforma dedicata**.
Più informazioni: *www.hsr.it/strutture/Ospedale-san-raffaele/ritiro-referti*
N.B. Al momento il servizio non fornisce i risultati degli esami di genetica, esami di anatomia patologica, test HIV.

RITIRO REFERTI ALTRA SEDE RISPETTO A QUELLA DI ESECUZIONE DELL'ESAME

È possibile effettuare esami, sia di laboratorio sia strumentali, presso altre sedi distaccate dell'Ospedale San Raffaele e chiedere il ritiro presso la sede più comoda al paziente.

CONSEGNA REFERTI A DOMICILIO

È attivo un servizio di spedizione referti a domicilio a pagamento. Per informazioni e richieste rivolgersi alla Consegna Referti via mail – *consegnadocumentazionesanitaria@hsr.it* – o presso gli sportelli.

Il servizio di Telemedicina di Ospedale San Raffaele

L'Ospedale San Raffaele offre a tutti i pazienti la possibilità di accedere ad una serie di servizi e prestazioni sanitarie in modo agevole e tempestivo grazie alla piattaforma di telemedicina.

PRESTAZIONI SANITARIE PRENOTABILI IN TELEMEDICINA

In piattaforma di telemedicina sono attivi centinaia dei nostri specialisti che erogano prestazioni sanitarie in forma nominale e/o ambulatoriale. Le prestazioni sanitarie in piattaforma sono erogate sia in modalità sincrona (interazione diretta medico/paziente, tramite video/audio) sia in modalità asincrona (interazione differita tra medico e paziente, in forma scritta). Le prestazioni prenotabili sono le seguenti:

- Prima videovisita
- Vidiovisita di controllo
- Primo consulto
- Consulto di controllo
- Controllo esami
- Second opinion

COME ACCEDERE AI SERVIZI DI TELEMEDICINA?

Tutti i servizi di telemedicina di Ospedale San Raffaele sono disponibili sia via web che via App, tramite pc, tablet o smartphone. In particolare:

- Per accedere via web, collegarsi a hsronline.it
- Per accedere via App, scaricare da App Store o da Google Play l'App "Ospedale San Raffaele byWelmed".

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DI TELEMEDICINA

Le prestazioni di telemedicina sono prenotabili sia in regime di solvenza sia con il SSN.

- Per prenotare in solvenza scaricare l'App o accedere alla piattaforma web.
- Per prenotare con il SSN (se paziente con esenzione), chiamare al numero 02.2643.7555

Per problematiche relative all'App o alla piattaforma è possibile contattare il Servizio di Assistenza dedicato scrivendo una mail all'indirizzo support@welmed.it

Check-up GENOS

IL CHECK-UP GENOS garantisce percorsi di screening innovativi per la valutazione dei fattori di rischio e la promozione del benessere e della salute.
I percorsi GENOS sono dedicati a pazienti in solvenza e convenzionati con assicurazioni o aziende

Per prenotazioni ed informazioni
Tel. 02 26432015 – risponde call center dedicato dalle 8.30 alle 16.00
e-mail: check-up.segreteria@hsr.it – risposta garantita entro 48 ore.
Tramite e-mail può essere richiesta anche la prenotazione di un check-up. In questo caso il cliente riceverà una chiamata da una nostra addetta per organizzare il pacchetto richiesto.

ACCESSIBILITÀ

Ingresso dalle 7.00 secondo prenotazione – termine 14.30 (mediamente).

SERVIZI

Parcheggio dedicato
Tuta da ginnastica
Colazione
Bevande calde e fresche

I PERCORSI GENOS

Previa valutazione internistica, possono essere effettuati singolarmente o in combinazione tra loro.

CHECK-UP

Cardiologia
Oculistica
Urologia
Neurologia
Gastroenterologia
Ginecologia
Otorinolaringoiatria
Dermatologia
Nutrizione
Radiologia
Medicina
di laboratorio
Pneumologia
Genetica medica
Medicina nucleare

SCREENING ONCOLOGICO SPECIFICO

Mammella
Tumori ginecologici
Polmone
Prostata e tumori uro-genitali
Colon-retto

GLI STEP DEL PERCORSO CHECK-UP

1. Screening pre-percorso, una prima valutazione ed inquadramento da parte del Medico Internista, o compilazione di questionari specifici.

2. Percorso multispecialistico - personalizzato o standard.

3. Al termine dello svolgimento delle indagini diagnostiche, nello stesso giorno, o in TELEMEDICINA, è prevista un'ulteriore visita internistica di valutazione finale, con le indicazioni del medico e del percorso compiuto.

4. Relazione conclusiva

Presa in Carico del paziente cronico

Dal 2018, in ottemperanza alle DGR 6164/2017, DGR 6551/2017 e s.m.i, l'IRCCS Ospedale San Raffaele (OSR) ha aderito al nuovo **modello di Presa in Carico (PIC)** dei cittadini affetti da patologie croniche e/o in condizioni di fragilità di Regione Lombardia.

Nel nuovo percorso, è prevista l'organizzazione dei servizi sanitari per rispondere ai bisogni del singolo paziente, programmando prestazioni ed interventi di cura specifici, prescrivendo le cure farmacologiche più appropriate, alleggerendo così il paziente dalla prenotazione di visite ed esami.
Poiché "prendere in carico" significa letteralmente "farsi carico dei problemi dell'altro", con il nuovo modello, il cittadino affetto da patologie croniche viene supportato al fine di un migliore accesso alle cure e di un'assistenza sanitaria e sociosanitaria continuativa, per fornire in questo modo una risposta semplice ad una domanda di cure integrate.
L'IRCCS Ospedale San Raffaele si configura sia come Gestore che come Erogatore di prestazioni; per tale motivo, il cittadino con patologie croniche *frequent user* di OSR, che ha ricevuto la lettera individuale di invito da Regione Lombardia, qualora decidesse di aderire al Progetto, potrebbe scegliere OSR, che prenderà in carico i suoi bisogni di salute e che con lui sottoscriverà un "Patto di Cura".
Successivamente, in base alle specifiche necessità cliniche, per ogni cittadino "arruolato", viene redatto il **"Piano di Assistenza Individuale" (PAI)** annuale, che contiene tutte le prescrizioni necessarie alla gestione delle patologie croniche da cui è affetto.
Da quel momento OSR accompagna il cittadino nel percorso di cura programmando visite, esami ed altre necessità di cura, affiancandolo nell'attuazione dell'intero piano assistenziale.

I cittadini interessati ad aderire al percorso di Presa in Carico del paziente cronico possono contattare il **Call Center Regionale** (800.638.638 da rete fissa oppure 02 99.95.99 da cellulare) per esprimere la manifestazione di interesse indicando il gestore prescelto.

Per qualsiasi informazione sul Progetto, siete invitati a contattare
il **Servizio di Presa in Carico del paziente cronico**
Dove: Ufficio presa in carico, Palazzina A - 3° piano San Raffaele Turro
Quando: Lu-Ve 9.00-12.00/14.00-16.00
Tel: 02.26435152
E-mail: *presaincarico.osr@hsr.it* (specificare in oggetto la richiesta)

Assistenza Sanitaria per Pazienti Stranieri

PER I CITTADINI NON RESIDENTI IN ITALIA:

- Se appartenenti alla Comunità Europea è necessaria la tessera TEAM per usufruire dell'assistenza medica durante il temporaneo soggiorno in Italia. Per le cure e i ricoveri programmati è necessario il Modello S2;
- se non appartenenti alla Comunità Europea è necessario rivolgersi agli uffici della ASL di competenza;
- se indigenti non iscritti al SSN: viene assegnato un codice STP (straniero temporaneamente presente), previa compilazione del modulo di autocertificazione di indigenza;
- se italiani residenti all'estero è necessario rivolgersi all'ufficio A.I.R.E di competenza.

I CITTADINI STRANIERI POSSONO RICEVERE ASSISTENZA SANITARIA IN ITALIA IN BASE AI SEGUENTI RIFERIMENTI NORMATIVI:

- Cittadini comunitari: *Decreto Legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 "Attuazione della Direttiva 2004/38/CE";*
- Cittadini extracomunitari: *Circolare Ministero della Sanità 24 marzo 2000, n. 5 "Indicazioni applicative del Dlgs 25 luglio 1998 n. 286";*
- Tutti i cittadini stranieri: *Accordo Stato-Regioni del 20 dicembre 2012 "Indicazioni per la corretta applicazione della normativa per l'assistenza sanitaria alla popolazione straniera".*
- Cittadini italiani residenti all'estero per un periodo superiore ai 12 mesi e iscritti all'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE): *DM Sanità-Tesoro del 1.2.1996 e alla Circolare Ministero Sanità 1000.V-19/833/630 dell'11.11.96.*

STRANIERI ISCRITTI AL SSN

I Cittadini stranieri iscritti al **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** per poter effettuare un'accettazione amministrativa ed accedere alle prestazioni sanitarie, devono presentare la seguente documentazione:

1. Carta Regionale dei Servizi (se assistiti da Regione Lombardia) oppure tesserino sanitario della Regione di appartenenza o l'attestato cartaceo temporaneo di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.
2. Prescrizione su Ricettario Regionale.
3. Documento di identità in corso di validità.
4. Eventuali attestati di esenzione per patologia, invalidità o reddito.



STRANIERI NON ISCRITTI AL SSN

Stranieri comunitari

Per i Cittadini appartenenti agli stati membri dell'Unione Europea, allo Spazio Economico Europeo e ai cittadini della Svizzera, possono configurarsi diverse modalità di accesso alle prestazioni sanitarie, a seconda che siano o meno in possesso della **TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia)** o di documento sostitutivo equivalente:

- **Stranieri comunitari in possesso della TEAM o di documento sostitutivo equivalente**

Ai cittadini comunitari è garantito l'accesso alle prestazioni medicalmente necessarie, mediante presentazione della TEAM. Per poter accedere alle prestazioni Sanitarie (Ambulatoriali, di Pronto Soccorso, ricoveri), è necessario che i cittadini UE presentino i seguenti documenti:

1. TEAM rilasciata dallo Stato di provenienza oppure certificato Sostitutivo Provvisorio o Formulario.
2. Prescrizione su Ricettario Regionale.
3. Documento di identità in corso di validità.

- **Stranieri comunitari sprovvisti di TEAM o di documento sostitutivo equivalente che dichiarano lo stato di indigenza**

Per poter accedere alle cure a carico SSN, devono autodichiarare:

1. La condizione di indigenza, presentando anche Documento di identità in corso di validità e sottoscrizione della Dichiarazione CSCS (Comunitario Senza Copertura Sanitaria);
2. Di non possedere i requisiti per l'iscrizione al SSR;
3. Di non essere titolari di una polizza di assicurazione sanitaria personale;
4. Di non essere assistiti dallo stato di provenienza;
5. Di soggiornare nel territorio regionale.

A questi soggetti sono assicurate:

1. Le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti o comunque essenziali, ancorché continuative, per malattia ed infortunio;
2. I programmi di medicina preventiva a salvaguardia della salute individuale e collettiva.

In particolare, sono garantiti:

1. La tutela sociale della gravidanza e della maternità;
2. La tutela della salute del minore;
3. Le vaccinazioni secondo la normativa vigente;
4. Gli interventi di profilassi internazionale;
5. La profilassi, la diagnosi, la cura delle malattie infettive ed eventuale bonifica dei relativi focolai;
6. Cura prevenzione e riabilitazione in materia di tossicodipendenza.

- **Stranieri comunitari sprovvisti di TEAM o di documento sostitutivo equivalente che non dichiarano lo stato di indigenza o che siano provvisti di assicurazione sanitaria**

Pazienti "solventi" che devono pagare le prestazioni di cui usufruiscono o in forma diretta oppure mediante polizza sanitaria.

Stranieri Non Comunitari

- **Stranieri presenti per progetti di cooperazione internazionale**

Pazienti arrivano in Italia a seguito di accordi tra associazioni no profit e Ministero degli Esteri per essere sottoposti a cure mediche.

- **Cittadini non appartenenti alla UE provenienti da stati con i quali esistono accordi internazionali e convenzioni**

L'elenco dei paesi convenzionati, il contenuto delle convenzioni e le categorie aventi diritto, sono consultabili sul sito del Ministero della Salute, al seguente indirizzo:
http://www.salute.gov.it
Questi pazienti hanno diritto alle **Prestazioni Urgenti** e alle prestazioni per cure essenziali ancorché continuative; hanno inoltre diritto alle prestazioni in elezione previo pagamento delle tariffe.
Sono in ogni caso tutelate: la gravidanza e la salute del minore, e garantiti tutti gli interventi di prevenzione e profilassi delle malattie infettive.

Per poter accedere alle prestazioni Sanitarie (Ambulatoriali, di Pronto Soccorso, ricoveri), è necessario presentare:

1. Documento di identità in corso di validità
2. Formulario rilasciato dal Paese di provenienza dell'attestante il Diritto all'erogazione delle cure come da convenzione
3. Prescrizione della prestazione da effettuare

- **Stranieri temporaneamente presenti sul territorio nazionale in regola con le norme per l'ingresso nel nostro paese e non indigenti**

È previsto il pagamento delle prestazioni fruite in forma diretta oppure mediante polizza sanitaria, presentando:

1. Documento di identità in corso di validità
2. Prescrizione della prestazione da effettuare
3. Copia del Codice STP
4. Eventuale copia della polizza

- **Stranieri temporaneamente presenti sul territorio nazionale, non in regola con le norme per l'ingresso nel nostro paese e indigenti**

Sono assicurate le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti o essenziali per malattia e infortunio; i programmi di medicina preventiva a salvaguardia della salute individuale e collettiva.
Da presentare Codice STP assegnato, dichiarazione di indigenza, Documento di identità in corso di validità e Prescrizione della prestazione.

NB: La legislazione italiana sancisce il diritto dei pazienti minorenni e delle donne in stato di gravidanza di usufruire dello stesso standard assistenziale erogato ai cittadini italiani.

Assistenza ai cittadini italiani residenti all'estero (AIRE)

I **cittadini italiani residenti all'estero per un periodo superiore ai 12 mesi e iscritti all'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE)**, per i quali ricorrono le condizioni di cui al DM Sanità-Tesoro del 1.2.1996 e alla Circolare Ministero Sanità 1000.V-19/833/630 dell'11.11.96, possono richiedere l'iscrizione obbligatoria al SSR per un periodo massimo di 90 giorni nell'arco dell'anno solare.
Tali cittadini hanno diritto alle sole prestazioni urgenti erogate dalle strutture ospedaliere, nel periodo di validità dell'iscrizione.



Il Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso (PS) è un servizio deputato esclusivamente all'urgenza.
Il Pronto Soccorso dell'IRCCS Ospedale San Raffaele è stato riconosciuto come DEA di II livello grazie alla disponibilità di competenze di elevata specializzazione garantite 24 ore.
In una sede distinta, prossima al Dipartimento Materno-Infantile, è collocato il Pronto Soccorso Ostetrico. Entrambe le collocazioni hanno un accesso diretto dall'esterno. Si ricorda che, in ogni caso, il Pronto Soccorso non rappresenta un accesso preferenziale per altri reparti.

Documenti da presentare

1. Carta di identità o passaporto;
2. Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria;
3. TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia);
4. Codice CSCS (Comunitario Senza Copertura Sanitaria) per cittadini extracomunitari;
5. Modulo STP (Straniero Temporaneamente Presente) per cittadini extracomunitari;
6. Documentazione clinica relativa a eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza.

CRITERI DI ACCESSO

La precedenza di visita in Pronto Soccorso è dettata dalla gravità delle condizioni del paziente e non necessariamente dall'ordine di arrivo (TRIAGE). Il sistema TRIAGE è una procedura utilizzata in tutti i grandi Pronto Soccorso, che mira a evitare attese pericolose per i pazienti più urgenti.
L'urgenza viene codificata in cinque codici colore.

Codici colore del sistema TRIAGE in ordine decrescente di urgenza:

ROSSO	**Emergenza.** È in atto il cedimento di una o più delle funzioni vitali (coscienza, respiro, circolo).
ARANCIONE	**Urgenza indifferibile.** L'assegnazione del codice 2 avviene per quelle categorie di pazienti per cui si sospetta il rischio di cedimento delle funzioni vitali.
AZZURRO	**Urgenza differibile.** Il paziente valutato non ha rischio evolutivo imminente, ma la condizione clinica di stabilità viene influenzata dalla fragilità del paziente e dalla presenza di co-patologie.
VERDE	**Urgenza minore.** Il paziente valutato non ha rischio evolutivo e non presenta condizioni di fragilità.
BIANCO	**Non urgenza.** Il paziente valutato non ha rischio evolutivo e non presenta condizioni di fragilità.

I pazienti sono comunque assistiti, ma solo dopo che il personale ha risolto i problemi dei pazienti più urgenti. In caso di codice bianco in uscita, i pazienti sono tenuti anche al pagamento del ticket.

L'ordine di ingresso in sala visita medica è funzione del codice di priorità assegnato al Triage e non all'ordine di arrivo.
Inoltre, i tempi di attesa (soprattutto per i codici di minor gravità) possono subire allungamenti sia in situazioni di iper-afflusso di pazienti al Pronto Soccorso, sia per la presenza/arrivo di pazienti a **CODICE ROSSO** e **ARANCIONE**, che richiedono l'impegno di gran parte delle risorse umane disponibili in Pronto Soccorso.
I pazienti classificati come codice bianco vengono informati della probabilità di tempi lunghi di attesa che potrebbero ulteriormente allungarsi per il sopraggiungere di altri pazienti a più alta priorità.

Si ricorda che durante l'orario visita è consentito l'accesso al Pronto Soccorso di un solo visitatore. Si comunica inoltre che non vi è disponibilità notturna del medico otorinolaringoiatra e oculista, se non per urgenze cliniche non differibili.

Concluso l'iter diagnostico, qualora il medico di Pronto Soccorso ritenesse opportuno predisporre il ricovero, il paziente sarà trasferito nelle unità operative di degenza dell'IRCCS Ospedale San Raffaele, IRCCS Ospedale San Raffaele Turro oppure in UU.OO. di ospedali convenzionati, in base all'indicazione terapeutica ed alla disponibilità di posti letto.
Qualora fosse necessario proseguire le cure con un livello di assistenza inferiore rispetto a quello erogato in Ospedale, informati dal medico di Pronto Soccorso, i familiari ed il paziente saranno supportati dal Bed Manager OSR (infermiere preposto al coordinamento dei ricoveri e delle dimissioni) e/o dal Servizio Sociale OSR nell'organizzare il trasferimento in strutture territoriali (Riabilitazioni, Cure subacute, Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA, ecc.) oppure nell'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) nel caso in cui sussistano le condizioni necessarie per il rientro al domicilio.



PAGAMENTO TICKET IN PRONTO SOCCORSO

Le prestazioni di Pronto Soccorso che il medico ha valutato non urgenti oppure che rientrano nei *"Criteri per la definizione dei codici bianchi alla dimissione dal Pronto Soccorso"*, sono soggette al **pagamento del ticket**, secondo la normativa vigente (Delibera Regione Lombardia IX/3379 del 09.05.2012).

In particolare, a tutti gli accessi classificati al Triage con CODICE VERDE o BIANCO, sarà assegnato CODICE BIANCO alla dimissione, ad esclusione dei seguenti casi:

1. Esito in Ricovero Ospedaliero
2. Periodo di osservazione superiore alle 6 ore
3. Traumi acuti che hanno comportato:

- Frattura o lussazione
- Distorsione con applicazione di gesso
- Ferite con sutura o colla biologica
- Ustioni di maggior gravità
- Ingestione/inalazione/ritenzione di corpo estraneo che richiede estrazione strumentale
- Intossicazione acuta (se ricovero o osservazione > 6h)
- Rilevate condizioni di rischio legate allo stato di gravidanza
- Invio da parte del Medico di Medicina Generale con esplicita richiesta di ricovero

Tutti gli accessi qualificati come codice bianco alla dimissione sono assoggettati al pagamento di una quota fissa per l'accesso, attualmente pari a € 25,00.
Nella sala d'attesa del Pronto Soccorso è a disposizione una cassa automatica aperta 24 ore su 24.



Servizio Mortuario

Il Servizio Mortuario è situato in una struttura separata dai locali destinati alle degenze e alle diagnostiche, al Settore A, piano -2. I dolenti possono raggiungere i loro congiunti deceduti sia dalle zone destinate alle degenze, sia dall'ingresso di Via Olgettina, utilizzando l'apposito percorso esterno. I trasporti funebri delle salme al di fuori dell'Ospedale sono effettuati utilizzando il cancello carraio di via F.lli Cervi.

Gli orari d'accesso del pubblico al Servizio sono:
Lu-Sa 08.00-12.00/13.00-16.30.
Domenica e festivi 08.30-12.00.
Tel. 02.2643.2520

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



Servizi

Servizi per degenti e visitatori

TELEVISORE

In ogni camera di degenza è presente un televisore con schermo a cristalli liquidi e relativo regolamento per l'attivazione. La TV funziona con ascolto in cuffia monouso.
Il sistema consente un accesso libero unicamente al canale informativo interno all'Ospedale.
Per visionare tutti gli altri programmi occorre anticipare un prezzo di noleggio che varia in base ai giorni di previsto utilizzo.
Per attivare il Servizio comporre il numero: 334.3535850
Per ragioni di sicurezza è vietato l'uso di apparecchi propri.
L'accesso TV è libero in Pediatria, in Terapia Intensiva Generale – Cardiochirurgica – Neurochirurgica (2 postazioni), Malattie Infettive e nei "Reparti Solventi".

WI-FI

Nella maggior parte delle aree di degenza è presente la rete Wi-Fi. L'accesso è gratuito e illimitato, previa registrazione. La rete è identificata come "GSD-guest".

PARRUCCHIERE

Un parrucchiere è a disposizione dei degenti dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 18.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 19.00, facendo riferimento ai recapiti telefonici esposti in ogni reparto. Il servizio non può essere richiesto da degenti in isolamento infettivo.
Inoltre, presso la Galleria delle Botteghe è presente un salone di parrucchiere a cui è possibile accedere solo in abiti civili o in tuta, tramite il Caposala o direttamente al numero telefonico 02.2643.5904.

PUNTI DISTRIBUZIONE CARROZZINE

Piano -1s settore B – Postazione Ambulanze
Piano -1s spazio antistante sbarco "NAVETTA"

CENTRO SERVIZI RISTORAZIONE DELL'OSPEDALE

Per la sede Centrale: i parenti e i visitatori possono accedere al Self-Service, alla Pizzeria, o alla Tavola Calda del Centro Servizi Ristorazione dell'Ospedale. Orari 11.30-15.00.



STOP ALLE AGGRESSIONI - RISPETTIAMOCI

L'Ospedale persegue una politica di massima tutela delle persone e dei propri lavoratori da atteggiamenti aggressivi, verbali e non, nei confronti degli utenti e dei lavoratori. Nell'ambito del continuo perseguimento dell'obiettivo di **prevenire e contrastare le aggressioni al personale sanitario e non**, si rende noto che le vigenti disposizioni di legge prevedono la possibilità di **perseguire penalmente**, anche d'ufficio, chiunque cagioni lesioni "al personale esercente una professione sanitariao socio-sanitaria nell'esercizio o a causa delle funzioni o del servizio, nonché a chiunque svolga attività ausiliarie di cura, assistenza sanitaria o soccorso, funzionali allo svolgimento di dette professioni, nell'esercizio o a causa di tali attività" (art. 583-quater c.p.).

Divieti e limitazioni

OSPEDALE SENZA FUMO

Sono vietate TUTTE le forme di fumo (sigarette tradizionali ed elettroniche, sigaro, pipa, ...):

- All'interno di tutti gli stabili dell'Istituto, compresi, scale, cavedi e cunicoli;
- A ridosso di finestre e accessi;
- In tutti i mezzi e autoveicoli usati durante lo svolgimento dell'attività lavorativa per conto dell'Istituto.

È consentito fumare solo nelle aree esterne identificate: opportunamente segnalate, attrezzate con posacenere e poste a distanza dai fabbricati.
È consentito fumare sigarette elettroniche nelle aree esterne.
È vietato gettare qualsiasi tipo di mozzicone a terra (sul suolo, nelle acque e negli scarichi) ai sensi dell'art. 40 della Legge 28.12.2015, n. 221.

ACCESSI RISERVATI

All'interno dell'Ospedale sono presenti ambienti il cui accesso è vietato ai pazienti e riservato al personale. Gli utenti devono attenersi al rispetto di tali divieti, finalizzati alla sicurezza del paziente stesso, protezione e rispetto della privacy e dei dati clinici.

USO DEL TELEFONO CELLULARE

Limitare al massimo l'uso del cellulare, spegnere o ridurre il più possibile il volume della suoneria, parlare a bassa voce e in modo pacato.



Esercizi commerciali di utilità per la sede centrale

SERVIZI DI RISTORO E BAR

Presso la sede centrale e il DiMeR sono a disposizione degli utenti diversi bar e, presso la Galleria delle Botteghe, un ristorante-pizzeria.
In diverse aree comuni sono presenti distributori automatici con prodotti salutistici.

SUPERMERCATO – Galleria delle Botteghe
LIBRERIA – EDICOLA – PARAFARMACIA – Galleria delle Botteghe
La Galleria delle Botteghe ospita anche altri esercizi commerciali.

SPORTELLI BANCOMAT

Piano -1s settore B – zona postazione Ambulanze
Piano -1s settore R – spazio antistante ingresso Accettazione Centrale

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



Certificazioni e Standard di Qualità

Certificazioni e Riconoscimenti

L' Ospedale San Raffaele, che è un ISTITUTO di RICOVERO e CURA a CARATTERE SCIENTIFICO (IRCCS) riconosciuto dal Ministero della Salute, aderisce a diversi programmi di Certificazione Qualità e di Accreditamento, sottoponendosi volontariamente a sistemi di verifica esterni indipendenti.
Si tratta di programmi che riguardano sia l'organizzazione generale sia ambiti specifici, e sono tutti tra loro integrati.

La lista aggiornata dei numerosi Riconoscimenti acquisiti è visionabile ai link:

- https://www.hsr.it/strutture/ospedale-san-raffaele/certificazioni



Programmi di umanizzazione

SALUTE ALLO SPECCHIO

Salute allo Specchio è un progetto del San Raffaele dedicato a tutte le donne in cura per patologie oncologiche. L'obiettivo è offrire una rete di sostegno che frena la caduta psicologica e spinge le persone a riemergere dalle situazioni più critiche con ritrovata energia, fiducia in se stesse e autostima.
Ad oggi Salute allo Specchio è un'iniziativa non supportata economicamente dal Servizio Sanitario Nazionale. Questo sostegno alle pazienti, innovativo e unico in Italia, è nato e cresciuto grazie all'aiuto di volontari e alle donazioni di chi crede che per combattere una malattia bisogna anche curare una persona.

Segreteria: presso Ospedale San Raffaele, San Michele 2 (Piano 5)
E-mail: saluteallospecchio@gmail.com
Tel: 02 26435829

BASTA UNA ZAMPA

Progetto di dog-pet therapy, sostenuto da For a Smail Onlus, che porta i cani con i rispettivi coadiutori professionisti certificati I.A.A. (Interventi Assistiti con Animali) all'interno del reparto di Pediatria con l'obiettivo di migliorare il percorso di cura dei piccoli pazienti.
Attraverso stimoli sensoriali e emozionali, attività ludico-creative, di socializzazione, di conoscenza viene promossa l'interazione uomo-animale con lo scopo del reciproco benessere. L'esperienza di dog-pet therapy con i piccoli pazienti punta a:

- aumentare la fiducia in se stessi;
- elaborare il linguaggio verbale e non-verbale nella comunicazione;
- promuovere il senso di protezione in una fase dominata dall'incertezza;
- regalare un momento dove poter sfogare le proprie emozioni;
- migliorare alcuni aspetti motori;
- migliorare lo spirito di gruppo.

Comprehensive Cancer Center
IRCCS Ospedale San Raffaele

Accreditamento OECI come Comprehensive Cancer Center

Dal 2025 l'IRCCS San Raffaele è classificato come Comprehensive Cancer Center, il massimo livello di accreditamento riconosciuto da OECI.
OECI (Organisation of European Cancer Institutes) è una rete di centri europei che promuove la cooperazione, la qualità delle cure e la ricerca nel campo del cancro.

L'accreditamento OECI non è un marchio di prodotto, ma un riconoscimento dell'impegno per la qualità e l'eccellenza nel campo della cura del cancro. Il marchio OECI indica che l'istituto:

- È stato valutato e riconosciuto come centro di eccellenza nella cura del cancro secondo gli standard europei;
- Partecipa a una rete di collaborazione con altri centri oncologici europei;
- Si impegna in un percorso di miglioramento continuo per garantire la qualità delle cure;
- Ha dimostrato di avere una struttura organizzativa, risorse umane e strumentali adeguate per fornire cure oncologiche di alta qualità.

Il riconoscimento del livello di Comprehensive Cancer Center testimonia:

- Alto livello di integrazione tra cura, ricerca (clinica, traslazionale, di base) e formazione;
- Presenza di infrastrutture di ricerca all'avanguardia e forte produzione scientifica;
- Approccio fortemente multidisciplinare e innovativo al trattamento del cancro;
- Programmi strutturati di prevenzione, educazione sanitaria e coinvolgimento dei pazienti;
- Collaborazioni internazionali attive in progetti di ricerca oncologica.

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.

Tempi di attesa per le prestazioni sanitarie	I tempi di attesa per il ricovero e per le prestazioni ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili rispettivamente presso l'ufficio ricoveri e presso il CUP ospedaliero o sul sito della ATS di Milano.
Accessibilità per diversamente abili	In tutte le strutture sono state abbattute le barriere architettoniche per rendere accessibili i diversi servizi.
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.
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.
Disponibilità documentazione clinica	È garantito al paziente il diritto di accesso alla propria documentazione clinica, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela di dati personali. La documentazione sanitaria (es. cartella clinica, referti, lettere di dimissione) viene resa disponibile secondo le seguenti modalità: • Referti ambulatoriali: disponibili nei tempi indicati al momento dell'esecuzione dell'esame e consultabili anche tramite i sistemi informatici aziendali; • Cartella Clinica di ricovero: disponibile dopo la chiusura amministrativa della stessa, che avviene al completamento di tutti gli accertamenti diagnostici (tempi di consegna fino a un massimo di 30gg). L'Ospedale assicura la completezza, la tracciabilità e la conservazione della documentazione clinica, garantendo la presenza di tutti i contributi dei professionisti coinvolti nel percorso di cura.
Sicurezza delle cure	• Presenza di una organizzazione strutturata, con un Piano aziendale ed un Risk Manager che lavora a stretto contatto con tutto il personale sanitario e con le principali funzioni aziendali con ruoli specifici nell'ambito della sicurezza quali, solo a titoli di esempio, il Comitato per il Controllo delle Infezioni Correlate all'Assistenza (CICA), il Servizio di Prevenzione e Protezione, il Servizio Farmacia, di Ingegneria Clinica, di Fisica Sanitaria ed il Servizio Transfusionale, Direzione Area Tenica, Sistemi Informativi, allo scopo di consentire una visione a 360° di tutte le problematiche che possono avere un impatto sulla sicurezza delle cure. • Per dettagli si rimanda alle Relazioni annuali sul rischio disponibili sul sito internet dell'ospedale.

Qualità delle cure	• Associazione tra volumi di attività ed esiti delle cure è scientificamente documentata (www.agenas.it – PNE) • Alti volumi di prestazioni e complessità della casistica
Condivisione delle scelte terapeutiche	Procedure in uso per assicurare informazioni dettagliate sulle specifiche prestazioni e per raccogliere il consenso.
Barriere linguistiche e culturali	Servizio di mediazione linguistica e interpretariato attivo 24h per numerosissime lingue. Presenza di specifiche schede multilingue in Pronto Soccorso.
Comfort nelle unità di degenza	Camere a 1, 2 e massimo 3 posti letto, tutte dotate di servizi igienici e di un televisore. Per i degenti minorenni c'è sempre la possibilità, per un genitore, di pernottare nella camera del minore in poltrona letto. L'accompagnatore può richiedere, a pagamento, di ricevere il pasto in reparto. 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. Vi è la possibilità, a pagamento, di richiedere servizio parrucchiere, barbiere e lavanderia.
Comfort nelle aree ambulatoriali	Per le mamme con al seguito neonato da allattare o cambiare sono a disposizione degli spazi riservati (Baby Pit Stop).



Oltre a tali standard a più diretto impatto sull'utenza, sono definiti una serie innumerevole di indicatori che il San Raffaele monitora sistematicamente per tenere sotto controllo i propri processi interni con l'obiettivo di ottimizzarli.

Meccanismi di verifica e tutela

L'Ospedale San Raffaele è consapevole che il livello di **soddisfazione degli utenti** costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.

Un **Sistema di Gestione della Qualità** centrato sulle esigenze dei pazienti e delle altre parti interessate deve tenere in giusta considerazione i loro pareri, giudizi, attese.

La soddisfazione degli utenti è per questo un elemento determinante ai fini della definizione delle politiche e delle procedure dell'Ospedale San Raffaele legate alla **valutazione dell'efficacia delle cure e dell'efficienza dell'organizzazione**.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Successivamente ad un ricovero o ad una prestazione ambulatoriale, ai pazienti, a campione, viene inviato via e-mail un link ad una pagina web internet dove è proposto un questionario con domande che mirano a rilevare il grado di soddisfazione sulle cure ricevute.
I questionari sono totalmente anonimi e, dalle risposte ricevute, non è possibile risalire ai pazienti che le hanno prodotte.

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 segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediate, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata.

Gli ospiti del San Raffaele e gli utenti esterni che desiderano esprimere le loro osservazioni, eventuali reclami e/o encomi possono farlo tramite:

- Colloquio con gli operatori dell'URP;
- Lettera in carta semplice;
- Segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica;
- Compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP da inviare per posta o via fax

Dove: nei pressi dell'Accettazione Centrale, Settore R piano -1
Telefono: 02 2643 3838 – 3088
Orari: Lun-Ven 10.00-13.00 – 14.00-16.00;
chiuso il 24 e il 31 dicembre e la settimana di ferragosto
E-mail: urp@hsr.it – informazioni@hsr.it
Fax: 02 2643 3074

Liste e Tempi di Attesa

L'IRCCS Ospedale San Raffaele ha identificato un Responsabile Unico delle Liste d'Attesa, afferente alla Direzione Operativa.

Prestazioni ambulatoriali

Il cittadino utente si impegna a presentare la richiesta di prenotazione della prestazione alla struttura scelta in tempi coerenti alla priorità indicata sulla prescrizione:

- Per prestazione **U – Urgente**: entro 48 h dalla data di prescrizione
- Per prestazione **B – Breve**: entro 20 giorni solari dalla data di prescrizione;
- Per prestazione **D – Differita**:

1. Visita specialistica – entro 40 giorni solari dalla data di prescrizione;
2. Prestazione diagnostica strumentale – entro 70 giorni solari dalla data di prescrizione;

Se il tempo di presentazione della richiesta di prenotazione da parte del cittadino supera i 20 giorni per la priorità B ovvero i 40/70 giorni per la priorità D, l'erogazione della prestazione potrà essere garantita nei tempi previsti dalla classe di priorità immediatamente successiva.

L'IRCCS Ospedale San Raffaele si impegna a garantire l'erogazione della prestazione in tempi coerenti con la priorità indicata sulla prescrizione, declinata a partire dal momento della richiesta di prenotazione da parte del cittadino utente:

- Per prestazione **U – Urgente**: entro 72 ore dalla richiesta di prenotazione
- Per prestazione **B – Breve**: entro 10 giorni solari dalla richiesta di prenotazione
- Per prestazione **D – Differita**:

1. Visita specialistica – entro 30 giorni solari dalla richiesta di prenotazione:
2. Prestazione diagnostica strumentale – entro 60 giorni solari dalla richiesta di prenotazione.

- Per prestazione **P – Programmabile**: entro 120 giorni solari dalla richiesta di prenotazione.

Se non ci sono disponibilità entro i termini sopra stabiliti, sono previsti periodi di tolleranza pari al massimo al 20% oltre i tempi previsti per ciascuna classe di priorità (B o D):

- Per prestazione **B – Breve**: ulteriori 2 gg lavorativi successivi
- Per prestazione **D – Differita**:

1. Visita specialistica ulteriori 6 gg lavorativi,
2. Prestazione diagnostica strumentale ulteriori 12 gg lavorativi.

In caso di indisponibilità da parte dell'Ospedale ad evadere la prestazione, entro il tempo massimo stabilito dalla classe di priorità, l'operatore proporrà, come prescritto dalla DGR XI/1046 del 17/12/2019 e sulla base di quanto proposto dal nostro sistema, la struttura alternativa sul territorio dell'ATS di riferimento.

Prestazioni di ricovero ordinario

Il ricovero ordinario riguarda l'utente che non necessita di prestazione in urgenza.
Se, dopo la visita, il medico specialista riterrà necessario un ricovero, il paziente sarà inserito in una lista di attesa sulla base della sua patologia e dell'urgenza (classe di priorità) e sarà successivamente ricontattato dagli operatori dell'Ufficio Ricoveri per concordare la data e l'ora per gli eventuali esami preoperatori e per il ricovero.

Le Classi di priorità, previste nel Piano nazionale di governo delle liste di attesa (PNGLA) 2019-2021 sono:

- **Classe A:** ricovero entro 30 giorni;
- **Classe B:** ricovero entro 60 giorni;
- **Classe C:** ricovero entro 180 giorni;
- **Classe D:** ricovero senza attesa massima definita. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi o comunque entro il tempo previsto dalla lista di attesa della patologia specifica.

Per ulteriori informazioni sui tempi di attesa per le prestazioni di ricovero ordinario, si invita a consultare il sito: *https://www.hsr.it/strutture/ospedale-san-raffaele/ricoveri-ssn*

Volontariato

Alcune Associazioni di Volontariato presenti presso la Sede dell'Ospedale San Raffaele sono:

VOLONTARI ABIO (ASSOCIAZIONI PER IL BAMBINO IN OSPEDALE)

Sportello AVO Segrate presso Ospedale San Raffaele
Dove: Accettazione Centrale, Settore R piano meno uno Sportello n. 1
Orario: Lu-Ve 8.30-13.00
Tel. 02.2643.5951
E-mail: info@abio.org
Sito: *www.abio.org*
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 ed 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.

VOLONTARI AIMAC (ASSOCIAZIONE ITALIANA MALATI DI CANCRO)

Associazione di Volontariato che si preoccupa dell'informazione al paziente e ai parenti.
Diffonde documentazione semplice, adeguata a ogni livello culturale, su tutte le patologie tumorali sulle terapie e sui relativi effetti collaterali (alimentazione, caduta dei capelli ecc.).
È possibile reperire tutti i servizi e la documentazione sul sito: *www.aimac.it* oppure contattando il **Numero Verde** 840.50.35.79.

VOLONTARI AIPA (ASSOCIAZIONE ITALIANA PAZIENTI ANTICOAGULANTI)

I volontari sono presenti dal Lunedì al Venerdì presso gli ambulatori T.A.O. (Settore R piano -1) dalle 8.30 alle 12.00 ed è possibile contattare uno dei responsabili telefonando o inviando un fax al numero: 02.2643.7004, dal Lunedì al Venerdì dalle 11.00 alle 12.00.

VOLONTARI AMI (ASSOCIAZIONE MARIA IMMACOLATA)

I volontari offrono assistenza spirituale. Sono presenti almeno 3 volte alla settimana presso il 2°, il 3° e il 4° piano DiMeR, nel reparto di Cardiochirurgia al 3° piano del Settore Q e presso i reparti Solventi al 6° e 7° piano del Settore Q.

VOLONTARI ATTIVECOMEPRIMA

"Attivecomeprima Onlus" è stata la prima Associazione in Italia a occuparsi della vita della persona colpita dal cancro. Offre un supporto globale durante le terapie oncologiche, sostegno psicologico di gruppo a pazienti e parallelamente ai loro familiari, attività creative e psicofisiche.
Per informazioni:
Tel. 02.6889647 (Lu-Gi 9.00-17.00)
E-mail: segreteria@attive.org
Sito: www.attive.org

AVO SEGRATE ONLUS
(ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI SEGRATE ODV)

Con i suoi volontari, AVO Segrate Odv 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 in Accoglienza presso l'Accettazione Centrale, all'Info Point ComCancer Center, negli ambulatori Oncologia Medica, di Radio-Tomoterapia nel Pronto Soccorso, offrono sempre solidarietà e ascolto e quei piccoli servizi che soltanto un amico può donare.

Sono presenti da lunedì a venerdì nei seguenti reparti:
Chirurgia Toracica, Chirurgia Vascolare, Medicina Generale Nefrologia /Ortopedia, Oncologia medica Linea Arianna, Neurologia, Urologi, Riabilitazione 3^ e 4^ piano DIMER.

Inoltre, il sabato un gruppo di Volontari AVO Segrate visita i malati di alcune Unità Operative sopra indicate.

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

I Volontari AVO Segrate, inoltre, 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.

Segreteria AVO Segrate Odv presso Ospedale San Raffaele
Dove: Settore R piano -2, ammezzato sopra Radio Tomoterapia 1
Quando: Lun - Mer - Ven 9.30-12,30
Tel: 02.2643.3747
E-mail: avosegrate.segreteria@avosegrate.org

Sportello AVO Segrate presso Ospedale San Raffaele
Dove: Accettazione Centrale, Settore R piano -1 Galleria delle Botteghe, vicino Metro Automatico
Quando: Lu-Ve 8.30-13.00
Tel: 02.2643.3747
E-mail: avosegrate.segreteria@gmail.com

www.avosegrate.it
www.facebook.com/AVOSegrate

VOLONTARI VIDAS

Hanno una convenzione con l'Ospedale e vengono contattati dalle Assistenti Sociali, previa segnalazione del dirigente medico dell'Unità Operativa.

SOStegno 70 INSIEME AI RAGAZZI DIABETICI

È un'Associazione onlus che promuove e sostiene l'assistenza, il supporto psicologico e i programmi educativi nei confronti dei bambini e dei ragazzi con diabete e delle loro famiglie.
I Volontari sono presenti in reparto presso la saletta istruzioni nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì 9.00-12.00 per prendere contatto con le famiglie dei bambini all'esordio del diabete.

Segreteria
Dove: reparto di Pediatria e Neonatologia, Settore C 2° piano
Orario: Lu-Ve 9.00-12.00.
Per informazioni:
Tel./Fax 02.2643.3403
E-mail: info@sostegno70.org
Sito: www.sostegno70.org

ASSOCIAZIONE REGIONALE FAMIGLIE IPERPLASIA SURRENALE CONGENITA ISC ONLUS LOMBARDIA

ISC Onlus Lombardia si occupa di "fare informazione" sulla malattia rara Iperplasia Surrenale Congenita presso il Centro di Endocrinologia dell'Infanzia e dell'Adolescenza, Unità Operativa di Pediatria dell'Ospedale San Raffaele.

Per informazioni
Tel: 02.264.326.25 oppure 345 3436049 – 348 7267416;
E-mail: i.s.c@tiscali.it



IRCCS Ospedale San Raffaele

Via Olgettina 60 – 20132 Milano MI

Tel: 02.2643.1
CUP: 02.2643.2643
E-mail: informazioni@hsr.it
URP: urp@hsr.it

hsr.it

CdS 001

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