Palazzo della Salute
WELLNESS CLINIC
Gruppo San Donato

# CARTA DEI SERVIZI

Ed. Settembre 2026

**Direttore Sanitario** - Prof. Fabrizio Ernesto Pregliasco

Sistema Sanitario Regione Lombardia

# Indice


3 Carta dei Servizi

4 Chi siamo
4 Palazzo della Salute – Wellness Clinic (PdS)

5 MODELLO 231
5 Il Modello di Organizzazione, Gestione E Controllo
5 Il Codice Etico

7 SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI
7 Gli Standard e il Miglioramento Continuo
8 Customer Satisfaction e il Miglioramento dei Servizi

9 DOVE SIAMO

10 I NOSTRI SERVIZI
10 Visite, esami e prestazioni specialistiche
10 Poliambulatorio 1
11 BIC
11 Servizio di odontoiatria
11 Punto prelievi

12 I NOSTRI CLIENTI

13 PRENOTAZIONI E ACCETTAZIONI
13 Visite ed esami specialistici
13 Prestazioni odontoiatriche
13 Solo per informazioni
13 Orari ambulatori
13 Ritiro referti
14 Per annullare una prenotazione SSN
14 Per annullare una prenotazione solvente

15 I SERVIZI

15 COME RAGGIUNGERCI

# 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 di Palazzo della Salute contiene:

- L'individuazione di una serie di principi fondamentali a cui si ispira la politica aziendale di Palazzo della Salute;
- 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;
- 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** presente all'interno di Palazzo della Salute.

La Direzione

# Chi Siamo

## Palazzo della Salute – Wellness Clinic (PdS)

Il Palazzo della Salute – Wellness Clinic (PdS) è parte del Ospedale Galeazzi S.p.a. (società cui fa capo anche il nuovo IRCCS Ospedale Galeazzi Sant'Ambrogio e l'IRCCS Istituto Clinico S. Siro), nasce con l'intento di mettere a disposizione dell'utenza servizi sanitari di alta qualità, facilmente accessibili, e il know how del primo gruppo ospedaliero in Italia (Gruppo San Donato), costituto da 19 ospedali - di cui 3 IRCCS (Policlinico San Donato, Ospedale San Raffaele, Ospedale Galeazzi Sant'Ambrogio). La Mission, in linea con quella di GSD, ruota attorno alla centralità del paziente, con percorsi di prevenzione e cura che considerano non solo la patologia ma anche l'individualità del paziente stesso e il suo benessere a 360 gradi.

PdS ha un'intensa attività poliambulatoriale e offre una vasta gamma di specialità e prestazioni multi-specialistiche di alta qualità scientifica per merito di un network di medici specialisti e di una struttura tesa all'eccellenza clinica.

PdS dispone di un parco tecnologico di ultima generazione per le prestazioni BIC, Dermatologia e Fisio-terapia atto a garantire l'alto livello delle prestazioni erogate.
La certificazione del sistema qualità, conseguita nel 2019, cui sono seguite le certificazioni sulla Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e Ambientale, testimoniano la forte attenzione della Società verso la prevenzione dell'inquinamento, la salute dei propri collaboratori e la sicurezza degli ambienti ed il costante miglioramento dei propri processi che, oltre a garantire un'efficiente ed efficace gestione delle risorse, ha contribuito al raggiungimento di standard qualitativi di eccellenza e la soddisfazione della propria clientela. Il modello organizzativo è proprio di una società orientata al cliente, all'ambiente e alla sicurezza.

L'integrazione con il Nuovo Ospedale IRCCS Ospedale Galeazzi Sant'Ambrogio (OGSA) è garantita dalle attività libero professionali di numerosi medici dell'Ospedale. I Sistemi Informativi sono integrati nei processi produttivi dell'OGSA.

# Modello 231

## Il Modello di Organizzazione, Gestione E Controllo

Il Modello ex D. Lgs n. 231:2001, ai sensi della normativa, indica un modello organizzativo adottato da persona giuridica, o associazione priva di personalità giuridica, volto a prevenire la responsabilità penale degli enti.
Tale normativa, avente ad oggetto la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", in vigore dal 4 luglio 2001, ha introdotto nell'ordinamento italiano, in conformità a quanto previsto anche a livello europeo, un nuovo regime di responsabilità denominata "da reato", derivante dalla commissione o tentata commissione di determinate fattispecie di reato nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi.

## Il Codice Etico

PdS pone il paziente al centro delle proprie attività cliniche, prefiggendosi l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative.
L'attività della Società è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e ad un continuo miglioramento della qualità di diagnosi e terapia, con lo scopo di garantirne il benessere. PdS si attiene nell'espletamento delle proprie attività ad inderogabili principi etici quali umanità, legalità, onestà, correttezza, trasparenza, innovazione, sicurezza, sostenibilità, rispetto delle diversità ed inclusione, nella convinzione che condotte caratterizzate dalla stretta osservanza di tali principi costituiscano l'irrinunciabile presidio per lo sviluppo economico e sociale.

In tal senso, PdS si impegna a garantire che:

- tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura ed attenzione rispettandone dignità e convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende, delle liste di attesa, ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;
- sia estesa, quanto più possibile, la diffusione del Codice, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei pazienti ed agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia, ai protocolli clinici proposti nonché a tutti quei servizi che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
In tal modo la Società garantisce l'assunzione di decisioni consapevoli (cd "consenso informato") da parte del paziente.

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla carta costituzionale, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra utente e personale medico.

Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi ad esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza con l'utenza, quindi, PdS si impegna a:

- garantire al paziente, o a suo delegato, la più completa ed idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- garantire una chiara informativa anche a utenti di nazionalità straniera;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute, per analizzare i feedback da parte dei client

# Sistemi di Gestione Certificati

## Gli Standard e il Miglioramento Continuo

Coerentemente con gli obiettivi e le politiche del Gruppo San Donato PdS promuove il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, delle prestazioni ambientali e di sicurezza e salute sul luogo di lavoro rivolto a collaboratori e clienti. Per i servizi e le prestazioni offerte, rappresentano requisiti da mantenere e migliorare, in funzione delle esigenze espresse ed implicite dalla clientela:

- facilità di accesso alle prestazioni;
- tempi di attesa commisurati alle specifiche necessità;
- multidisciplinarità delle prestazioni mediche;
- sicurezza degli utenti e degli operatori interni;
- centralità del cliente con il rispetto delle sue necessità e aspettative;
- valorizzazione delle risorse umane e del patrimonio infrastrutturale

Il sistema di miglioramento che PdS adottato prevede il seguente percorso:

- progettazione dei processi sanitari, amministrativi e di supporto;
- definizione di politiche e procedure documentate;
- monitoraggio del funzionamento dei processi attraverso la raccolta di dati necessari per l'elaborazione di specifici indicatori;
- analisi delle risultanze degli indicatori di esito, struttura e processo;
- attivazione e mantenimento di quei cambiamenti organizzativi e comportamentali che generano miglioramento.

Queste attività, rese sistematiche, forniscono un percorso di riferimento affinché PdS possa impegnarsi con successo a fornire prestazioni di qualità in un ambiente ben gestito e sicuro.

Le attività sanitarie e amministrative certificate, conformi alle norme UNI EN-ISO 9001; UNI EN ISO 14001; UNI ISO 45001, rispettivamente per i Sistemi Qualità-Ambiente-Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, sono indicati nei certificati ottenuti su base volontaria.
I certificati sono pubblicati nel sito:
www.grupposandonato.it/strutture/palazzo-della-salute/certificazioni

# Customer Satisfaction e il Miglioramento dei Servizi

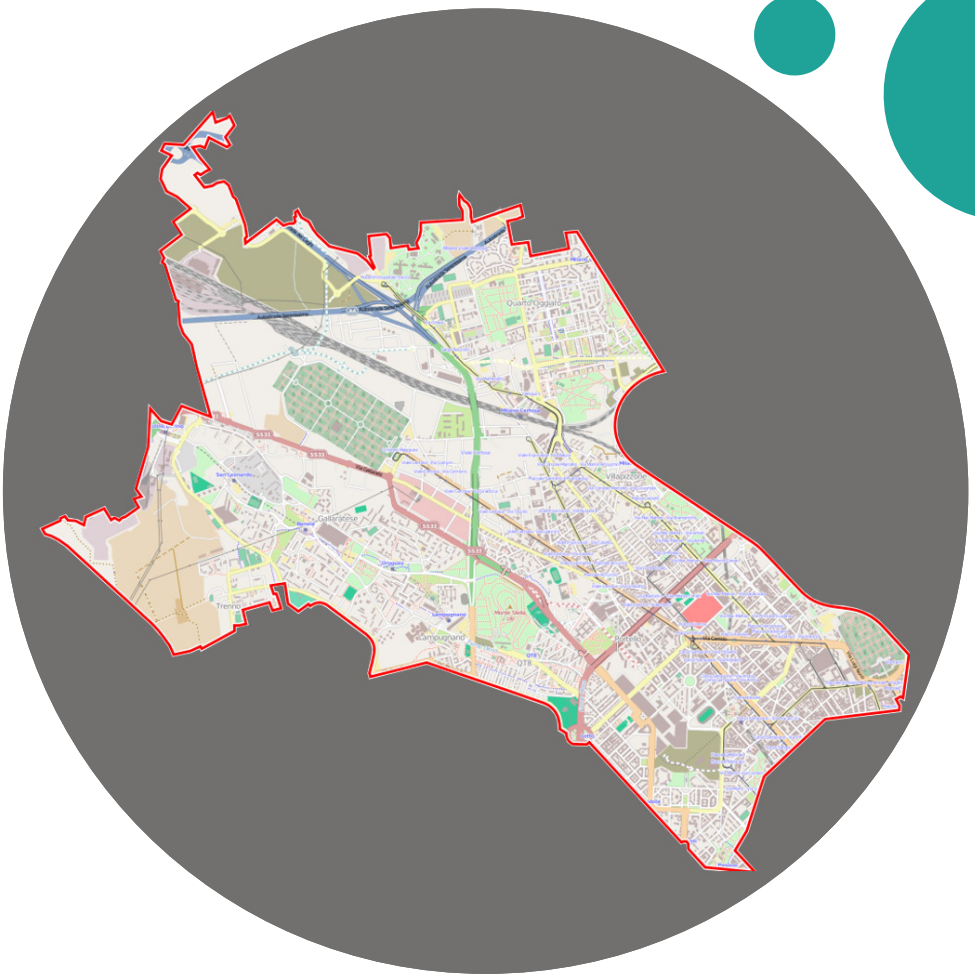
PdS pianifica e attua un articolato sistema di misurazione e monitoraggio, basato su metodologie di tipo statistico, al fine di garantire nel tempo l'efficacia e il miglioramento continuo del sistema di gestione e la conformità dei servizi erogati.

Le attività pianificate sono relative a:

- misurazione del livello di soddisfazione dei clienti;
- effettuazione di audit interni;
- misurazioni dei processi e dei servizi erogati tramite indicatori di struttura, processo, esito.

# Dove Siamo

PdS, struttura ambulatoriale accreditata con il SSR, offre la possibilità di accedere a visite ad esami ambulatoriali di qualità ospedaliera in regime di solvenza e in regime di SSR (Servizio Sanitario Regionale).
L'attività ambulatoriale si avvale della collaborazione di medici specialisti che lavorano in ospedali del Gruppo San Donato.
Sita in prossimità della Fiera Milano City alla confluenza delle principali vie di comunicazione della zona nord-ovest della città, appartenente al Municipio 8 di Milano con una densità di popolazione 7677,82 abitanti per km quadrato, una delle più grandi aree Milanesi.



La struttura opera su 6 piani, alcuni dedicati all'attività polispecialistica, altri dedicati a singole specialità. Dispone di tutti i più ampi comfort per soddisfare i bisogni e le esigenze del paziente: oltre ad un'ampia hall-reception, ad ogni piano è presente una confortevole sala d'attesa dedicata.

# I nostri servizi

## Visite, esami e prestazioni specialistiche

L'assetto organizzativo funzionale di PdS risulta articolato in due UO: Poliambulatorio 1 e UO Bassa complessità assistenziale (BIC).

Professionisti della Sanità (medici e non medici) prestano la loro attività per garantire visite mediche e prestazioni sanitarie improntate ad un elevato livello di qualità. Di seguito un elenco, seppur non esaustivo, delle prestazioni erogabili.

## Poliambulatorio 1

| SPECIALITÀ | AUTORIZZATE | ACCREDITATE | A CONTRATTO |
|---|---|---|---|
| CARDIOLOGIA | ✓ | ✓ | ✓ |
| CHIRURGIA GENERALE | ✓ | ✓ | |
| CHIRURGIA PLASTICA | ✓ | ✓ | |
| CHIRURGIA VASCOLARE-ANGIOLOGIA | ✓ | ✓ | |
| DERMOSIFILOPATIA | ✓ | ✓ | |
| ENDOCRINOLOGIA | ✓ | ✓ | ✓ |
| GASTROENTEROLOGIA | ✓ | ✓ | |
| MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE | ✓ | ✓ | ✓ |
| NEUROLOGIA | ✓ | ✓ | ✓ |
| OCULISTICA | ✓ | ✓ | ✓ |
| ODONTOSTOMATOLOGIA | ✓ | ✓ | ✓ |
| ONCOLOGIA | ✓ | ✓ | |
| ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA | ✓ | ✓ | ✓ |
| OSTETRICIA GINECOLOGIA | ✓ | ✓ | |
| OTORINOLARINGOIATRIA | ✓ | ✓ | ✓ |
| PNEUMOLOGIA | ✓ | ✓ | |
| PSICHIATRIA | ✓ | ✓ | |
| UROLOGIA | ✓ | ✓ | |

# BIC

La attività svolte presso l'Area Chirurgica del PdS sono attività di oculistica erogate in regime di chirurgia ambulatoriale semplice e complessa.

| | |
|---|---|
| **Chirurgia ambulatoriale complessa** | Intervento di Cataratta con o senza impianto di lente intraoculare |
| **Chirurgia ambulatoriale semplice** | Iniezione intravitreale di sostanze terapeutiche<br>Asportazione di calazio<br>Correzione di retrazione della palpebra<br>Altra asportazione dello pterigium<br>Svuotamento terapeutico della camera anteriore<br>Riparazione di entropion o ectropion con tecnica di sutura |

# Servizio di odontoiatria

Al secondo piano del PdS, dove è ubicata l'area poliambulatoriale di odontoiatria, è presente un apposito punto Informazione e prenotazione presso il quale è possibile avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso, le prestazioni eseguite e quanto altro possa essere utile per il paziente.

## Informazioni

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

Le postazioni accettano pagamenti elettronici effettuati tramite Bancomat, Banco Posta o Carta di Credito.

Possono esser effettuate sia prenotazioni di prime visite che prenotazioni per attività di cura odontoiatriche successive alla prima visita.

Per le prestazioni da effettuarsi con il Servizio Sanitario Nazionale è richiesta la prescrizione su apposito modulo redatto dal Medico di Medicina Generale. Possono accedere al Servizio Sanitario Regionale solo i pazienti residenti in Regione Lombardia e alle condizioni previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Le prestazioni a carico del SSR devono essere concluse entro un anno. Per il paziente che utilizza il regime in solvenza, non è necessaria alcuna prescrizione.

Per annullare una prenotazione odontoiatrica

Tel. CUP Odontoiatrico 02.83468200
Recarsi agli sportelli
E-mail cupsdc.icsa@grupposandonato.it

# Punto Prelievi

Il Punto Prelievi è allocato al Piano 1 ed è funzionalmente collegato alla Medicina di Laboratorio (SMeL) dell'IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio.

Il Punto Prelievi è aperto, con e senza appuntamento, per i prelievi ematici e la consegna dei campioni dalle ore 7.30 alle ore 9.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 9.00. L'accesso è diretto.

Per effettuare esami di genetica, è necessaria la prenotazione attraverso il CUP.

Nella sala prelievi vengono eseguiti le seguenti tipologie di prelievo:

• prelievo venoso
• tampone oro/faringeo

Non è prevista l'esecuzione di prelievo arterioso.

Al punto prelievi vengono, inoltre, ritirati campioni, raccolti negli appositi contenitori, di:

• urine
• feci
• espettorati

L'utilizzo di contenitori adatti per la raccolta di materiali biologici a domicilio (tamponi, urine, feci ecc.) è una condizione essenziale per garantire una adeguata qualità delle prestazioni analitiche, pertanto la struttura, attraverso il punto prelievi, fornisce gratuitamente agli utenti ambulatoriali i contenitori per la raccolta di materiali biologici, unitamente alle informazioni sulla corretta preparazione all'esame.

Le informative per gli esami che richiedono una particolare preparazione sono pubblicate su:
https://www.grupposandonato.it/strutture/ospedale-galeazzi-sant-ambrogio/documentazione-clinica

## Criteri di accettabilità dei campioni biologici

I campioni biologici raccolti a domicilio devono essere prelevati secondo le istruzioni fornite per ciascun materiale. I campioni prelevati presso il punto prelievi possono occasionalmente presentare non conformità che li rendono non idonei per l'esecuzione dell'analisi.

Qualora il campione biologico non possa essere analizzato, il paziente viene avvisato telefonicamente in giornata dalla segreteria di Laboratorio e invitato a ripresentarsi per un secondo prelievo o consegna di materiale, senza necessità di ripetizione dell'accettazione amministrativa.

Le cause più frequenti di non accettazione sono rappresentate da:

• Campioni visibilmente sporchi, imbrattati di sangue/urine/feci
• Campioni raccolti in contenitori e/o anticoagulanti non idonei all'analisi
• Campioni con alterato rapporto sangue/anticoagulante
• Campioni con materiale in quantità insufficiente per l'analisi o Campioni emolizzati e/o lipemici
• Campioni non identificati o correttamente etichettati o dubbi
• Campioni non conformi alle norme di sicurezza
• Campioni con tempo/temperatura di trasporto/conservazione non idoneo all'esame richiesto
• Campioni non idonei alla richiesta di esame

Tutte le informazioni complete in merito al Punto Prelievi sono consultabili al seguente link:
https://www.grupposandonato.it/strutture/ospedale-galeazzi-sant-ambrogio/punti-prelievi-laboratorio-analisi

# I nostri clienti

I clienti di PdS sono:

- Privati cittadini che si rivolgono direttamente alla Società e pagano in proprio le prestazioni (clienti solventi);
- Clienti convenzionati, in seguito ad accordi commerciali con enti ed aziende, accedono ai servizi con pagamento in proprio delle prestazioni, con diritto a particolari sconti o listini speciali (convenzionati indiretti) oppure con pagamento a carico totale o parziale dell'ente convenzionato (convenzionati diretti)

# Prenotazioni e Accettazioni

## Visite ed esami specialistici

Prenotazioni telefoniche SSN e SOLV: CENTRO UNICO PRENOTAZIONI – CUP
Tel. 02.33127012
Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00
Sabato dalle 7.30 alle 13.30 - esclusi i giorni festivi

Presso gli sportelli del poliambulatorio
Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00
Sabato dalle 7.30 alle 13.30 - esclusi i giorni festivi

Tramite App: App Grupposandonato

Tramite sito: www.grupposandonato.it

## Prestazioni odontoiatriche

CUP Odontoiatrico
Tel. 02.83468200
Dal lunedì al venerdì dalle dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. Sabato chiuso.

## Solo per informazioni

Servizio Reception
Tel. 02.33127012

Poliambulatorio Solventi
Tel. 02.83468300

Poliambulatorio SSN
Tel. 02.83468100

## Orario ambulatori

Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00 sabato dalle 7.30 alle 13.30

## Ritiro referti

Per numerose prestazioni di diagnostica per immagini e strumentale la consegna del referto è immediata. I referti degli esami di laboratorio e di altre prestazioni sono disponibili a partire dalla data indicata sull'apposito tagliando rilasciato al cliente. Ai fini della tutela della privacy, i referti vengono consegnati esclusivamente al titolare degli esami munito di documento di identità o ad altra persona in possesso del tagliando debitamente compilato per delega e munito del documento di identità proprio. In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche sull'esito degli esami.

I referti si possono ritirare presso la reception al piano 0 di Palazzo della Salute - Wellness Clinic
dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00
Sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30

# Per annullare una prenotazione SSN

- Tel. CUP 02.33127012
- Recarsi agli sportelli
- E-mail info.pds@grupposandonato.it

# Per annullare una prenotazione solvente

- Tel. CUP 02.33127012
- Recarsi agli sportelli
- E-mail privati.pds@grupposandonato.it

# I servizi

I pazienti possono accedere al bar, presente all'ingresso dell'edificio, che sostiene le indicazioni del Progetto EAT Educazione Alimentare promosso dal Gruppo San Donato.

Presso la Reception è attivo un sistema informatizzato per la ricerca in tempo reale del taxi più vicino, con rilascio dello scontrino di avvenuta prenotazione.

La struttura dispone di un servizio free Wi-fi attivo su tutti i piani e disponibile per tutti gli utenti.

# Come raggiungerci

- Metropolitana MM1 (linea rossa) con fermata in P.le Lotto e MM5 (linea lilla) con fermata Domodossola o Portello
- Tram 1, 7, 14,19 con fermata in Piazza Firenze o Domodossola
- Autobus 43, 57, 69 con fermata in Piazza Firenze
- Autobus 48, 78 con fermata in Piazzale Damiano Chiesa
- Passante ferroviario con le linee suburbane: S3 e S4 con fermata Domodossola
- In Automobile: Tangenziale Ovest con uscita San Siro - Fieramilanocity o dalle autostrade con uscita Milano - Viale Certosa

Palazzo della Salute
WELLNESS CLINIC
Gruppo San Donato

## Palazzo della Salute

Viale Teodorico, 25
20149 Milano

Tel: 02.33127012
E-mail: info.pds@grupposandonato.it
URP: urp.ogsa@grupposandonato.it