Palazzo della Salute
WELLNESS CLINIC
Gruppo San Donato

CARTA DEI SERVIZI

Edizione novembre 2023

Direttore Sanitario - Dott.ssa Anna Vinci

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Indice

Carta dei Servizi 3

Chi Siamo 4

Palazzo della Salute – Wellness Clinic (PdS) 4

Modello 231 5

Il Modello di Organizzazione, Gestione E Controllo 5

Il Codice Etico 5

Sistemi di GestioneCertificati 7

Gli Standard e il Miglioramento Continuo 7

Customer Satisfaction e il Miglioramento dei Servizi 8

Dove Siamo 9

I nostri servizi 10

Visite, esami e prestazioni specialistiche 10

BIC 11

Servizio di odontoiatria 11

Punto Prelievi 12

I nostri clienti 13

Prenotazioni e Accettazioni 14

Visite ed esami specialistici 14

Prestazioni odontoiatriche 15

Solo per informazioni **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Orario ambulatori 15

Ritiro referti 16

Per annullare una prenotazione SSN 16

Per annullare una prenotazione solvente 16

I servizi 17

Come raggiungerci 17

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 Sicu-rezza 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.

L'attuale struttura organizzativa è composta da: Amministratore Delegato, Dott. Roberto Crugnola; Direttore Sanitario, Dott.ssa Anna Vinci; Coordinatore Infermieristico, Dott.ssa Lidia Cazan; Responsabile Operativo, Dott.ssa Emanuela Abate; Responsabile Qualità, Dott.ssa Lucia Kurti.

Responsabile Comunicazione Dott.ssa Elena Buonanno

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 costituisca- no 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 e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- garantire una chiara informativa anche a utenti di nazionalità straniera;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute, per analizzare i feedback da parte dei clienti

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. I servizi e le prestazioni offerte hanno 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 ha 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.

Attualmente, tutte le attività, sanitarie ed amministrative, correlate alla erogazione delle prestazioni, sono state certificate su base volontaria a fronte della norma internazionale UNI EN ISO 9001, più recentemente delle UNI EN ISO 14001 – UNI ISO 45001 con campo di applicazione, rispettivamente, Ambiente e Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro.

Periodicamente Ispettori di Ente accreditato Accredia, verificano che il sistema di gestione attuato, continui a rispondere ai requisiti normativi di riferimento.

Le attuali certificazioni sono presenti sul sito www.grupposandonato.it

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 specialistiche, ad esami ambulatoriali 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 strutture ospedaliere del Gruppo San Donato.

PdS, sito 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 d 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

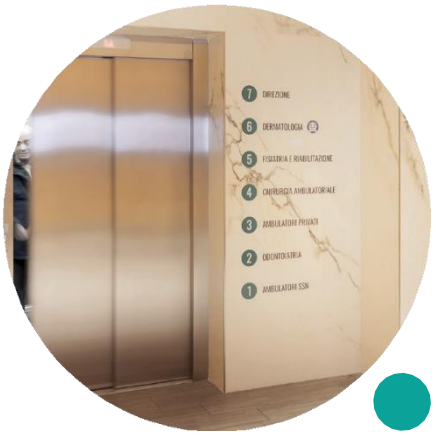
L'assetto organizzativo funzionale di PdS risulta articolato in due UO: Poliambulatorio 1 e UO Bassa complessità assistenziale (BIC).

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	✓	✓	
REUMATOLOGIA	✓		
UROLOGIA	✓	✓	

BIC



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

Chirurgia ambulatoriale complessa	Intervento di Cataratta con o senza impianto di lente intraoculare
Chirurgia ambulatoriale semplice	Iniezione intravitreale di sostanze terapeutiche Asportazione di calazio Correzione di retrazione della palpebraAltra asportazione dello pterigium Svuotamento terapeutico della camera anteriore Riparazione di entropion o ectropion con tecnica di sutura

Presso la BIC vengono eseguiti anche piccoli interventi di Chirurgia Plastica ambulatoriale semplice, in regime di solvenza.

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

PdS dispone inoltre di un Punto Prelievi aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 9.30, esclusi i giorni festivi. Per la totalità degli esami eseguiti non è necessaria la prenotazione.

I nostri clienti

I clienti di PdS sono:

- Privati cittadini che si rivolgono direttamente alla Società epagano in proprio le prestazioni (clienti solventi);
- Clienti convenzionati, in seguito ad accordi commercialicon enti ed aziende, accedono ai servizi con pagamento in proprio delle prestazioni, con diritto a particolari scontio listini speciali (convenzionati indiretti) oppure conpagamento 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 sabato dalle 8.00 alle 20.00 - esclusi i giorni festivi

Presso gli sportelli del poliambulatorio dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00

Sabato dalle 8.00 alle 13.00 - esclusi i giorni festivi

Tramite App: App Grupposandonato

Tramite sito: www.grupposandonato.it

Dermatologia

Prenotazioni telefoniche SOLV: CENTRO UNICO PRENOTAZIONI – CUP Tel. 02.83468600

Dal lunedì al venerdi dalle 9.00 alle 18.00 - esclusi i giorni festivi

Presso gli sportelli del poliambulatorio dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

Tramite App: App Grupposandonato

Email: dermoclinico.pds@grupposandonato.it

Whatsapp: 347 0693380

Tramite sito: www.grupposandonato.it

Fisiatria e fisioterapia

Prenotazioni telefoniche SSN e SOLV: CUP Tel. 02.83468500

Dal lunedì al venerdi dalle 9.00 alle 18.00 - esclusi i giorni festivi

Presso gli sportelli del poliambulatorio dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

Tramite App: App Grupposandonato

Email: riabilitazione.pds@grupposandonato.it

Tramite sito: www.grupposandonato.it

Prestazioni odontoiatriche

CUP Odontoiatrico Tel. 02.83468200

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30 esclusi i giorni festivi

Orario ambulatori

Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00 sabato dalle 8.00 alle 13.00

Ritiro referti

- I referti delle visite specialistiche vengono di norma rilasciati a fine visita.
- I referti degli esami strumentali vengono rilasciati a fine visita o entro 3 giorni (Salvo casi d'urgenza)presso la reception.
- I referti di laboratorio vengono di norma resi disponibili entro 3 giorni (salvo esami peculiari) e siritirano presso la reception della sede di esecuzione dell'esame.
- 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 modulo di ritiro debitamente compilato per delega e munito del proprio documento di identità. In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche sull'esito degli esami.

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 – Wellness Clinic

Viale Teodorico, 25 - 20149 Milano

Tel: 02.83468000

E-mail: info.pds@grupposandonato.it

URP: urp.ogsa@grupposandonato.it