



CARTA DEI SERVIZI



ISTITUTO CLINICO
SANT'AMBROGIO

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

La Carta dei Servizi dell’Istituto Clinico Sant’Ambrogio contiene:

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

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

1	Missione e Obiettivi
2	Qualità
3	Principi Fondamentali
4	Struttura
5	Prenotazioni e Accettazione
6	Guida ai servizi
7	Ricoveri
8	Informazioni Utili
9	Reclami e Segnalazioni
10	Regole per i Degenti
11	Regole per i Visitatori
12	Come raggiungerci
13	Obiettivi e Standard di qualità
17	Servizi Diagnostici e terapeutici
19	Visite ambulatoriali
21	Unità Operative di degenza

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO CLINICO SANT'AMBROGIO E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Mission dell'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

- 1) Personalizzazione dell'assistenza
- 2) Efficacia e Sicurezza delle Cure
- 3) Qualità e Tecnologie Avanzate

L'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è una struttura ospedaliera accreditata con il SSR e convenzionata con l'Università degli Studi di Milano per alcuni Servizi di alta specializzazione. Situato in prossimità della Fiera Milano City alla confluenza delle principali vie di comunicazione della zona nord-ovest della città, fu fondato nel 1955. Da sempre collocato fra le cliniche ad alta specializzazione, è stato il primo centro in Italia dotato di Betatrone per la cura dei tumori, si è caratterizzato nel tempo per il costante adeguamento all'evoluzione delle tecnologie applicate alla medicina.

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio si pone come eccellenza nazionale per il trattamento delle patologie cardiovascolari. Il **Centro** Cardioracico e di Cardiologia Interventistica rappresentano una realtà d'eccellenza negli interventi di cardiocirurgia mini invasiva e della sostituzione della valvola aortica per via percutanea. Inoltre, l'Istituto Clinico Sant'Ambrogio si colloca ai primi posti tra gli ospedali lombardi per il trattamento dell'infarto miocardico acuto. L'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è sede anche dell'**Istituto Nazionale per la Chirurgia dell'Obesità**, dal 2010 centro di riferimento nazionale per la diagnosi e cura del trattamento multidisciplinare dell'obesità. Presso l'istituto Nazionale per la Chirurgia dell'Obesità vengono effettuati trattamenti dietologici, psico-comportamentali ed interventi chirurgici con le più innovative tecniche videolaparoscopiche e mini invasive.

L'Istituto è sede della Cattedra di Cardiocirurgia e sede della Scuola di specializzazione in Cardiocirurgia e Chirurgia Generale dell'Università degli Studi di Milano e collabora con la Scuola di specializzazione in Chirurgia dell'Apparato Digerente, in Chirurgia Vascolare dell'Università degli Studi di Milano e con la Scuola di Specializzazione in Chirurgia generale dell'Università dell'Insubria di Varese.



MISSION E OBIETTIVI

QUALITÀ

Nel dicembre 2006, l'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 per tutte le Unità Operative e Servizi. L'attenzione è stata focalizzata sul controllo delle attività svolte, sulla sensibilizzazione e formazione degli operatori, al fine di soddisfare i bisogni e le aspettative dei pazienti nel rispetto della persona e dei suoi diritti.

In particolar modo va evidenziato l'impegno nella rilevazione della qualità percepita utilizzando specifici questionari i cui risultati vengono analizzati per poter intraprendere azioni di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.

Il Sistema di Gestione per la Qualità permette di:

- Identificare i punti deboli dei servizi per migliorarli creando una cultura tesa a prevenire gli errori per raggiungere una efficienza sempre maggiore
- Sviluppare protocolli scritti e garantire una formazione tecnico-professionale continua degli operatori
- Valutare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi con la costruzione di indicatori di processo e di attività che permettono un controllo e una valutazione continua dei livelli di efficienza e efficacia dei processi di diagnosi e cura.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Il paziente che accede all'Ospedale cerca, in particolar modo, di ridurre il divario tra il comfort, le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero; egli deve, pertanto, essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente le modalità di cura, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali l'**Istituto Clinico San'Ambrogio** si ispira sono quelli di:

EGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

Il personale dipendente 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 sua fiducia in merito al proprio stato di malattia e alle cure eventualmente proposte.

PARTECIPAZIONE

I cittadini sono invitati a partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini stessi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

DOVERI DEI CITTADINI

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

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

L' **Istituto Clinico Sant'Ambrogio**, accreditato con il SSR, dispone di **119** posti letto accreditati, di cui **106** di degenza ordinaria e **13** di day hospital.

La struttura è composta da un edificio di 7 piani fuori terra e 2 interrati; dispone di 2 blocchi operatori, 1 Servizio di Terapia Intensiva e Unità Coronarica, 1 sala di Emodinamica e 1 sala di Elettrofisiologia.

Nell'Istituto sono altresì presenti un Servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini, un Servizio di Radioterapia, un Servizio di Gastroenterologia, un Centro di Odontoiatria, un Laboratorio di Analisi e un Poliambulatorio che comprende **18** Specialità accreditate:

Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Dermosifilopatia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Neurologia, Oculistica, Oncologia, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Urologia, Medicina fisica e Riabilitazione.

L'attività clinica si articola su **11** Unità Operative di ricovero e cura accreditate: Cardiochirurgia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Urologia, Ostetricia e Ginecologia - Centro di Procreazione Medicalmente Assistita, Terapia Intensiva e Unità Coronarica.

Le aree di degenza, organizzate per intensità di cura. Tutte le camere di degenza sono attrezzate con servizi igienici autonomi, dotate di impianti medicali e collegate con l'impianto centralizzato di condizionamento.

L'Istituto Clinico Sant'Ambrogio è interamente climatizzato per garantire uno stato di miglior comfort e benessere.

PRENOTAZIONI E ACCETTAZIONI

Nell'atrio di ingresso dell'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è situato il **Centralino/Reception** presso il quale è possibile ritirare referti e avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso, l'ubicazione dei degenti e altro.

Tutte le informazioni più specifiche relative ai ricoveri sono fornite dall' **Ufficio Accettazione Ricoveri**, sito all'ingresso principale e aperto al pubblico **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.45**, esclusi i giorni festivi.

Le informazioni relative alle prestazioni ambulatoriali sono fornite telefonicamente dal personale del **Centro Unico di Prenotazione** attivo **da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00**, esclusi i giorni festivi.

L'**Istituto Clinico San'Ambrogio** dispone inoltre di:

- Un punto **Cassa e Prenotazione Esami Radiologici**, aperto al pubblico **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30 e sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00** (presso gli sportelli del Poliambulatorio)
- Un punto Prenotazione Visite Specialistiche ed Esami Strumentali, aperto al pubblico **dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 20.00 e sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00**.



GUIDA AI SERVIZI



L'Istituto dispone di un telefono a scheda al Primo Piano.



I pazienti che intendono spedire corrispondenza possono provvedere presso i Capisala o consegnarla al centralino.



I pazienti che intendono usufruire del servizio di parrucchiere, possono rivolgersi ai Caposala.



Ai piani -1, al piano 0, e al 5° piano sono attivi distributori automatici di snack, bevande calde e fredde. Tutti i distributori contengono bevande calde e fredde, snack, frutta fresca, yogurt, ecc. secondo le indicazioni del Progetto EAT Educazione Alimentare promosso dal Gruppo Ospedaliero San Donato.



I pazienti che intendono usufruire del servizio di lavanderia, possono rivolgersi ai capisala.



Ogni camera di degenza è dotata di televisore.



Nell'atrio dell'Istituto, è presente una Cappella. I pazienti che intendessero contattare il Cappellano, possono rivolgersi ai Capisala.



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

RICOVERI

RICOVERI D'URGENZA E D'EMERGENZA

Rispondono a specifiche esigenze cliniche e sono disposti dal Pronto Soccorso che funziona 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 dall'Ufficio Accettazione, coinvolgendo, al bisogno, i familiari.

RICOVERI ORDINARI

I ricoveri ordinari avvengono a seguito di valutazione specialistica di un medico dell'Istituto.

In occasione della visita con il medico specialista è importante che il paziente porti con sé tutta la documentazione medica disponibile (esami, radiografie, certificati di precedenti ricoveri, ecc...) Per il ricovero ordinario e l'ammissione al Day Hospital il paziente deve presentarsi all'Accettazione, munito di:

- Impegnativa di Ricovero
- Carta d'Identità o documento equivalente
- Carta Regionale dei Servizi (o Tessera Sanitaria)
- Scheda di ospedalizzazione compilata dal Medico Curante

PRE-RICOVERO

Per prestazioni di tipo chirurgico, gli esami pre-intervento vengono, generalmente, effettuati in regime di pre-ricovero. Il pre-ricovero è gratuito e viene programmato tenendo conto delle esigenze del paziente.

CITTADINI STRANIERI

I cittadini stranieri che soggiornano in Italia possono accedere al Servizio Sanitario Regionale, secondo la Legge n. 40 del 6 marzo 1998, presentando i seguenti documenti:

CITTADINI COMUNITARI

Tessera TEAM rilasciata del paese di residenza

CITTADINI EXTRACOMUNITARI

Tessera Sanitaria (rilasciata dalla A.S.L. di attuale residenza o domicilio).

I cittadini stranieri che non sono in possesso della regolare documentazione possono accedere al Pronto Soccorso per necessità di cure urgenti.

ASSISTENZA

Il Responsabile di ogni unità operativa, coadiuvato dalla propria équipe, visita regolarmente ogni paziente, di norma al mattino, nell'arco di cinque ore, tra le **9.00** e le **14.00**.

Durante il ricovero è necessario che il paziente si attenga scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza assumere alcun farmaco che non sia stato specificamente prescritto.

In tutti i reparti dell'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** il paziente viene assistito in modo continuativo dal personale sanitario non medico in servizio, coordinato dal Caposala, secondo le indicazioni del medico di riferimento.

Nei reparti è presente personale dedicato che provvede alla pulizia e all'igiene degli ambienti. I menù vengono definiti sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati che venendo cambiati stagionalmente, permettono un'ampia possibilità di scelta.

COLAZIONE

ore 8.00

PRANZO

ore 12.00

CENA

ore 18.00

INFORMAZIONI UTILI

DIMISSIONI DEL PAZIENTE

Conclusa la degenza, al momento di lasciare l'Istituto, il paziente riceve la lettera di dimissione nella quale sono indicati: diagnosi, accertamenti e procedure effettuati, la terapia somministrata e quella prescritta a domicilio. È un documento importante che deve essere mostrato al medico curante ed esibito in occasione di eventuali controlli ambulatoriali e di altri ricoveri.

Il paziente dimesso può esprimere la propria valutazione dell'assistenza ricevuta, compilando il questionario di soddisfazione disponibile presso ogni reparto.

I pazienti, dopo la dimissione, possono richiedere **la fotocopia della cartella clinica** che viene rilasciata, dietro pagamento di un corrispettivo, entro trenta giorni lavorativi.

La richiesta può essere inoltrata direttamente all'Ufficio Accettazione Ricoveri, oppure via fax, al numero **0233127013**, indirizzato all'**Ufficio Accettazione Ricoveri**.

Il ritiro della copia della Cartella Clinica può essere effettuato personalmente dal paziente o da altra persona munita di delega. La copia, su richiesta, può anche essere spedita a casa in contrassegno. Si consiglia al paziente e ai suoi familiari, prima di lasciare l'Istituto, di accertarsi sempre di non aver dimenticato documenti o effetti personali nella stanza di degenza.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il paziente può rivolgere reclami verbali o scritti per problemi insorti durante la fruizione del servizio o nel periodo di degenza:

- All'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP), presso la Direzione Sanitaria (telefono interno 7006), **da lunedì a venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 13.00**
- Alle organizzazioni di tutela dei pazienti, come il **Tribunale dei Diritti del Malato** o l'**Ufficio di Pubblica Tutela**, presso l'ASL competente

REGOLE PER I DEGENTI

Il soggiorno in Ospedale esige regole di comportamento ben definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire l'erogazione delle cure.

Da qui l'esigenza di alcuni DIVIETI e raccomandazioni:

- Non assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto;
- Avisare il Caposala prima di assumere cibi provenienti dall'esterno;
- Non utilizzare apparecchiature elettriche provenienti dall'esterno senza autorizzazione;
- La tranquillità è un bene di tutti; ecco perchè si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo, gli altri ricoverati.
- Non allontanarsi dal reparto nel quale si è ricoverati, senza autorizzazione del Caposala;
- Non gettare alcun oggetto, neppure di carta, dalla finestra; non mettere nulla sui davanzali, come per esempio vasi e bottiglie;
- Non lasciare mai incustoditi gli effetti personali ma riporli negli armadietti provvisti di serratura.
- Per favorire il riposo notturno, i televisori devono essere tenuti a volume basso e spenti alle ore 22.00.



I DIRITTI DEI DEGENTI

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

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

- Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi.

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

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

È VIETATO FUMARE IN TUTTO L'OSPEDALE



REGOLE PER I VISITATORI

Le visite ai degenti, da parte di familiari e conoscenti, sono ammesse quotidianamente nel rispetto del seguente orario:

GIORNI FERIALE

dalle ore 16.00 alle ore 18.00

dalle 19.00 alle 20.00

PREFESTIVI E FESTIVI

dalle 10.30 alle 12.00

dalle ore 16.00 alle ore 18.00

dalle ore 19.00 alle ore 20.00

TERAPIA INTENSIVA E UNITÀ CORONARICA

Tutti i giorni alle ore 18.00

In terapia Intensiva è consentito l'accesso
ad un solo visitatore per paziente

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare, può essere ricevuto dai medici curanti, in conformità al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo quanto stabilito dagli orari affissi in ogni reparto.

Per quanto riguarda il **Servizio di Terapia Intensiva e di Unità Coronarica**, un medico, **alle ore 12.00 e alle ore 18.00** di tutti i giorni, è a disposizione dei familiari per informazioni sul decorso clinico dei ricoverati.

I visitatori sono tenuti a:

- Osservare gli orari di visita
- Non affollare troppo le camere di degenza per favorire la quiete ed il riposo di tutti i degenti;
- Non sedersi sui letti e non utilizzare i servizi igienici delle stanze che sono uso esclusivo dei pazienti ricoverati;
- Allontanarsi dal reparto, per motivi organizzativi e di igiene, durante la distribuzione dei pasti (salvo deroghe rilasciate dal Caposala in caso di pazienti che necessitano di assistenza);
- Non consegnare o somministrare ai degenti cibo proveniente dall'esterno.
- Per ragioni igieniche e psicologiche, è sconsigliato l'ingresso nei reparti di degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

COME RAGGIUNGERCI



L' **Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è inoltre raggiungibile:

- Dalla Tangenziale Ovest, con uscita San Siro-Fieramilanocity
- Dalle autostrade con uscita Milano-Viale Certosa
- Tramite le Ferrovie Nord, stazione di Milano Domodossola

L' **Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è situato in **Via Faravelli n° 16**, nella zona nord-ovest di Milano, ottimamente servito dai mezzi pubblici.

È raggiungibile utilizzando i seguenti mezzi:

METROPOLITANA: Linea M1 (Rossa) con fermata in Piazzale Lotto e Linea M5 (Lilla) con fermata Domodossola o Portello

TRAM: 1, 7, 14, 19 con fermata in Piazza Firenze o Domodossola

AUTOBUS: 48, 78 con fermata in Piazzale Damiano Chiesa

AUTOBUS: 43, 57, 69 con fermata in Piazza Firenze

PASSANTE FERROVIARIO CON LE LINEE SUBURBANE: S3 e S4 con fermata Domodossola.

A photograph of a hospital waiting area. In the foreground, several patients are seated in white plastic chairs with blue armrests. In the background, a reception desk is visible with a staff member behind the counter. There are digital displays on the wall showing numbers like '128', '129', and '126'. A large screen is mounted on the wall. The ceiling has recessed lighting. The overall atmosphere is clean and professional.

OBBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

L'obiettivo primario dell' **Istituto Clinico Sant'Ambrogio** è fornire ai pazienti le cure in un clima di umanizzazione, assicurando come dovere deontologico di tutto il personale di assistenza uno standard qualitativo di cure efficienti ed efficaci.

Ispirandosi a tali principi, gli standard di Qualità ospedaliera definiti dall'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** sono i seguenti:

ACCOGLIENZA E COMFORT

Caratteristiche del Servizio

Standard di Qualità

N. Letti per ogni stanza	camere a 1 letto: 4% camere a 2 letti: 94% camere a 4 letti: 2%
Comfort all'interno delle camere	Armadio porta abiti Letto con schienale regolabile Camere con bagno: 50 Televisore
Accoglienza all'ingresso	Tutti i pazienti sono accolti dalla Caposala e ogni operatore è identificato tramite cartellino
Informazioni per il paziente e i visitatori	La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto e può essere stampata in reparto su richiesta del paziente. Sono presenti brochure che illustrano alcuni percorsi di cura
Fornitura sistematica ai degenti degli accessori completi per la consumazione dei pasti	Ad ogni pasto sono distribuiti acqua minerale, bicchieri, posate, tovaglioli
Frequenza pulizie stanza di degenza	2 volte al giorno
Frequenza pulizia servizi igienici	2 volte al giorno + 1 ripasso
Servizio di parrucchiere e barbiere	Su richiesta da rivolgere al/alla Caposala
Servizio di lavanderia	Su richiesta da rivolgere al/alla Caposala

ACCOGLIENZA E COMFORT

Caratteristiche del Servizio

Posti a sedere nei principali punti di attesa

Servizio di chiamata taxi

Servizio Religioso

Standard di Qualità

Oltre 130 posti suddivisi fra Centro prenotazioni, Poliambulatorio, Diagnostica per immagini

Su richiesta da rivolgere al Centralino/ Reception

La Santa Messa viene celebrata Domenica mattina alle ore 10.00

SERVIZI ACCESSORI

Servizio offerto

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Chiarezza e trasparenza delle comunicate prima dell'esecuzione delle prestazioni

Copia autentica della documentazione clinica

Prenotazione visite ed esami

Esami senza prenotazione

Trasparenza nei tempi di attesa

Consegna dei referti con modalità che tengono conto delle esigenze degli utenti

Modalità

Presso la Direzione Sanitaria, aperto da Lunedì a Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Tariffario Regionale consultabile del paziente.

Disponibile, a pagamento, entro 30 giorni lavorativi dal giorno della richiesta, con possibilità di spedizione, in contrassegno, al domicilio.

Centro Unico di Prenotazione con possibilità di prenotazione telefonica oppure on-line, via Internet.

Non è necessaria la prenotazione per eseguire esami di laboratorio ed i più comuni esami di radiologia (torace, arti, capo, collo, ecc.) oltre alla TC senza mezzo di contrasto

Aggiornati e pubblicati mensilmente sul sito Internet dell'Istituto (www.grupposandonato.it).

Consegna referti tutti i giorni compresi i festivi dalle ore 7.45 alle ore 19.30

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

L'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** ha introdotto il monitoraggio continuo di alcuni parametri ("indicatori") al fine di verificare costantemente l'esito dei propri processi.

Gli indicatori scelti esplorano l'area clinica e quella organizzativa e sono periodicamente analizzati e riesaminati in dalla Direzione Aziendale, per valutare le possibili aree di miglioramento della Qualità.

Alcuni degli indicatori sono, ad esempio:

- i tempi attesa delle prestazioni ambulatoriali critiche a livello regionale;
- i tempi di esecuzione dei più significativi esami urgenti di radiologia (esami richiesti da Pronto Soccorso) ;
- i tempi di esecuzione degli esami urgenti di laboratorio (esami richiesti da Pronto Soccorso) ;
- la verifica della soddisfazione dell'Utente ambulatoriale e del paziente ricoverato ;

DIRETTORE SANITARIO

Dott.ssa **Morena Bissolati**

via Faravelli, 16

20149 Milano tel. 02 331271 fax 02 33127717

Ospedale con Sistema di Gestione Certificato UNI EN ISO 9001

Per informazioni dettagliate: www.grupposandonato.it

SERVIZI DIAGNOSI E TERAPEUTICI

Centro Unico Prenotazioni - CUP - 02/33127011 - 7020

DIAGNOSTICA VASCOLARE

Ecocolordoppler

DIAGNOSTICA CARDIOLOGICA

Test cardiovascolare da sforzo

E. C. G.

Holter

Ecografia cardiaca

Ecocardiogramma da stress farmacologico

Ecocolordopplergrafia cardiaca

Ecocolordopplergrafia cardiaca transesofagea

Monitoraggio pressione arteriosa

ESAMI ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Esofagogastroduodenoscopia

Breath test

Colonscopia

Rettosigmoidoscopia

ESAMI DERMATOLOGICI

PATCH test

Test epicutanei e intracutanei a lettura immediata

ESAMI UROLOGICI

Cistoscopia

Cateterismo vescicale

Uroflussometria

Biopsia transperineale prostata

Ecografia transrettale

Iniezione endocavernosa di farmaci

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Ecografia

Mammografia

Radiodiagnostica

T.C. (Tomografia Computerizzata)

PNEUMOLOGIA

Spirometria semplice basale e dopo broncodinamico

Emogasanalisi arteriosa

Pulsosaturimetria

Polisonnografia cardiorespiratoria

Test del cammino

Test cutanei inalanti

GINECOLOGIA

Pap Test

Tamponi vaginali cervicali e uretrali

Ecografia transvaginale

SERVIZIO DI PRERICOVERO

TERAPIA RADIANTE

ODONTOIATRIA

Igiene orale

Endodonzia e Conservativa

Protesi fissa e mobile

Protesi su impianti

Chirurgia orale e Implantologia

Pedodonzia

Parodontologia

Ortodonzia fissa e mobile

OTORINOLARINGOIATRIA

Irrigazioni dell'orecchio

ORTOPEDIA

Onde d'urto

OCULISTICA

Campo visivo computerizzato

Asportazione calazio

Pachimetria corneale

Tonografia

Fundus Oculi

Fluorangiografia Retinica

Test di Schirmer

Argon Laser

Capsulotomia YAG laser

Iridotomia YAG laser

Ecografia oculare

Specillazione dei canalicoli lacrimali

LABORATORIO DI ANALISI

Prelievo e/o consegna di campioni biologici possono essere effettuati senza appuntamento **DA LUNEDÌ A VENERDÌ, ESCLUSI GIORNI FESTIVI, DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 9.30**



VISITE AMBULATORIALI

Centro Unico Prenotazioni - CUP - 02/33127011 - 7020

L'**Istituto Clinico Sant'Ambrogio** dispone di un ambulatorio polispecialistico accreditato con il S.S.N. con medici specialisti appartenenti all'organico medico interno e medici esterni.

SPECIALITÀ ACCREDITATE CON IL S.S.N.

- ANGIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA GENERALE
- CHIRURGIA VASCOLARE
- DERMATOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- GASTROENTEROLOGIA
- NEUROLOGIA
- OCULISTICA
- ODONTOIATRIA
- ONCOLOGICA
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- OSTETRICIA E GINECOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- PATOLOGIA CLINICA
- PNEUMOLOGIA
- RADIOTERAPIA
- UROLOGIA



TEMPI D'ATTESA:

Vengono rispettati i tempi d'attesa stabiliti dalla Regione Lombardia

PRENOTAZIONE TELEFONICA ESAMI E VISITE AMBULATORIALI

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI – CUP 02/33127011-7020

da lunedì a venerdì 8.00 - 17.00 e il sabato 8.00 - 12.00

VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI:

PRESSO GLI SPORTELLI DEL POLIAMBULATORIO

da lunedì a venerdì, esclusi giorni festivi, dalle ore 7.30 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

ESAMI RADIOLOGICI:

PRESSO IL CENTRO PRENOTAZIONI RADIOLOGIA SITO AL PRIMO PIANO SEMINTERRATO

da lunedì a venerdì, esclusi giorni festivi, dalle ore 8.00 alle ore 18.30 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00 presso gli sportelli del Poliambulatorio

È possibile effettuare visite specialistiche ed esami anche negli orari serali e al sabato mattina.

I nuovi orari dedicati agli ambulatori sono i seguenti:

**DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE ORE 8:00 ALLE ORE 20:00,
SABATO DALLE 8:00 ALLE 14:00**

PRENOTAZIONE VIA WEB: www.grupposandonato.it

SOLO PER INFORMAZIONI:

Servizio Centralino – portineria
02/331271

Radiologia
02/33127043

Laboratorio di Analisi
02/33127025

Poliambulatorio
02/33127817

RITIRO REFERTI

I REFERTI DI LABORATORIO vengono di norma resi disponibili ENTRO 3 GIORNI (salvo esami peculiari) e si ritirano presso la Reception.

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.

UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA

CARDIOCHIRURGIA - chirurgia del cuore e dei grossi vasi

Dr. M. Glauber

CARDIOCHIRURGIA – SEZIONE UNIVERSITARIA

Prof. F. Donatelli

CARDIOLOGIA, Unità Coronarica e Cardiologia Interventistica

Dr. M. Tespili

CENTRO DI CARDIOLOGIA INTERVENTISTICA

Dr. M. Medda

CENTRO DI ARITMOLOGIA ED ELETTROFISIOLOGIA CLINICA

Dr. M. Mantica

CHIRURGIA VASCOLARE

Prof. A. Rignano

TERAPIA INTENSIVA

Dr.ssa S. Cirri

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Dr. B. Violante

CHIRURGIA PLASTICA

Dr. A. Reho

CHIRURGIA GENERALE

Prof. G. Micheletto

CHIRURGIA GENERALE – SEZIONE CHIRURGIA GENERALE E DAY SURGERY

Dr. R. Papotti

CHIRURGIA GENERALE – SEZIONE DAY AND WEEK SURGERY

Prof. G. Campanelli

CHIRURGIA GENERALE E MINI INVASIVA / INCO

(ISTITUTO NAZIONALE PER LA CHIRURGIA DELL'OBESITÀ)

Responsabile Dr. A. Giovannelli

Dir. Scientifico Prof. G. Micheletto

CHIRURGIA GENERALE - SEZIONE CHIRURGIA TORACICA

Dr. T. Biraghi

UROLOGIA

Dr. M. Cremona

OCULISTICA

Dr. S. Accetta

OSTETRICA E GINECOLOGIA- Centro di procreazione medicalmente assistita

Dr. G. Ersettingh

Dott.ssa N. Maxia

RICOVERO IN CAMERA A PAGAMENTO

CONVENZIONI ASSICURATIVE

ALLIANZ GLOBAL ASSISTISTANCE Diretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

ASSIRETE Diretta/Indiretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

BANCA POPOLARE MILANO Diretta, Ricoveri

BLUE ASSISTANCE Diretta/Indiretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

EMEC Diretta, per prestazioni ambulatoriali

EUROPE ASSISTANCE Diretta/Indiretta Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

FASDAC Diretta/Indiretta, Ricoveri

FASI Diretta, Per Ricoveri e prestazioni ambulatoriali

FASIOOPEN, Diretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

FASCHIM, Diretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

FILO DIRETTO, Diretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

FONDO SALUTE, Diretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

GENERALI ITALIA SPA Diretta/Indiretta Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

INSIEME SALUTE Diretta/Indiretta Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

MAPFRE WARRANTY, Diretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

MEDICAL4ALL Diretta/Indiretta Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

MY ASSISTANCE Diretta/Indiretta Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

NEW MED Diretta/Indiretta Gestita da Previmedical

PREVIMEDICAL Diretta/Indiretta Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

QUESTURA DI MILANO Indiretta, Per ricoveri e per prestazioni ambulatoriali

UNISALUTE Diretta, per Ricoveri (Specialità Ortopedia, Cardiochirurgia e Cardiologia Interventistica)



ISTITUTO CLINICO
SANT'AMBROGIO

DIRETTORE SANITARIO:
Dott.ssa Morena Bissolati

via Faravelli, 16
20149 Milano
tel. 02 331271

Ospedale con Sistema di Gestione
Certificato UNI EN ISO 9001:2015