

# CARTA *dei* SERVIZI



**I.R.C.C.S. Policlinico  
San Donato**

Gruppo San Donato

Ed. Giugno 2026

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia

[grupposandonato.it](http://grupposandonato.it)

*Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci, a rendere più comprensibili e accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti.*

# Indice

- 5 Presentazione struttura, principi fondamentali e diritti del malato
- 6 Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti
  
- 7 Principi Fondamentali
- 9 Diritti del malato
- 10 Come raggiungerci
- 11 Specialità, servizi e ambulatori
- 12 Ricoveri
  
- 15 Orario di visite e regole per i visitatori
- 17 Dimissioni del paziente
- 18 Cartella clinica
- 19 Prenotazioni
- 20 Punto prelievi
- 20 Ritiro referti
- 21 Pronto soccorso
- 22 Informazioni generali



**Presentazione struttura,  
principi fondamentali  
e diritti del malato**

# Presentazione struttura, principi fondamentali e diritti del malato

La Mission del **Policlinico San Donato** è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

1. **Personalizzazione dell'assistenza**
2. **Efficacia e sicurezza delle cure**
3. **Qualità e tecnologie avanzate**

Il **Policlinico San Donato** è un ospedale accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, polo didattico della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Milano e Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) per le malattie cardiovascolari.

Il Policlinico San Donato ha iniziato la sua attività nel 1969 ed è stato il primo fra gli ospedali europei di alta complessità e specializzazione ad aver ottenuto, dal 1998, la **CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9002** per le proprie attività, mantenendo ininterrottamente attivo un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato seguendo l'evoluzione delle norme della serie ISO 9000.

Il Policlinico San Donato è stato riconosciuto dal Ministro della Salute come **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)** per lo studio e la cura delle "Malattie del cuore e dei grandi vasi nell'adulto e nel bambino" (Decreto Ministeriale del 6 marzo 2006). Gli IRCCS sono ospedali che dimostrano eccellenza nell'organizzazione e nello sviluppo della ricerca nel campo biomedico.

Il prestigioso riconoscimento inserisce il Policlinico San Donato tra gli Istituti di ricerca di rilevanza nazionale, confermando l'altissima qualità dell'assistenza ospedaliera e la rilevanza dell'impegno scientifico e didattico delle équipe mediche e chirurgiche.

Nel 2021 il Policlinico San Donato ha conseguito la **certificazione ambientale** secondo la norma **UNI EN ISO 14001**, a riprova del desiderio di gestire le proprie responsabilità ambientali in un modo sistematico che contribuisce al pilastro ambientale della sostenibilità.

Alla fine del 2021, inoltre, il Policlinico San Donato ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro secondo la norma UNI EN ISO 45001. La gestione della sicurezza sul lavoro, inserita nella strategia aziendale e integrata con la Qualità e le Politiche Ambientali, migliora le performance dell'Ospedale e lo proietta verso un nuovo modello di competitività sostenibile.

**Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Teresa Cuppone**



# Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

Il Policlinico San Donato ha accreditato **420 posti letto** di degenza ordinaria, Day Hospital e Day Surgery, ai quali si aggiungono 19 posti tecnici del servizio Dialisi e 9 poltrone tecniche BIC e 4 MAC.

Ospedale generale dotato di tutte le principali specialità, si estende su una superficie di circa **40.000 metri quadrati** sviluppati su tre corpi, due a sviluppo verticale destinati in maggior parte alla degenza (**Corpo A e Corpo B**) e uno a sviluppo prevalentemente orizzontale destinato alla riabilitazione e ai servizi ambulatoriali (**Corpo C**). Una palazzina di 4 piani ospita le aule dedicate all'insegnamento universitario dei corsi di laurea in Medicina e in Infermieristica e il training center al cui interno sorgono una sala operatoria e una sala di emodinamica per simulazioni e addestramento. Sono inoltre presenti anche un wet e un dry lab, una sala stampa e sviluppo 3D, una sala conferenze e una sala webinar. Nello stesso edificio si trovano i laboratori di ricerca IMTC e gli uffici della Direzione Scientifica (**Corpo F**).

Il Policlinico San Donato dispone di **14 sale operatorie, 3 sale di emodinamica e 3 sale di elettrofisiologia**.

L'attività del Policlinico San Donato è organizzata in tre dipartimenti, attinenti le aree medica, chirurgica e dei servizi sanitari di diagnosi e cura.

L'ospedale è dotato di una elisuperficie.



**Principi fondamentali**

**POLICLINICO SA**

*ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO*

# Principi Fondamentali

Il paziente che accede all'ospedale cerca, in particolar modo, di ridurre il divario tra il comfort e le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero. Egli deve, pertanto, 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 il **Policlinico San Donato** si ispira sono quelli di:



## Eguaglianza

Ogni persona ricoverata in ospedale ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.



## Imparzialità

Il personale dell'Istituto non favorisce nessun paziente ricoverato 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 per una logica continuità assistenziale.



## Diritto di scelta

Il paziente ha il diritto della decisione finale riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata 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 eventualmente 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.



## Diritti e doveri dei cittadini

I doveri e le norme di civile convivenza sono fondamentali per assicurare una corretta collaborazione con il personale medico e infermieristico.

Il Policlinico San Donato si è dotato di un **CODICE ETICO** che illustra i valori che caratterizzano la struttura. Il comportamento dei soggetti che vi interagiscono si uniforma ai valori condivisi.

Per consultare il codice etico:

<https://www.grupposandonato.it/strutture/policlinico-san-donato/trasparenza>

# Diritti del malato

## 1. INFORMAZIONE, PERSONALIZZAZIONE

Il Policlinico San Donato garantisce a tutti i pazienti:

- completezza dell'informazione sulla degenza tramite colloqui e informative fornite dal personale medico e dal personale deputato all'assistenza e di una relazione per il medico curante all'atto della dimissione;
- personalizzazione dell'assistenza

## 2. RISERVATEZZA

Il Policlinico garantisce a tutti i pazienti il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle scelte religiose.

## 3. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per ulteriori informazioni è a disposizione dei cittadini l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**. Oltre al Servizio Informazioni, l'URP offre al cittadino-utente la possibilità di presentare segnalazioni o suggerimenti utili alla struttura per un'impostazione organizzativa, strutturale e assistenziale più vicina alle esigenze dell'utenza. Le segnalazioni possono essere fatte presentandosi direttamente all'ufficio preposto, telefonicamente, tramite e-mail o posta ordinaria.

---

## URP

Orari: 10.00 - 12.00 da lunedì a venerdì, festivi esclusi

Telefono: 02-52774629

E-mail: [URP.PSD@grupposandonato.it](mailto:URP.PSD@grupposandonato.it)

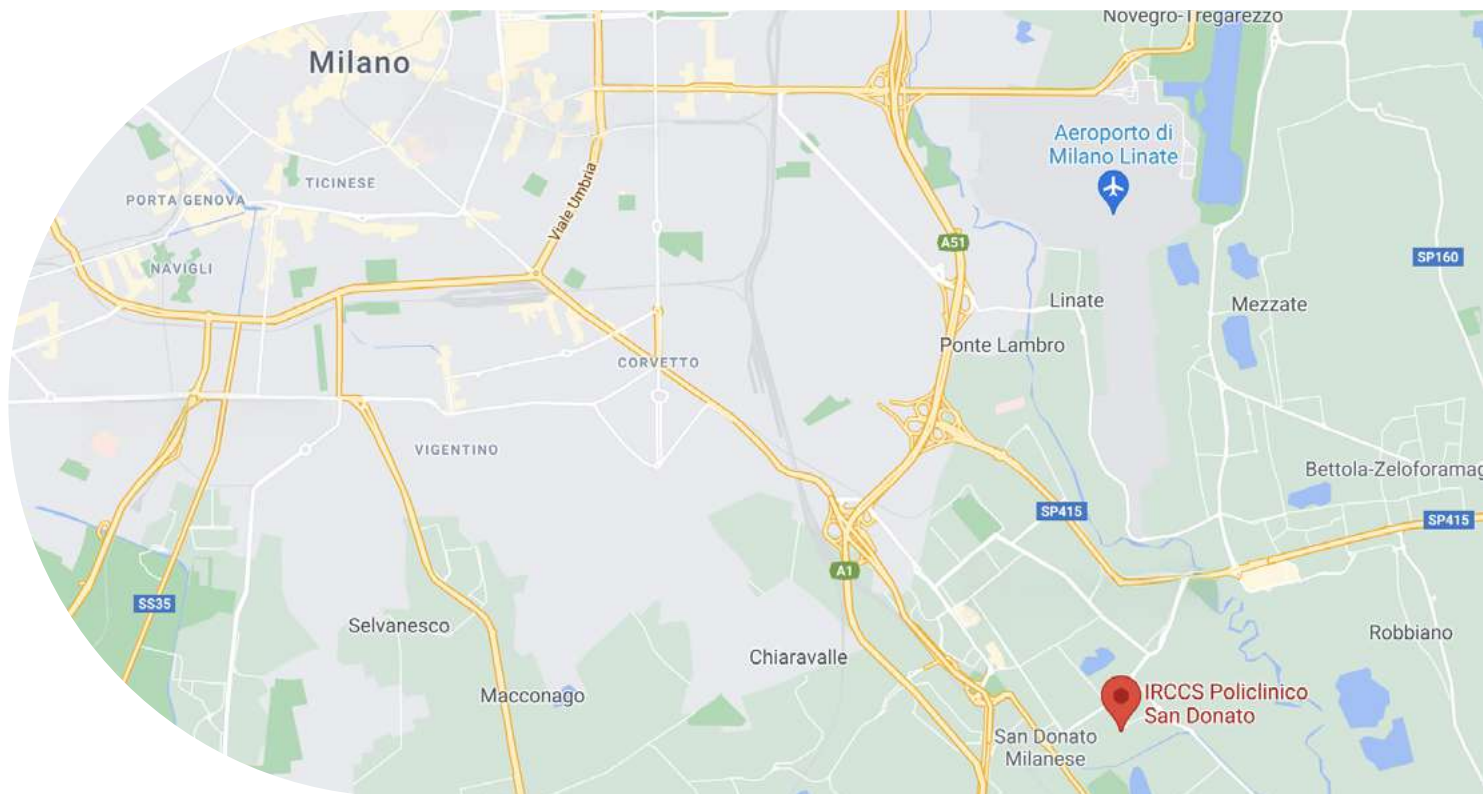
# Come raggiungerci

## **Policlinico San Donato**

Piazza Edmondo Malan, 2 (ingresso principale – Corpo C)

Via Morandi, 30 (ingresso Corpo A)

20097 San Donato M.se (MI)



Il Policlinico San Donato, situato nel comune di San Donato Milanese, a 7 km dal centro di Milano e alla confluenza di importanti vie di comunicazione, è facilmente raggiungibile con:

### **MEZZI PUBBLICI**

**METROPOLITANA:** Linea gialla M3 fino al capolinea San Donato

**AUTOBUS:** dalla fermata della M3 San Donato, prendere gli autobus 130 e 132 di ATM o le linee C-Rossa e C-Blu di Autoguidovie. Raggiungono l'Ospedale anche le linee 140 e 121.

La fermata è davanti all'ingresso secondario situato in via Morandi 30.

### **AUTOMOBILE**

Dalle autostrade si deve prendere la tangenziale Est, uscita San Donato. Nei pressi di Piazza E. Malan è a disposizione un ampio parcheggio.

Il Policlinico San Donato dista soli 15 minuti dall'Aeroporto di Linate e dalla stazione ferroviaria di Milano Rogoredo.

# Specialità, servizi e ambulatori

## Ricovero

### SPECIALITÀ MEDICHE

Cardiologia  
Malattie endocrine  
Medicina Generale  
Neurologia e Stroke Unit  
Oncologia  
Pneumologia  
Riabilitazione Specialistica  
Terapia Intensiva e UTIC

### SPECIALITÀ CHIRURGICHE

Cardiochirurgia  
Chirurgia Generale  
Chirurgia Plastica  
Chirurgia Vascolare  
Oculistica  
Ortopedia e Traumatologia  
Urologia

## Servizi Sanitari di Diagnosi e Cura

Attività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale (MAC)  
Centro di Day Surgery: Chirurgia a bassa complessità operativa ed assistenziale  
Centro di DEA (Pronto Soccorso)  
Emodialisi  
Farmacia ospedaliera  
Laboratorio Clinico Generale con aree specialistiche (Patologia Clinica - Microbiologia e Virologia)  
Laboratorio di Elettrofisiologia  
Laboratorio di Emodinamica  
Laboratorio Esternalizzato di Anatomia Patologica  
Radiologia/Diagnostica per immagini  
Radioterapia  
Servizi di endoscopia (Gastroenterologia - Chirurgia ed endoscopia digestiva; Pneumologia; Urologia)  
Servizio dietetico

## Specialità Ambulatoriali

Cardiochirurgia  
Cardiologia  
Chirurgia generale  
Chirurgia plastica  
Chirurgia vascolare - Angiologia  
Dermosifilopatia  
Endocrinologia  
Gastroenterologia - Chirurgia ed endoscopia digestiva  
Medicina Fisica e Riabilitazione  
Medicina Generale  
Neurologia  
Oculistica  
Odontostomatologia - Chirurgia maxillo facciale  
Oncologia  
Ortopedia e traumatologia  
Ostetricia e ginecologia  
Otorinolaringoiatria  
Pneumologia  
Urologia

# Ricoveri

## **RICOVERI 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 al reparto di destinazione. Le pratiche indispensabili per il ricovero vengono definite successivamente dal personale sanitario e dell'Ufficio Accettazione, coinvolgendo al bisogno i familiari.

## **RICOVERI ORDINARI**

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

- impegnativa del medico di medicina generale;
- carta d'identità o documento equivalente;
- codice fiscale o tessera sanitaria.

**L'ufficio Accettazione Ricoveri è situato al Piano 0 del Corpo C.** L'ufficio è aperto da lunedì a venerdì, dalle 7.00 alle 15.00.

## **PRE-RICOVERI**

Gli esami prima dell'intervento vengono solitamente effettuati in regime di pre-ricovero, completamente gratuiti, coordinando la programmazione con le esigenze del paziente.

## **RICOVERO DI MINORI**

I pazienti minori di 16 anni, ricoverati presso il reparto di Cardiologia e Cardiochirurgia Pediatrica, hanno il diritto di essere assistiti da un genitore 24 ore su 24; l'accompagnatore usufruisce di un posto letto e del servizio pasti. Per i pazienti minori che abbiano compiuto il diciassettesimo anno, invece, la permanenza del genitore è limitata alle ore diurne.

## **CITTADINI STRANIERI**



I cittadini stranieri residenti in Italia, dotati di regolare permesso di soggiorno, possono accedere al Servizio Sanitario Nazionale con la tessera sanitaria.

I cittadini comunitari non residenti in Italia possono accedere alle cure medicalmente necessarie con la tessera TEAM (ad esclusione delle cure di alta specialità o programmate) o con il certificato provvisorio E112 o S2 in corso di validità, rilasciato dal paese di residenza e intestato alla struttura ospedaliera. In mancanza di tessera TEAM o equivalente, qualora il cittadino straniero dichiari lo stato di indigenza, sono assicurate le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti o comunque essenziali, ancorché continuative, per malattia e infortunio e i programmi di medicina preventiva a salvaguardia della salute individuale e collettiva.

Senza la necessaria documentazione, i cittadini stranieri possono accedere al Pronto Soccorso per ricevere cure urgenti ed essenziali, malattia, infortunio o interventi preventivi.

I cittadini stranieri non indigenti, compresi i cittadini comunitari sprovvisti di Tessera TEAM o di documento sostitutivo equivalente, devono pagare le prestazioni di cui usufruiscono o in forma diretta o mediante polizza sanitaria, esclusi i casi sopra esposti.

### **RICOVERI IN REGIME PRIVATO**

Per i pazienti che richiedono espressamente un trattamento privato a pagamento o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, il Policlinico San Donato mette a disposizione percorsi dedicati che danno diritto a:

- Scelta del medico curante;
- Camera singola, con la possibilità di ospitare un accompagnatore;
- Patient Manager dedicata
- Particolari comfort alberghieri.

Il paziente può far riferimento all'**Ufficio Ricoveri Solventi** situato al Piano 0 del Corpo A. L'ufficio è aperto da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 16.00.

Contatti telefonici:

02-52774860

Oppure indirizzo e-mail: [Ricoverisolventi.psd@grupposandonato.it](mailto:Ricoverisolventi.psd@grupposandonato.it)  
[convenzioni.psd@grupposandonato.it](mailto:convenzioni.psd@grupposandonato.it)

### **ASSISTENZA E REGOLE PER I DEGENTI**

Il **Responsabile medico** di Unità Operativa, insieme ai suoi collaboratori, visita regolarmente ogni paziente, di norma al mattino **tra le 9.00 e le 14.00**.

In tutte le Unità Operative del Policlinico San Donato operano équipe di **infermieri** dirette da un **Coordinatore Infermieristico**: il loro compito è prestare assistenza ai ricoverati seguendo le direttive dei medici.

È operante anche un'**assistenza a carattere volontario** da parte degli iscritti ad associazioni quali AVO (Associazione Volontari Ospedalieri), ABIO (Associazione per il Bambino in Ospedale), AICCA (Associazione Italiana dei Cardiopatici Congeniti Adulti) e Cuore Fratello.

Nelle Unità Operative sono presenti **operatori socio sanitari** che operano in collaborazione con i medici e gli infermieri nello svolgimento della routine quotidiana.

Il **fisioterapista** si occupa dell'esecuzione del trattamento riabilitativo mirato alla prevenzione di alcune patologie e/o al recupero delle funzionalità compromesse.

## ORARI DEI PASTI

Di norma:

Colazione: ore 8.00 – 8.30

Pranzo: ore 12.00

Cena: ore 18.00

I menù vengono definiti dai dietisti, sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati, e variano stagionalmente. Ogni segnalazione riguardante il vitto va inoltrata tramite il Coordinatore Infermieristico.

## COSA PORTARE CON SÉ AL MOMENTO DEL RICOVERO

- Impegnativa, carta d'identità, tessera sanitaria e tutta la documentazione medica disponibile (esami, radiografie, certificati di precedenti ricoveri);
- La lista dei farmaci che si assumono abitualmente;
- Gli indumenti essenziali: pigiama, calze, biancheria intima; si raccomanda l'utilizzo di calzature con suola antiscivolo e di evitare l'uso di pantofole.
- Il necessario per l'igiene personale.
- I ricoveri solventi hanno a disposizione stanze singole dotate di Wi-Fi, frigo, televisore, cassaforte, bollitore, set di asciugamani e kit di cortesia.

## REGOLE

- Attenersi scrupolosamente alle prescrizioni farmacologiche dei medici curanti, senza fare ricorso a nessun altro tipo di farmaco senza l'autorizzazione;
- Evitare comportamenti che possono creare disturbo o disagio agli altri pazienti;
- Informare preventivamente il personale sanitario ogni volta che si desidera allontanarsi dal reparto;
- Custodire attentamente i propri effetti personali, evitando di portare in ospedale oggetti di valore;
- È vietato, per evitare danni a terzi, gettare oggetti, anche di carta, dalle finestre, così come è opportuno non mettere nulla sui davanzali;
- Ai sensi della Legge 16 gennaio 2003, n. 3, **è vietato fumare in tutto l'ospedale.**





## Orario di visite e regole dei visitatori

# Orario di visite e regole per i visitatori

Le visite ai degenti, da parte di familiari e conoscenti, sono ammesse quotidianamente nel rispetto dei seguenti orari:

## **GIORNI FERIALI, COMPRESO SABATO**

dalle ore 16.00 alle ore 18.00

## **DOMENICA E FESTIVI**

dalle ore 10.00 alle ore 11.00

dalle ore 15.00 alle ore 17.00

*Per ogni paziente sono ammesse non più di due persone per volta e i bambini devono avere almeno 12 anni.*

## **TERAPIE INTENSIVE**

### **TERAPIA INTENSIVA POSTOPERATORIA**

Tutti i giorni dalle ore 17.00 alle ore 18.00

### **RIANIMAZIONE E TERAPIA INTENSIVA**

Tutti i giorni dalle ore 16.30 alle ore 18.00

### **UNITÀ CORONARICA**

Da lunedì a sabato dalle ore 17.00 alle ore 18.00

Domenica e festivi dalle ore 16.00 alle ore 17.00

*L'accesso alle Terapie Intensive è consentito a un solo visitatore per paziente.*

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare ricoverato, può essere **ricevuto dai medici curanti**, nel rispetto del regolamento sulla protezione dei dati, **da lunedì a venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00**, oppure in orari esposti e comunicati al paziente all'atto dell'ingresso in reparto.

I colloqui con i medici nelle Terapie Intensive sono possibili durante l'orario di visita.



# Dimissioni del paziente

Quando il periodo di degenza si conclude, il paziente, al momento di lasciare l'Ospedale, riceve la **lettera di dimissione**, nella quale sono indicati:

- la diagnosi;
- gli esami e le procedure eseguiti;
- la terapia effettuata;
- la terapia da eseguire a domicilio;
- le indicazioni relative ai successivi controlli.

La lettera di dimissione è un documento importante che deve essere conservato ed esibito al medico curante in occasione di eventuali controlli ambulatoriali o per altri ricoveri.

Il paziente che lascia il Policlinico può, all'atto delle dimissioni, compilare il **questionario di soddisfazione**. In caso di necessità, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per eventuali chiarimenti.

È sempre opportuno accertarsi di non aver dimenticato nulla nella stanza in cui si è stati ricoverati e verificare che sia stata integralmente restituita l'eventuale documentazione clinica personale consegnata all'ingresso in reparto.



# Cartella Clinica

Dopo le dimissioni, il paziente può chiedere la copia conforme della cartella clinica.

La richiesta può essere inoltrata:

- tramite posta elettronica all'indirizzo [copiacartellaclinica.psd@grupposandonato.it](mailto:copiacartellaclinica.psd@grupposandonato.it)
- presentandosi allo sportello Accettazione Ricoveri (Piano 0 - Corpo C)

La richiesta può essere inoltrata tramite il [modulo scaricabile dal sito web](#) e deve essere accompagnata dalla fotocopia o dalla scansione del documento d'identità.

La copia di cartella clinica può essere ritirata allo sportello Accettazione Ricoveri, spedita al domicilio o scaricata in formato digitale da un server sicuro. I documenti sanitari possono essere consegnati solo agli aventi diritto, nel rispetto del regolamento sulla protezione dei dati. Nel caso di ritiro da parte dell'intestatario, questo deve presentarsi allo sportello munito di documento di identità valido. Se il ritiro è effettuato da un'altra persona, l'intestatario della documentazione clinica deve delegare l'incaricato per il ritiro. A tal proposito, l'intestatario può scaricare il [modulo dal sito web del Policlinico](#) e compilare la sezione relativa alla delega.

Il delegato deve presentarsi presso lo sportello con:

- proprio documento di identità;
- modulo di delega compilato dall'intestatario;
- fotocopia della carta di identità dell'intestatario della documentazione.

# Prenotazioni

Il Policlinico San Donato offre agli utenti la possibilità di prenotare prestazioni specialistiche, ambulatoriali ed esami diagnostici sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) sia privatamente in regime di solvenza (a pagamento), con le seguenti modalità:

## ONLINE



### VISITE PRIVATE

<https://webappgsd.grupposandonato.it/>

È possibile prenotare direttamente online 24 ore su 24 e in pochi click una visita privata dal proprio computer o dal proprio smartphone, scegliendo la data e l'ora.

## TELEFONO E SPORTELLO

**ATTENZIONE:** Le prestazioni urgenti differibili (codice di priorità "U" o "Urgente" indicato dal medico sull'impegnativa, l'ex "bollino verde") non possono essere prenotate telefonicamente ma l'utente deve recarsi direttamente allo sportello, entro 48 ore dal rilascio della prescrizione.

## SSN

Le prestazioni del Policlinico San Donato possono essere prenotate tramite:

- CUP Regione Lombardia: 800 638 638 / 02 999599, dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:00;
- Call center del Centro Unico Prenotazioni (CUP) della struttura allo 02-527741 (percorso 1 - 2), dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 20:00.

Prenotazioni SSN tramite Sportello

Solo le prestazioni urgenti possono essere prenotate anche di persona presso lo sportello del Policlinico San Donato da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:00, corpo C piano 0.

## SOLVENTI

Call Center Prenotazioni: [02527741](tel:02527741) (digitare il percorso 1-1 per parlare con l'operatore) da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (esclusi giorni festivi).

**Orari sportello\*:** da lunedì a venerdì dalle ore 7.15 alle 20.00  
sabato, esclusi i giorni festivi, dalle ore 7.15 alle ore 18.00

## ODONTOIATRIA

Telefono: [0252774483](tel:0252774483) e [0252774463](tel:0252774463)

da lunedì a sabato, esclusi i giorni festivi, dalle ore 08.00 alle ore 19.00

\* Durante il periodo estivo e in occasione delle festività, l'attività agli sportelli potrebbe subire una riduzione oraria.

Per **cancellare un appuntamento**, procedere con le medesime modalità utilizzate in fase di prenotazione.

# Punto prelievi

Il punto prelievi, collocato al Piano 0 del Corpo C (accesso da Piazza E. Malan 2), è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 09.30. Il Sabato e festivi sono esclusi.

**Al Policlinico San Donato afferiscono tre punti prelievi collocati all'interno di:**

- Smart Clinic La Corte Lombarda, presso Centro Commerciale La Corte Lombarda (Bellinzago Lombardo, MI)
- Smart Clinic Pieve, presso Centro Commerciale Pieve (Pieve Fissiraga, LO).

**I prelievi si effettuano dalle ore 7.30 alle ore 9.30, da lunedì a sabato.**

# Ritiro referti

Lo sportello Ritiro Referti, collocato al Piano 0 del Corpo C (atrio centrale, sportelli 1 e 2), è aperto da lunedì a venerdì – festivi esclusi, dalle 9.00 alle 16.30.

L'IRCCS Policlinico San Donato offre la possibilità visualizzare, salvare e stampare i propri referti firmati digitalmente e le immagini associate **tramite App**. Per maggiori informazioni:

<https://www.grupposandonato.it/strutture/policlinico-san-donato/referti-online>

Per le Smart Clinic il ritiro referti può avvenire durante gli orari di apertura dei centri commerciali, da lunedì a sabato.

Il ritiro referti deve avvenire nella stessa sede in cui si è effettuato il prelievo.

## **Fascicolo Sanitario Elettronico**

Si ricorda che, per i cittadini residenti in Lombardia, è possibile consultare i referti di Medicina di Laboratorio, Visite specialistiche e Radiologia accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico (<https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/>).

# Pronto soccorso

Il Policlinico San Donato è dotato di un servizio di Pronto Soccorso DEA (Dipartimento d’Emergenza e Accettazione), attivo 24 ore su 24, e collocato al corpo B (accesso esterno alla struttura).

## INGRESSO AL PRONTO SOCCORSO

L’accoglienza è a cura del personale infermieristico specificatamente formato, che si occupa di una prima valutazione fornendo un codice colore che identifica la gravità del quadro clinico del paziente (triage).

Il **triage** è il sistema comunemente utilizzato in Pronto Soccorso per assegnare le priorità ai pazienti in arrivo:

1. Rosso – emergenza: assenza o rapido deterioramento di una o più funzioni vitali.
2. Arancio – urgenza indifferibile: funzioni vitali a rischio; condizione stabile con rischio evolutivo
3. Azzurro – urgenza differibile: condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale, che solitamente richiede approfondimenti diagnostici e visite complesse.
4. Verde – urgenza minore: condizione stabile senza rischio evolutivo che richiede prestazioni terapeutiche semplici.
5. Bianco – non urgenza: problema non urgente o di minima rilevanza clinica, soggetto al pagamento del ticket.

*Il pagamento del ticket è soggetto ai criteri definiti da Regione Lombardia. Un codice verde che non rientra nei suddetti criteri viene riclassificato “codice bianco alla dimissione” ed è soggetto al pagamento del ticket che potrà essere corrisposto presso il totem presente in sala d’attesa, il CUP o tramite bollettino postale.*

L’**ordine di ingresso** al Pronto Soccorso si basa sulle priorità cliniche, non sull’orario di arrivo. Sul monitor comparirà la chiamata con il codice numerico attribuito in fase di identificazione. Durante l’attesa, è opportuno che pazienti e familiari preparino tutta la **documentazione** da dare al medico in fase di visita.



# Informazioni generali

## QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazione di Qualità	Rilasciata da un Organismo di Certificazione terzo, indipendente e accreditato. È nominato un Responsabile interno della Qualità che relaziona sistematicamente alla Direzione Generale.
Monitoraggio della Qualità	Le Unità Operative e i Servizi operano in conformità a Linee Guida e Protocolli Nazionali e internazionali. Le principali attività cliniche sono sottoposte a monitoraggio tramite un sistema di indicatori e periodicamente riesaminate.
Tempi di attesa per la prestazioni	Sono tenuti sotto controllo i tempi di attesa disposti dalla normativa regionale.
Sicurezza	L'Ospedale ha attivato un Sistema di Gestione per la Sicurezza, certificato secondo UNI EN ISO 45001 da un Organismo di Certificazione terzo, indipendente e accreditato.
Rispetto dell'Ambiente	L'Ospedale ha attivato un Sistema di Gestione Ambientale, certificato secondo UNI EN ISO 14001 da un Organismo di Certificazione terzo, indipendente e accreditato.

## MECCANISMI DI VERIFICA E DI TUTELA

Il Policlinico San Donato 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 per la Qualità centrato sulle esigenze dei pazienti e delle altre parti interessate deve tenere in giusta considerazione le loro aspettative e i loro pareri. La soddisfazione degli utenti è per questo un elemento determinante ai fini della definizione delle politiche e delle procedure del Policlinico San Donato legate alla valutazione dell'efficacia delle cure e dell'efficienza dell'organizzazione.

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Eventuali segnalazioni relative alle prestazioni ricevute vanno inoltrate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. In caso di disservizi è possibile rivolgersi anche alle Organizzazioni di Tutela dei Pazienti, come il Tribunale per i Diritti del Malato o l'Ufficio di Pubblica Tutela.

### INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti al paziente, sono stati installati nella struttura i **totem SmileIn Happy or Not**. I totem rappresentano lo strumento con cui l'utente esprime il proprio livello di soddisfazione, relativo al servizio di cui ha usufruito, utilizzando i quattro smile presenti sulla pulsantiera.

L'obiettivo di questo strumento non è la valutazione di una prestazione o un professionista, ma quella del servizio nella totalità.

### AUDIT

Il sistema gestione qualità del Policlinico San Donato, in ottemperanza alle norme UNI EN ISO 9001, effettua sistematici controlli interni atti a verificare il raggiungimento degli standard di qualità fissati e il rispetto delle disposizioni direzionali. Annualmente il sistema è sottoposto ad audit di terza parte, indipendente e accreditata, che ne valuta la conformità alla norma di riferimento.



## IRCCS Policlinico San Donato



Piazza Edmondo Malan 2  
20097 San Donato M.se (MI)



Tel/CUP: 02.527741



E-mail: [info.psd@grupposandonato.it](mailto:info.psd@grupposandonato.it)



URP: 02.52774629



[urp.psd@grupposandonato.it](mailto:urp.psd@grupposandonato.it)



[grupposandonato.it](http://grupposandonato.it)



I.R.C.C.S. Policlinico  
San Donato

Gruppo San Donato