

# Istituto Scientifico Universitario San Raffaele

Sede - Via Olgettina 60 - 20132 Milano  
Di.Me.R. - Via Olgettina 48 - 20132 Milano;  
Centro S. Luigi - Via Stamira d'Ancona 20 - 20127 Milano  
Sito Internet - [www.sanraffaele.org](http://www.sanraffaele.org)

---



*Carissimo  
tu sei ospite del San Raffaele  
Tempio della Medicina.  
Sii benedetto!*

*Con l'aiuto di Dio, faremo tutto quello che ti occorre.  
Aiutaci a capirti per darti al più presto quanto è meglio  
per la tua salute e per la tua pace.*

*A. Luigi*

*Aggiornamento 20 Giugno 2005  
L'edizione completa della Carta dei Servizi  
è a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

  
Carta dei Servizi

<b>SEZIONE I: PRESENTAZIONE OSPEDALE SAN RAFFAELE, PRINCIPI FONDAMENTALI, OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO, UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>MISSION E POLITICA .....</b>	<b>5</b>
<i>Le Origini e la Storia .....</i>	<i>5</i>
<i>Il San Raffaele Oggi.....</i>	<i>7</i>
<i>Il San Raffaele nel Mondo.....</i>	<i>9</i>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>11</b>
<b>CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE.....</b>	<b>12</b>
<b>DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITÀ OSPEDALIERE.....</b>	<b>14</b>
<b>DIRITTI E GARANZIE PER ATTIVITÀ AMBULATORIALI.....</b>	<b>15</b>
<b>DOVERI DELL'UTENTE/DEGENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>ORGANIGRAMMA .....</b>	<b>17</b>
<i>Direzione Generale.....</i>	<i>18</i>
<i>Direzioni di Staff della Direzione Generale .....</i>	<i>18</i>
<i>Sovrintendenza Sanitaria.....</i>	<i>19</i>
<i>Direzione Sanitaria .....</i>	<i>19</i>
<i>Unità di Degenza.....</i>	<i>20</i>
<i>Ambulatori e Unità di Diagnosi e Cura .....</i>	<i>23</i>
<b>AREA SCIENTIFICA .....</b>	<b>27</b>
<b>COMMISSIONI E COMITATI PRESENTI IN OSPEDALE .....</b>	<b>28</b>
<i>Il Comitato Etico .....</i>	<i>28</i>
<i>Il Comitato per la Gestione del Rischio.....</i>	<i>28</i>
<i>Il Comitato Ospedale Senza Dolore.....</i>	<i>28</i>
<i>Il Comitato Ospedaliero per il Buon Uso del Sangue.....</i>	<i>29</i>
<i>Il Comitato Promotore di Umanizzazione .....</i>	<i>29</i>
<i>Il Comitato Ricerca Pancreas .....</i>	<i>29</i>
<i>La Commissione Terapeutica .....</i>	<i>29</i>
<b>ALCUNE ASSOCIAZIONI PRESENTI IN OSPEDALE .....</b>	<b>30</b>
<i>Associazione Donatori di Sangue del San Raffaele - ABiZero .....</i>	<i>30</i>
<i>Associazione Italiana per la Solidarietà tra i Popoli - AISPO .....</i>	<i>30</i>
<i>Associazione Amici del Centro Sclerosi Multipla HSR ONLUS - ACeSM HSR ONLUS.....</i>	<i>31</i>
<i>Associazione Onlus Amici Radio Chemio Terapia - ARCHE.....</i>	<i>31</i>
<i>Associazione Onlus Amici del San Raffaele .....</i>	<i>31</i>
<i>Associazione Italiana Pazienti Anticoagulati - AIPA.....</i>	<i>32</i>
<i>Associazione Bambino in Ospedale - ABIO.....</i>	<i>32</i>
<i>Fondazione Aretè Onlus .....</i>	<i>32</i>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2005 .....</b>	<b>333</b>
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) .....</b>	<b>36</b>
<b>CUSTOMER SATISFACTION.....</b>	<b>39</b>
<b>QUESTIONARIO AREA AMBULATORI .....</b>	<b>42</b>
<b>QUESTIONARIO AREA DEGENZA .....</b>	<b>46</b>
<b>REGOLAMENTO U.R.P. ....</b>	<b>48</b>

**SEZIONE I**

**PRESENTAZIONE OSPEDALE SAN RAFFAELE, PRINCIPI  
FONDAMENTALI,**

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO,**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## PRESENTAZIONE

### *Carissimi*



**Don Luigi Verzé**

*desidero che il mio benvenuto giunga a quante più persone possibili. Non è solo il benvenuto di Don Luigi ma è il saluto di tutta la famiglia raffaeliana. Ho voluto che da queste pagine potessero parlarvi coloro che si impegnano nella cura e nella conoscenza di tutto l'Uomo, inteso secondo le sue componenti bio-psico-spirituali.*

*Da sempre, ho concepito l'Ospedale come un complesso integrato, capace di muoversi nella ricerca a tutto campo, nell'assistenza e nella didattica perché l'Uomo è al centro delle nostre attenzioni e la medicina, la ricerca e la didattica*

*sono gli strumenti nelle nostre mani per aiutare l'Uomo. Infatti, l'Ospedale San Raffaele è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico – Universitario di diritto privato, parte della Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor che in linea con le finalità istituzionali ha come missione propria la cura dell'Uomo secondo il mandato evangelico "Andate, insegnate, guarite".*

*In queste pagine potrete trovare tutto quello che cercate riguardo alla salute dell'uomo: l'ala del San Raffaele, il cui nome deriva dall'ebraico Raf-el, che significa "medicina di Dio", "Dio guarisce", vola e vi accoglie con il suo nuovo concetto di medicina e di ricerca scientifica: il concetto umano. Un concetto innovativo che per noi è medicina, ricerca e insegnamento di qualità al più alto livello, perché la loro origine profonda è nell'urgente imperativo cristiano: "Sanare infirmos - Guarite gli ammalati".*

## MISSION E POLITICA

### *"Andate, insegnate e guarite"*

La Mission della Fondazione Centro S. Raffaele del Monte Tabor è sintetizzata nel comando evangelico *"Andate, insegnate e guarite"*. Tale missione si traduce nell'orientamento dell'attività di assistenza, ricerca e didattica ad un unico obiettivo: la centralità dell'uomo nella sua triplice dimensione bio-psico-spirituale.

*"Finalità della Fondazione è ricondurre il concetto e l'esercizio della medicina e dell'assistenza allo spirito e alla prassi del comando evangelico 'Guarite gli infermi' (Matteo 10,8), ispirando e favorendo tutte le iniziative, ecclesiastiche e laiche, per un moderno rilancio del concetto cristiano di assistenza, in linea con la legislazione italiana in materia di sanità ed assistenza, al fine di svolgere una funzione di stimolo e contributo sperimentale alla innovazione e modernizzazione del sistema scientifico-didattico-assistenziale, per la tutela ed il rilancio del concetto cristiano di persona."*  
(Statuto Fondazionale, art. 2).

### *Movimento Medicina - Sacerdozio*

Con il **Movimento Medicina-Sacerdozio**, fondato da don Luigi M. Verzè, si promuove una presa di coscienza del fatto che la Medicina è scienza sacra perché sacro è l'uomo *"immagine e similitudine di Dio"*. La Medicina, per il San Raffaele, è importante se è fondata sull'idea di uomo e, quindi, se è realmente "eccellente" e per tutti, se guarisce le radici della malattia, cioè se è scienza; se è competente, cioè se cura l'uomo non soltanto nel suo corpo; se lo conosce perché lo ama nella sua unitarietà, nel suo profondo desiderio di essere.

Il fine è quello di garantire una Medicina più sicura e di più elevata motivazione.

La configurazione organizzativa dell'Opera costituisce uno strumento operativo per attuare questa *mission* in maniera efficace ed efficiente in funzione del contesto ambientale di riferimento ed il modello caratteristico persegue, pertanto, l'integrazione sinergica delle componenti Sanitaria (gli Ospedali e gli Ambulatori), di Ricerca (Istituti e Laboratori dedicati), Didattica (Ateneo, Liceo), e Amministrativa.

- L'integrazione tra le aree Sanitaria e Scientifica è da tempo riconosciuta dalle istituzioni attraverso la qualifica di Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS).
- La focalizzazione sulla centralità dell'uomo nella sua dimensione bio-psico-spirituale è rimarcata dagli ambiti di interesse dell'Ateneo Vita-Salute San Raffaele estesi alle facoltà di Medicina, Psicologia e Filosofia.

### *Associazione Sigilli*

L'aderenza ai contenuti motivazionali è affidata all'**Associazione Sigilli** che tra i suoi scopi ha l'assunzione del ruolo della continuità dello spirito informatore dell'opera e di garanzia di aderenza ai principi fondazionali, come espressi dagli statuti.

## Le Origini e la Storia

**1951** Il Cardinal Schuster chiama da Verona don Luigi M. Verzè per costruire nel capoluogo lombardo "un ospedale cristiano". E' sempre don Verzè che narra: «Don Calabria era un prete di poche parole "Và" mi disse "E' il Signore che ti manda. A Milano nascerà una grande opera che farà parlare di sé l'intera Europa". Detto ciò, mi consegnò diecimilalire "affinché tu non possa dire che tuo padre ti ha mandato a Milano senza un soldo"». Don Verzè incomincia la sua attività in campo assistenziale dedicandosi soprattutto alla formazione dei giovani

**1958** Nasce l'Associazione Centro di Assistenza Ospedaliera San Romanello, oggi Associazione Monte Tabor, con il preciso obiettivo di costruire un ospedale di insegnamento dalla rivoluzionaria concezione operativa

- 1964** Si inaugura la Casa Sede Monte Tabor: luogo di formazione da cui origina l'Associazione Sigilli, ente ispirato da don Luigi Verzé per l'assunzione dei principi fondanti a garanzia della continuità dell'opera .
- 1969** Viene posta la prima pietra dell'ospedale su un terreno al confine tra Segrate e Milano, nella zona Parco Lambro
- 1971** Il 31 ottobre entra il primo ammalato
- 1972** La Fondazione Centro San Romanello del Monte Tabor, poi Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor è riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) per l'Ospedale San Raffaele
- 1973** Tramite un accordo con l'Università Statale di Milano, l'Ospedale San Raffaele diventa Polo universitario della Facoltà di Medicina e Chirurgia
- 1980** Si inaugura il secondo lotto dell'Ospedale
- 1985** Prende avvio il Dipartimento di Medicina Riabilitativa (Di.Me.R.)
- 1986** Si inaugura il terzo lotto dell'Ospedale
- 1988** L'Ospedale San Raffaele acquisisce le ex Ville Turro e costituisce il Dipartimento di Scienze Neuropsichiche, oggi San Raffaele Turro. Nella stessa area sorgerà anche il Centro San Luigi (C.S.L.) completamente dedicato alla cura dei malati di AIDS
- 1991** Apre il quarto lotto (Di.Cor.), dove vengono studiate soprattutto le patologie del cuore
- 1992** Si inaugura il Di.Bi.T., complesso di laboratori per la ricerca. In breve tempo il Di.Bi.T. si qualifica come uno dei poli più avanzati nella ricerca biomedica del Paese e dell'Europa con l'istituzione del Parco Scientifico Biomedico Internazionale
- 1996** Il 29 marzo, Don Verzé proclama l'apertura dell'Università Vita-Salute San Raffaele con la prima facoltà di Psicologia sede di corsi di laurea in "Psicologia" e in "Scienze Psicologiche" e di corsi di laurea specialistica di "Psicologia Clinica" e "Neuroscienze Cognitive" (corso interfacoltà Psicologia, Medicina e Filosofia)
- 1998** Prende avvio la Facoltà di Medicina e Chirurgia con i corsi di laurea specialistica a ciclo unico in "Medicina e Chirurgia", laurea specialistica in "Biotecnologie Mediche Molecolari e Cellulari" e "Neuroscienze Cognitive" (corso interfacoltà Psicologia e Medicina), corsi di laurea triennale in "Infermieristica", "Fisioterapia" e "Biotecnologie Mediche e Farmaceutiche"
- 1999** La Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor ottiene l'accreditamento istituzionale da parte della Regione Lombardia per le proprie strutture ospedaliere IRCCS San Raffaele e San Raffaele Turro (ex Ville Turro)
- 2001** Nel novembre, il Ministero della Salute decreta il riconoscimento scientifico dell'IRCCS San Raffaele anche con la tematica di Medicina Molecolare, riconfermato nel 2004
- 2002** Prende avvio la Facoltà di Filosofia con il corso di laurea in "Filosofia" ed il corso di laurea specialistica in "Neuroscienze Cognitive" (corso interfacoltà Psicologia, Medicina e Filosofia)

Dalla Fondazione emanano altre iniziative, quali la Cittadella della Carità di Taranto, la collaborazione con la Regione Sicilia per l'ospedale G. Giglio di Cefalù, il Parco Scientifico di Roma, per quanto riguarda l'Italia.

## Il San Raffaele Oggi

Il San Raffaele oggi consta dell'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS San Raffaele), di diritto privato, della Casa di Cura San Raffaele Turro, del Poliambulatorio Cesare Pozzo (afferente all'IRCCS San Raffaele), tutti appartenenti alla Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor e accreditati dalla Regione Lombardia.

L'IRCCS San Raffaele è un ospedale qualificato di rilievo nazionale e di alta specializzazione per diverse importanti patologie, è riconosciuto quale Centro di Emergenza ad Alta Specialità (EAS), inoltre, è Istituto Universitario.

L'elevata capacità operativa della struttura, l'ubicazione in un'area residenziale facilmente raggiungibile dal centro cittadino, in prossimità di grandi vie di comunicazione, e la disponibilità di un ampio spazio di circa 300.000 mq, hanno consentito una rapida crescita dei servizi erogati dall'Istituto. Esso costituisce infatti una delle principali strutture sanitarie italiane accreditate dal Servizio Sanitario Nazionale con 1068 posti letto accreditati (di cui oltre 45 accreditati per l'attività libero professionale intramuraria e 50 tra day surgery e day hospital) ed un volume di circa 53.000 ricoveri/anno, 10.600 day hospital, 54.600 accessi al Pronto Soccorso, 25.000 interventi chirurgici, oltre **1.150.000** prestazioni ambulatoriali e oltre **5.250.000** di esami di laboratorio. Impiega circa 3.500 dipendenti (dati relativi all'anno 2004).

In qualità di Istituto Scientifico è sede di sperimentazioni cliniche, sotto la tutela del Comitato Etico. La presenza di importanti strutture esclusivamente dedicate alla ricerca (DiBiT: Dipartimento di BioTecnologie) rafforzano la linea della ricerca scientifica sviluppando nuovi percorsi per la ricerca di base, premesse per future applicazioni cliniche innovative.

### Centro San Luigi

Via Stamira d'Ancona 20, Milano. Per informazioni o appuntamenti: Tel. 02.2643.7970. Specializzato nella diagnosi, nella cura ed è centro di ricerca per le infezioni da HIV con **41** posti letto, di cui **6** in Day Hospital, accreditati SSN.

### Casa di Cura San Raffaele Turro

Via Stamira D'Ancona 20, Milano. Per informazioni o appuntamenti: Tel. 02 2643.3206 – 02.2643.3207.

È una struttura atta ad offrire risposte adeguate in ambito psichiatrico, attraverso una proposta innovativa e moderna sia in termini di diagnosi e cura che di ricerca e tecnologia all'avanguardia; oltre alle discipline psichiatriche sono presenti le divisioni di Neurologia e di Urologia, il servizio di Psicologia Clinica, numerosi servizi diagnostici e di riabilitazione, nonché attività ambulatoriali, di didattica e di ricerca. È costituita da sette palazzine dislocate all'interno di un parco, dispone complessivamente di circa 300 posti letto ed è anch'essa sede di insegnamenti dell'Università Vita-Salute San Raffaele.

### Poliambulatorio Cesare Pozzo

Via Arrivabene 4, Milano. Per informazioni o appuntamenti: Tel. 02.2643.6300. Sorge in un moderno edificio situato nella zona nord ovest di Milano, è prossimo al Passante che collega la rete ferroviaria di Milano ed è facilmente

raggiungibile dalle autostrade.

### H San Raffaele Resnati S.p.A.

Per informazioni o appuntamenti: Tel. 02.5818.7818.

- Via Santa Croce 10/a, Milano. Poliambulatorio per attività libero professionale, Medicina Occupazionale, Fisioterapia
- Via Respighi 2, Milano: Poliambulatorio per attività libero professionale, Medicina Preventiva - Check Up, Chirurgia Refrattiva

### Centro Odontoiatrico Raf

Galleria Buenos Aires 9, Milano. Per informazioni o appuntamenti: Tel. 02.5818.7537.

### Centro Prelievi Analisi Cliniche Stazione Cadorna

Galleria Commerciale Cadorna – Piazzale Cadorna 10, Milano. Per informazioni o appuntamenti: Tel 02.860.770.

### Punto Prelievi Laboraf

Piazza Duse 2 (cortile interno), Milano. Per informazioni o appuntamenti: Tel. 02.7600.6897.

### Punto Prelievi Laboraf

Via Zumbini 44 (cortile interno), Milano. Per informazioni o appuntamenti: Tel. 02.8915.1916.

Attraverso l'implementazione di punti dislocati nelle varie sedi cittadine (sopraelencati) ma sempre collegati in rete con il Polo centrale, del quale mantengono gli standard operativi e organizzativi, il San Raffaele persegue l'obiettivo di rispondere alla domanda dell'utenza attraverso una politica di valutazione dei bisogni sanitari ed un'offerta sempre più ampia e diversificata di servizi e di modalità di accesso, nonché attraverso una particolare attenzione agli aspetti di umanizzazione dell'assistenza.

La didattica è rappresentata dal *Liceo Ginnasio San Raffaele ad indirizzo di ricerca*, situato dal settembre 2002 in Via Fratelli Cervi, Residenza Sagittario, a Segrate – Milano 2 (Tel. 02.2159.7424 – 02.2641.6007) e dall'Università Vita-Salute S. Raffaele, con la quale l'Ospedale è convenzionato.

**SEGRETERIA STUDENTI**

**N° VERDE: 800.33.90.33**

**FAX : 02 2643.3809**

**E – MAIL: [uhsr.studenti@hsr.it](mailto:uhsr.studenti@hsr.it)**

**SITO INTERNET: [www.unihsr.it](http://www.unihsr.it)**

## Il San Raffaele nel Mondo

E' insita nei principi del San Raffaele l'attività missionaria come testimonianza della "medicina-sacerdozio".

La condivisione del patrimonio ideale, assistenziale e scientifico con le popolazioni dei Paesi in Via di Sviluppo, caratterizza la vocazione propria del San Raffaele: un'Opera di Dio al servizio dell'uomo.

"Nessun uomo potrà sentirsi sufficientemente Uomo, fino a quando nel mondo un altro uomo, in qualunque parte del mondo, soffre per fame, malattia o ignoranza: "Andate, Insegnate, Guarite!!" (don Luigi Maria Verzé).

Il San Raffaele attraverso la Sua Organizzazione Non Governativa (O.N.G.) A.I.S.P.O (Associazione Italiana Per la Solidarietà tra i Popoli) ha realizzato una piccola biblioteca che dà la possibilità, a chi è interessato, di leggere romanzi ambientati nei Paesi in cui opera o in altri, dalle culture affascinanti. Nella piccola biblioteca, vi sono anche volumi in inglese e in portoghese. I degenti possono richiedere i libri tramite la caposala.

La biblioteca è accessibile negli orari d'ufficio e si trova presso l'A.I.S.P.O. (Di.Bi.T. 5° piano – ascensore bar).

Chi volesse ulteriori informazioni o DONARE UN LIBRO può telefonare al n° 02.2643.4487.

A.I.S.P.O. promuove numerosi interventi sanitari in varie parti del mondo tra cui:

### **AFGHANISTAN**

Naharin: costruzione di un ospedale distrettuale, di una scuola, scavo di pozzi d'acqua e residenze

Provincia di Baghalan: riabilitazione dell'ospedale provinciale, fornitura di materiali di costruzione a 520 famiglie di profughi, realizzazione di dispensari e di scuole, scavo pozzi e fornitura di beni di prima necessità

Kabul: costruzione ed equipaggiamento dell'ospedale chirurgico

Tangi Kalai: costruzione ed attivazione di una scuola per 400 bambini

### **ALBANIA**

Tirana: supporto all'Ospedale Universitario Madre Teresa di Calcutta

### **BRASILE**

Salvador de Bahia: Hospital São Rafael

Distretto di Barra: Intervento sanitario di base - progetto lebbra, adozioni a distanza "Amor ao proximo", supporto alla "casa de apoio a crianca com cancer"

### **MOZAMBICO**

Provincia di Sofala: programma di sanità di base Sofala 2000, sostegno alla rete sanitaria della provincia di Sofala

### **INDIA**

New Delhi: assistenza Centro Spinale ISIC (tra cui attivazione di un centro per l'epilessia ed un servizio per il supporto psicologico), sostegno a minori orfani ospiti dei Missionari della Carità di Madre Teresa

Dharamsala: assistenza al Tibetan Delek Hospital, interventi di sanità di base e realizzazioni idrico – sanitarie in molti insediamenti tibetani della regione

### **PALESTINA**

Betlemme: sostegno al Centro di Riabilitazione Bars, progetto "Un'ala per guarire": assistenza tecnica e formazione dei Quadri del Ministero della Sanità, realizzazione di una rete di telemedicina, assistenza clinica in area pediatrica

### **POLONIA**

Zamosc: Assistenza Ospedale San Raffaele-Giovanni Paolo II

Cracovia: Centro Diagnostico e Ospedale San Raffaele

Gliwice: Progetto di prevenzione e cura oncologica

### **UGANDA**

Assistenza Lacor Hospital ed al Distretto di Gulu

Kampala: sostegno alle attività dello Nsambya Hospital, soprattutto con l'introduzione di metodiche di controllo delle terapie antivirali per i pazienti affetti da AIDS

## **NICARAGUA**

Managua: Attivazione del Centro di Riabilitazione Motoria San Raffaele

## **COLOMBIA**

Cartagena: miglioramento della qualità della vita ed assistenza sanitaria agli sfollati nelle baraccopoli del quartiere "Nelson Mandela"

## **NAMIBIA**

Supporto al programma nazionale integrato di lotta all'HIV/AIDS e TBC

Indirizzo di posta elettronica: [aispo@hsr.it](mailto:aispo@hsr.it)

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Ospedale San Raffaele eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

### **Appropriatezza delle Cure**

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando: le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento più giusto di erogazione, le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

### **Assenza di fini di lucro**

Le risorse finanziarie e i beni devono essere destinati al soddisfacimento degli interessi generali della comunità; il valore sociale delle iniziative si caratterizza come espressione di scelte autonome ma, nello stesso tempo, verificate sugli obiettivi del servizio pubblico, in armonia con i programmi definiti dal legislatore nazionale e regionale e dagli altri pubblici poteri.

### **Eguaglianza ed Imparzialità**

Ogni utente dell'Ospedale ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Umanizzazione**

L'Ospedale eroga servizi e prestazioni sanitarie garantendo una umanizzazione degli stessi.

### **Trasparenza**

L'Ospedale San Raffaele si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza. In particolare nella gestione delle liste di attesa, nelle modalità di erogazione dei servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

### **Continuità**

L'Ospedale ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio deve adottare misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Riservatezza**

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

### **Diritto di scelta**

L'Ospedale offre servizi in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per una opportunità di scelta da parte del cittadino alle stesse condizioni delle strutture pubbliche; l'Ospedale è inserito nel sistema generale della ricerca e della assistenza sanitaria e, verificando la compatibilità per gli aspetti organizzativi, gestionali e normativi in genere, svolge una funzione di stimolo e contributo sperimentale alla innovazione e modernizzazione del sistema stesso.

### **Efficienza, efficacia e qualità dei servizi**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'utente, in modo da produrre, con le proprie conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è separato dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

### **Partecipazione**

L'Ospedale deve garantire all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

## CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

### Informazione Sanitaria e Consenso Informato

I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile. La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

L'utente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico:

- sul proprio stato di salute
- sull'eziologia, durata ed evoluzione della malattia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici
- sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, **è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte.**

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Il degente ha diritto:

- ad identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario
- ad avere una riservatezza sul suo stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche
- a partecipare liberamente ad eventuali protocolli di sperimentazione e ad accedervi solo con la firma del consenso informato

### La Protezione dei Soggetti deboli e del Bambino

Il degente ha diritto:

- ad avere un'assistenza adeguata per soggetti non autosufficienti
- a vedere riconosciuti i propri diritti
- ad essere curato da personale sanitario appositamente formato
- a non subire discriminazioni
- ad avere la presenza costante di un familiare e/o conoscente se in età pediatrica e se in età superiore ai 65 anni
- a mantenere per il bambino degente la vita di relazione
- ad avere la possibilità di accedere ad attività ricreative
- a continuare la scuola se si tratta di una lunga degenza

### **Rispetto della Dignità della Persona**

La persona, ricoverata nell'Istituto Scientifico Universitario San Raffaele, ha il diritto:

- a vedere rispettati dalla struttura sanitaria cui si è affidato, tutti i diritti che competono ad ogni essere umano: nessuno può approfittare della situazione di dipendenza, dovuta alla malattia, in cui si trova. Lo stato di malattia comporta, infatti, non la riduzione temporanea dei diritti in sé ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo esercizio
- ad essere considerata nella loro totalità unificata di corpo, psiche, spirito
- a vedere difesa ed onorata la sua libertà, responsabilità ed eticità
- ad avere un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi
- ad essere sempre trattata con dignità e individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o col nome della propria malattia e ad essere interpellata con il "Lei" e non con il "tu"
- al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale
- ad avere le cure che tutti gli altri, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere senza differenze di sesso, di cultura, del proprio credo religioso e della propria etica

### **Libera Professione Intramuraria**

L'esercizio della libera professione intramuraria non deve contrastare con il diritto, riconosciuto a tutti i cittadini, di un uguale livello di assistenza. L'utente nel richiedere la prestazione ha diritto a ricevere le seguenti informazioni:

- nomi dei medici che erogano le prestazioni
- costo della prestazione o della degenza e modalità di pagamento
- orari, modalità di prenotazione e di accettazione

### **Diritto ad un trattamento corretto dei dati personali**

La persona interessata ha diritto che gli venga richiesta l'autorizzazione alla divulgazione del ricovero e riceva il modulo per il consenso al trattamento dei dati sensibili.

### **Rispetto della semplificazione amministrativa e diritto di accesso alla documentazione**

L'utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

### **Diritto alla Tutela**

Il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare reclamo nelle modalità indicate dal "Regolamento URP" (vedi pag. 48-49) .

## DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITÀ OSPEDALIERE

### **Prenotazione del Ricovero**

L'utente, al momento della prenotazione di un ricovero, ha il diritto di conoscere i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti:

- il tempo di attesa
- il reparto di assegnazione
- il luogo e le modalità di accettazione
- gli effetti personali da portare con sé

### **Accoglienza**

Al momento del ricovero l'utente deve informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero.

Ha, inoltre, diritto a ricevere:

- una brochure contenente le principali informazioni sul reparto
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (solo su esplicita richiesta)

Ha, inoltre, diritto ad avere informazioni:

- sulle regole di vita in reparto
- sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato
- sugli orari di ricevimento dei medici e le modalità con le quali è possibile reperire informazioni sul suo stato di salute

### **Diritti durante il Ricovero**

La persona assistita ha diritto ad un'informazione sanitaria come descritto nel paragrafo "Informazione sanitaria e consenso informato" pag. 17.

Ha, inoltre, il diritto:

- ad almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento ed uno prima della dimissione
- a conoscere il nome del Primario
- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- a scegliere fra diversi menù, qualora non siano previste diete particolari legate allo stato di salute. Il menù proposto deve consentire una possibilità di scelta a coloro che, per motivi etici o religiosi, non mangiano alcune pietanze (musulmani, vegetariani, ecc.)
- ad interrompere in qualunque momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi ed assunzione di responsabilità da parte del ricoverato stesso

### **Diritti al momento delle Dimissioni**

La persona assistita, al momento delle dimissioni, ha diritto:

- ad avere una lettera di dimissioni
- a ricevere la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni
- ad avere informazioni infermieristiche, laddove sia necessario
- ad avere la cartelle clinica, previa richiesta all'ufficio competente

### **Diritti sul Comfort e sul rispetto dei ritmi di vita**

La persona assistita ha diritto ad avere:

- la disponibilità di telefoni
- la disponibilità di spazi comuni
- la presenza di servizi adeguati per la cura della persona (barbiere, parrucchiere)
- la possibilità di acquistare giornali e riviste attraverso la loro distribuzione in reparto
- la disponibilità di spazi per gli oggetti personali
- la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni

### **Diritto al rispetto della morte**

L'Ospedale riconosce il diritto:

- ad una morte umana e dignitosa
- a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti ed amici
- ad essere assistito da un ministro di culto, secondo i dettami del proprio credo religioso

## **DIRITTI E GARANZIE PER ATTIVITÀ AMBULATORIALI**

### **Prenotazione ed Accesso**

L'utente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data ed ora dell'appuntamento
- nome del medico, se è consentita la sua individuazione
- ubicazione dell'ambulatorio
- eventuale preparazione medica e non per l'effettuazione della prestazione
- obbligo da parte del cittadino che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia e, comunque, non oltre i tre giorni precedenti l'appuntamento
- ticket o costo della prestazione, in solvenza

### **Tempi di Attesa**

L'utente ha il diritto al rispetto dei tempi attesa. Le liste di attesa devono essere documentabili. Inoltre, l'Ospedale San Raffaele si impegna a rispettare i tempi di attesa secondo i criteri dettati dalla Regione Lombardia.

## DOVERI DELL'UTENTE/DEGENTE

### Norme Generali

L'utente/degente ha il dovere:

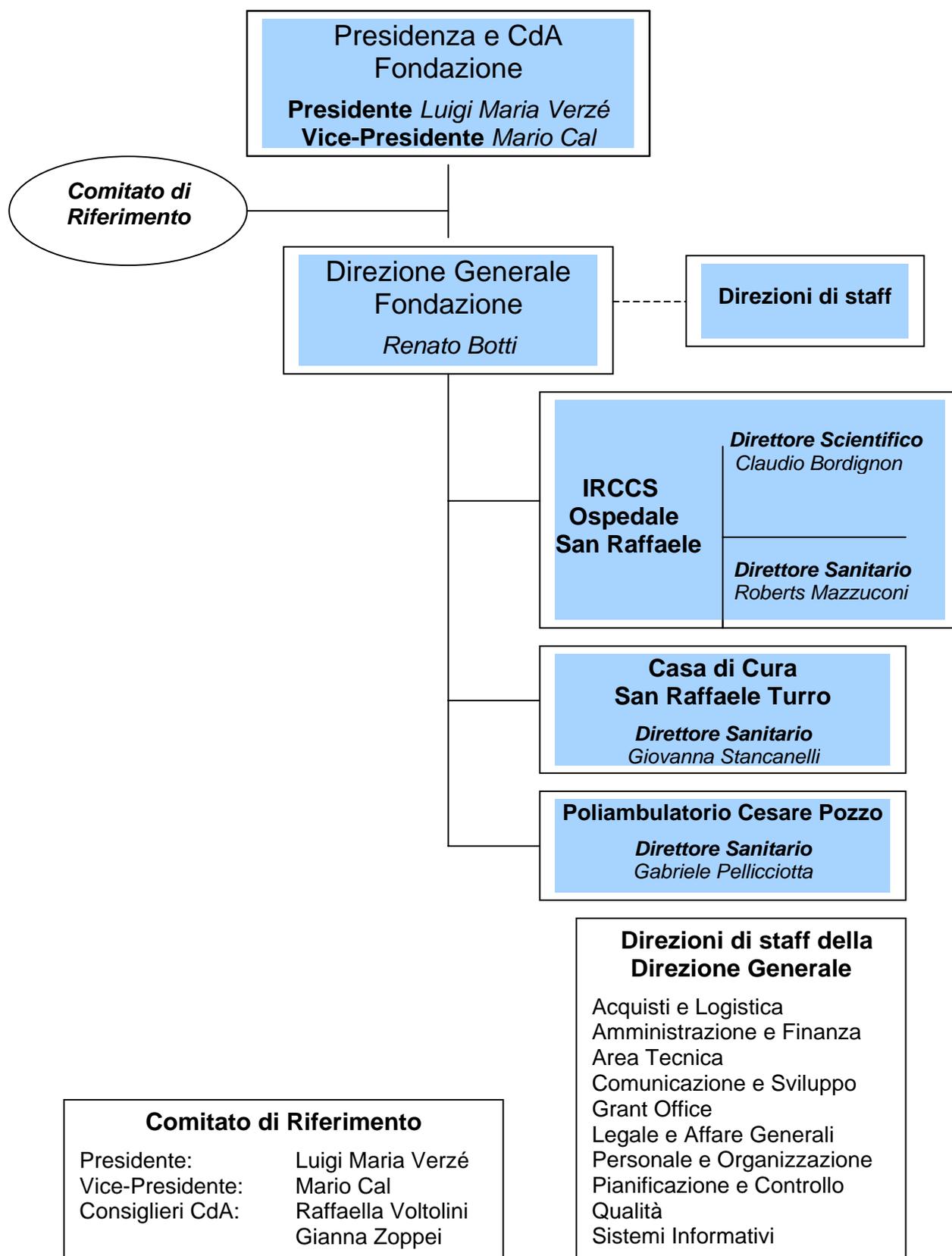
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza
- di informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero
- di comunicare immediatamente la rinuncia alla prestazione prenotata e comunque non oltre tre giorni precedenti l'appuntamento
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno dell'Ospedale
- di rispettare quelle norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale-terapeutica
- di rispettare il divieto di fumo e il divieto di utilizzo di telefoni cellulari, laddove segnalato
- **L'utente, quando accede in un Ospedale o in qualsiasi struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale**

### Norme durante la Degenza

Vedi "Attività Assistenziali" (Sezione 3).

# L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLA FONDAZIONE CENTRO SAN RAFFAELE DEL MONTE TABOR

## ORGANIGRAMMA



## Direzione Generale

Tutte le attività amministrative, gestionali, sanitarie e scientifiche dell'Ospedale sono coordinate dal Direttore Generale

Direttore Generale	Renato Botti
Collaboratore Direzione Generale	Mario Del Nero
Responsabile Segreteria Direzione Generale	Cinzia Pagini

## Direzioni di Staff della Direzione Generale

Direzione Acquisti e Logistica	Alberto Russo
Direzione Amministrazione e Finanza	Mario Valsecchi
Direzione Area Tecnica	Andrea Roma
Direzione Comunicazione e Sviluppo	Gabriele Bertipaglia
Direzione Grant Office	Maria Romano
Direzione Legale Affari Generali	Paola Palmieri
Direzione Personale e Organizzazione	Antonio Limardi
Direzione Pianificazione e Controllo	Alessandro Longo
Direzione Qualità	Maria Paola Garancini
Direzione Sistemi Informativi	Claudio Vella

Tutti i rapporti con i *media* (carta stampata, televisioni, radio, agenzie fotografiche e di stampa) per tutte le strutture della Fondazione Centro San Raffaele del MonteTabor sono gestiti dalla Direzione-Comunicazione e Sviluppo.

Direttore Comunicazione	Gabriele Bertipaglia
Promozione e Sviluppo	

Tutte le attività amministrative legate al contatto con il pubblico sono coordinate dal responsabile dell'Accettazione Amministrativa (Direzione Generale) e dal Responsabile dell'U.R.P (Direzione Qualità).

Responsabile Accettazione Amministrativa	Fausta Floreani
Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico	Isabella Rubini

## Sovrintendenza Sanitaria

Sovrintendente Sanitario	Gianna Zoppei
Responsabile Segreteria Sovrintendenza Sanitaria	Patrizia Crema
Affari Speciali	Alfredo Anzani

## Direzione Sanitaria

Tutte le Unità Operative di Degenza, Diagnosi e Cura dell'Ospedale sono coordinate dalla Direzione Sanitaria.

Direttore Sanitario	Roberts Mazzuconi
Coordinatore di area assistenziale	Salvatore Mazzitelli
Dirigenti medici	Alberto Ambrosio Paolo Mandelli Matteo Moro
Responsabile Servizio Tecnico Riabilitativo	Roberto Gatti
Responsabile U.O. Organizzazione e Programmazione Sanitaria	Riccardo Pizzo
Responsabile Servizio Infermieristico	Anna Maria Rossetti
Responsabile Segreteria Direzione Sanitaria	Patrizia Lorenzi

### **Direzione Sanitaria Sede Centrale, Tel. 02.2643.2452**

*Dove:* Settore B, piano terra, Ospedale San Raffaele

*Quando:* Lu-Ve dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Per denunce di nascita (entro il terzo giorno): Lu-Ve dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30

**Tel. 02.2643.2587**

### **Direzione Sanitaria Centro S. Luigi, Tel. 02.2643.3244**

*Dove:* presso palazzina D San Raffaele Turro

*Quando:* Lu-Gio dalle ore 8.30 alle ore 16.00, Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.00.

### **Servizio Infermieristico, Tel. 02.2643.2443**

*Dove:* Settore B, piano terra Ospedale San Raffaele

*Quando:* Lu-Ve dalle ore 9.00 alle ore 17.00, Sa dalle ore 9.00 alle ore 13.00

### **Unità Operativa Programmazione e Organizzazione Sanitaria**

#### **Pre – operatori Tel. 02.2643.2245**

*Dove:* Linea Arianna – Settore L -1s

*Quando:* Lu-Ve dalle ore 8.30 alle ore 17.00

### **Unità Operativa Programmazione e Organizzazione Sanitaria**

#### **Ambulatori Tel 02.2643.2878**

*Dove:* Settore R -1s

*Quando:* Lu-Ve dalle ore 8.30 alle ore 18.00

## Unità di Degenza

L'Istituto San Raffaele eroga i propri servizi e le proprie prestazioni attraverso le **Unità di Degenza**, i **Centri Specialistici**, e le **Unità di Diagnosi e Cura** afferenti a **47 Unità Organizzative accreditate**. Sono stati attivati il **Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare**, il cui **Direttore è il Prof. Attilio Maseri (Tel. 02.2643.7396)**, il **Dipartimento Assistenziale di Scienze Chirurgiche** diretto dal **Prof. Carlo Staudacher (Tel. 02.2643.2270)** e il **Dipartimento di Oncologia** diretto dal **Prof. Federico Caligaris Cappio (Tel. 02.2643.2390)**.

**Legenda:**

- s = sotterraneo
- CS = caposala
- CT = capotecnico
- CSL = Centro San Luigi (presso San Raffaele Turro)

### **Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare** **Direttore: Prof. Attilio Maseri (Tel. 02.2643.7396)**

<b>Unità di degenza</b>	<b>Direttore Unità</b>	<b>Caposala</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
<b>Aritmologia ed Elettrofisiologia Cardiaca</b>	Carlo Pappone	Anna Mognetti	Q 4	+7542
<b>Cardiochirurgia</b>	Ottavio Alfieri	Liliana Crippa	Q 3	+7532
<b>Cardiologia</b>	Alberto Margonato	Antonietta Mele	Q 2	+7522
<b>Cardiologia Interventistica Emodinamica</b>	Antonio Colombo	Antonietta Mele	Q 2	+7522
<b>Chirurgia Toracica</b>	Piero Zannini	Ivana Piccinin	Q 3	+7432
<b>Chirurgia Vascolare</b>	Roberto Chiesa	Debora Bissaro	Q 4	+7442
<b>Unità Coronarica-Terapia Semintensiva Coronarica</b>	Domenico Cianflone	Roberta Zilli	Q -1s	+ 7742
<b>Terapia Intensiva Cardiochirurgica</b>	Alberto Zangrillo	Fabiola Sana	Q -1s	+7722

**Dipartimento Assistenziale di Scienze Chirurgiche**  
**Direttore: Prof. Carlo Staudacher (Tel. 02.2643.2270)**

<b>Unità di degenza</b>	<b>Direttore Unità</b>	<b>Caposala</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
<b>Day Surgery Polispecialistico</b>	Marco Catena (Coordinatore)	Rosangela Pellegrinelli	B 3	+3884
<b>Chirurgia Generale Gastroenterologica</b>	Carlo Staudacher	Daniela Tripi	B 2	+2122 +2322
<b>Chirurgia Generale Endocrino-pancreatica e Senologica</b>	Valerio Di Carlo	Mara Longhini	C 6	+2662
<b>Chirurgia Generale Epatobiliare</b>	Gianfranco Ferla	Mara Longhini	C 6	+2662

**Dipartimento di Oncologia**  
**Direttore: Prof. Federico Caligaris Cappio (Tel. 02.2643.2390)\***

<b>Unità di Degenza</b>	<b>Direttore Unità</b>	<b>Caposala</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
<b>Day-Hospital Oncologico</b>	Eugenio Villa	Patrizia Maxenti	L -1s	+7602 +7652/3
<b>Day-Hospital Ematologia</b>	Marco Bregni	Vincenzo Matozzo	Q 2	+7422
<b>Ematologia e UTMO</b>	Marco Bregni	Vincenzo Matozzo	Q 2	+7422
<b>Medicina 4 C Dipartimento di Oncologia</b>	Federico Caligaris Cappio	Carla Molteni	C 4	+2642

\* Al Dipartimento di Oncologia afferisce l'Unità di Ricerca Cancer Immunotherapy and Gene Therapy Program diretta dal Dott. Paolo Dellabona.

<b>Unità di Degenza</b>	<b>Direttore Unità</b>	<b>Caposala</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
<b>Day Surgery Scienze della Natalità</b>	Augusto Ferrari	Daniela Guzzetti	Di.Bi.T -1s	+4312
<b>Ginecologia</b>	Augusto Ferrari	Chiara Ritella	C 5	+2652
<b>Medicina Generale Indirizzo Immunologico Clinico</b>	M.Grazia Sabbadini	Filippa Ciulla	A 2	+2122
<b>Medicina Generale Indirizzo Medicina dei Trapianti</b>	Antonio Secchi	Loredana Zgur	Q 1	+7412
<b>Medicina Generale Indirizzo Diabetologico Endocrino-Metabolico</b>	Emanuele Bosi	Silvana Manzoni	D 2	+2822
<b>Nefrologia</b>	Giuseppe Bianchi	Loredana Zgur	Q 1	+ 7412 + 3850
<b>Neonatologia</b>	Giuseppe Chiumello	Barbara Grilli	C 7	+ 2673
<b>Neurochirurgia</b>	Massimo Giovanelli	M.Filomena Ferraro	B 3	+ 2332
			C 3	+ 2632
<b>Neurologia e Stroke Unit</b>	Giancarlo Comi	Daniela Mancadori	D 1	+ 2812 o + 2847
<b>Oculistica</b>	Rosario Brancato	Emilia Natale	A 6	+ 2162
<b>Ortopedia e Traumatologia</b>	Gianfranco Frascini	Amalia Vasaturo	A 4 e B4	+ 2142 +2342
<b>Otorinolaringoiatria</b>	Mario Bussi	Susanna Berzaghini	A 7	+2172
<b>Ostetricia</b>	Augusto Ferrari	Lorena Cavalleri	C 7	+ 2672
<b>Patologia Neonatale</b>	Giuseppe Chiumello	Barbara Grilli	C 7	+ 2673
<b>Pediatria</b>	Giuseppe Chiumello	Elisabetta Frascini	C 2	+ 2622
<b>Recupero e Rieducazione Funzionale</b>	Alessandra Raschi	Claudio D'Ovidio	D 3	+2832
<b>Recupero e Rieducazione Funzionale</b>	Giancarlo Comi	Mara Fabrizio	D 4	+2842
<b>Solventi</b>	Ornella Melogli	Rosangela Pellegrinelli	A 3	+2132
		Caterina Macri	Q 6	+7462
		Caterina Macri	Q 7	+7472
<b>Terapia Intensiva Generale</b>	Giorgio Torri	Monica Marazzi	B -1s	+2222
<b>Terapia Intensiva Neurochirurgica</b>	Luigi Beretta	Nadia Pennacchio	B 3	+3333
<b>Urologia</b>	Patrizio Rigatti	Vito Schirò	Q 5	+7452
<b>Malattie Infettive Day Hospital</b>	Adriano Lazzarin	Lina Simionato	CSL piano terra (PT)	+ 7933
<b>Malattie Infettive piano terra - 1° piano 2° piano</b>	Adriano Lazzarin	Lina Simionato	CSL PT	+ 7931
		Lina Simionato	CSL 1	+ 7941
		Lina Simionato	CSL 2	+ 7951

## Ambulatori e Unità di Diagnosi e Cura

**Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare**  
**Direttore: Prof. Attilio Maseri (Tel. 02.2643.7396)**

<b>Ambulatori e Unità di Diagnosi e Cura</b>	<b>Direttore o Coordinatore di Ambulatorio o di Unità</b>	<b>Caposala (CS) Capotecnico (CT)</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
Aritmologia ed Elettrofisiologia Cardiaca	Carlo Pappone	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7061
Cardiochirurgia	Ottavio Alfieri	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
Cardiologia	Stefano Gerosa (Coordinatore)	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
Chirurgia Toracica	Armando Pugliesi (Coordinatore)	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
Chirurgia Vascolare	Roberto Chiesa	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
Elettrofisiologia Cardiaca	Carlo Pappone	Assunta Caloro	Q -1s	+ 7732
Emodinamica	Antonio Colombo	Assunta Caloro (CS) Raimondo Bellanca (CT)	Q - 1s	+ 7732

**Dipartimento Assistenziale di Scienze Chirurgiche**  
**Direttore: Prof. Carlo Staudacher (Tel. 02.2643.2270)**

<b>Ambulatori e Unità di Diagnosi e Cura</b>	<b>Direttore o Coordinatore di Ambulatorio o di Unità</b>	<b>Caposala (CS) Capotecnico (CT)</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
Chirurgia Generale Gastroenterologica	Carlo Staudacher	Angela Marras	C 0	+ 3560
Chirurgia Generale Endocrino-pancreatica e Senologica	Valerio Di Carlo	Angela Marras	C 0	+ 3560
Chirurgia Generale Epatobiliare	Gianfranco Ferla	Angela Marras	C 0	+ 3560

**Dipartimento di Oncologia**  
**Direttore: Prof. Federico Caligaris Cappio (Tel. 02.2643.2390)\***

<b>Ambulatori e Unità di Diagnosi e Cura</b>	<b>Direttore o Coordinatore di Ambulatorio o di Unità</b>	<b>Caposala (CS) Capotecnico (CT)</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
Ematologia – UTMO	Marco Bregni	Vincenzo Matozzo (CS)	Q 2	+ 3903
Servizio di Oncologia Medica	Eugenio Villa	Patrizia Maxenti (CS)	B -2s	+ 7609
Servizio di Radioterapia	Ferruccio Fazio	Giovannella Salvadori	C -2s	+ 7620/7

\* Al Dipartimento di Oncologia afferisce l'Unità di Ricerca Cancer Immunotherapy and Gene Therapy Program diretta dal Dott. Paolo Dellabona.

<b>Ambulatori e Unità di Diagnosi e Cura</b>	<b>Direttore o Coordinatore di Ambulatorio o di Unità</b>	<b>Caposala (CS) Capotecnico (CT)</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
<b>Allergologia</b>	Giselda Colombo (Coordinatore)	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7061
<b>Anatomia e Istologia Patologica</b>	Claudio Doglioni	Anna Mauri (CT)	L -2s	+ 2512
<b>Andrologia</b>	Francesco Montorsi	Nella De Sanctis	Q 0	+ 7061
<b>Anestesiologia</b>	Giorgio Torri	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
<b>Broncoscopia</b>	Giulio Melloni	Nadia Pezzani	Q 0	+7200
<b>Centro Prelievi</b>	Vittorio Agape (Coordinatore)	Laura Donelli	R -1s	+ 7010
<b>Centro Scienze Natalità</b>	Augusto Ferrari	Guzzetti Daniela	Di.Bi.T.-1s	+ 4312
<b>Coagulazione</b>	Armando d'Angelo	Laura Donelli	R -1s	+ 7007
<b>Dermatologia</b>	Santo Raffaele Mercuri (Coordinatore)	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
<b>Diabetologia</b>	Luca Falqui (Coordinatore)	Nella De Sanctis	Q +1	+ 2442
<b>Dialisi 1</b>	Donatella Spotti (Coordinatore)	Pasquale Magro	B - 1s	+ 2329
<b>Dialisi 2</b>			C - 1s	+ 2872
<b>Endocrinologia</b>	Roberto Lanzi (Coordinatore)	Nella De Sanctis	Q 1	+ 2442
<b>Emoteca</b>	Laura Bellio (Coordinatore)	Ariella Calessi (CS) Giusy Marabelli (CT)	C -1s	+ 2439
<b>Fisiatria</b>	Alessandra Raschi	Angela Marras	C 0	+3560
<b>Fisiopatologia Respiratoria e Pneumologia</b>	George Cremona	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
<b>Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva</b>	Pier Alberto Testoni	Antonella Biella	R -2s	+ 2744 + 2145
<b>Genetica Medica</b>	Maria Grazia Patricelli	Angela Marras	C 0	+3560
<b>Geriatrica</b>	Elena Paletta	Angela Marras	C 0	+3560
<b>Ginecologia</b>	Daniele Spagnolo (Coordinatore)	Nella De Sanctis	B -1s	+ 3995
<b>Immunologia Clinica</b>	M.Grazia Sabbadini (Coordinatore)	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
<b>Malattie Rare</b>	Maria Sessa	Angela Marras	C 0	+3560
<b>Malattie Infettive</b>	Massimo Cernuschi (Coordinatore)	Lina Simionato	Via Stamira d'Ancona, 20 Palazzina B -1s	+ 7972
<b>Medicina Fisica e Riabilitazione</b>	Alessandra Raschi	Giovanni Rabaiotti (CT)	Di.Me.R. -2s	+ 2928
<b>Medicina Generale</b>	Marco Foppoli	Angela Marras	C 0	+3560
<b>Medicina Nucleare</b>	Ferruccio Fazio	Sabrina Dalla Pietra (CS) Antonia Compierchio (CT)	C -2s	+ 2710

<b>Ambulatori e Unità di Diagnosi e Cura</b>	<b>Direttore o Coordinatore di Ambulatori o di Unità</b>	<b>Caposala CS) Capotecnico (CT)</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
<b>Medicina Trasfusionale</b>	Cinzia Bargiggia (Coordinatore)	Ariella Calessi (CS)	R -1s	+ 2340
<b>Menopausa</b>	Raffaella Chionna (Coordinatore)	Nella De Sanctis Angela Marras	B -1s C 0 (solo il mercoledì)	+ 3995 + 3560
<b>Nefrologia</b>	Giuseppe Bianchi	Pasquale Magro	C -1s	+ 3895
<b>Neurochirurgia (SSN) Neurochirurgia (SOLV)</b>	Massimo Giovanelli	Angela Marras SSN Nella De Sanctis SOLV	C 0 B -1s	+ 3560 + 2441
<b>Neurofisiologia Clinica EEG</b>	Fabio Minicucci (Coordinatore)	Nella De Sanctis	B -1s	+ 2400 + 3966
<b>Neurofisiologia Elettromiografia</b>	Ubaldo Del Carro (Coordinatore)	Nella De Sanctis	B -1s	+2400
<b>Neurologia</b>	Giancarlo Comi	Daniela Mancadori	Di.Me.R. -1s	+ 3087
<b>Neuroradiologia</b>	Giuseppe Scotti	Sabrina Dalla Pietra (CS) Stefano Orezzi (CT)	C -2s	+ 2898
<b>Oculistica</b>	Rosario Brancato	Nella De Sanctis	A -1s	+ 3580
<b>Odontoiatria</b>	Enrico Gherlone	Annamaria Piziali	Di.Me.R. -2s	+ 2970 + 2921
<b>Oncologia</b>	Libera Professione	Angela Marras	C 0	+3560
<b>Ortopedia e Traumatologia</b>	Gianfranco Fraschini	Angela Marras	C 0	+ 3560
<b>Osteoporosi</b>	Alessandro Rubinacci (Coordinatore)	Angela Marras	C 0	+ 3560
<b>Otorinolaringoiatria</b>	Maria Teresa Carlevato (Coordinatore)	Nella De Sanctis	B -1s	+ 2139
<b>Pediatria</b>	Franco Meschi (Coordinatore)	Nadia Pezzani	Q 0	+ 2450
<b>Pre-Operatori</b>	Riccardo Pizzo (Coordinatore)	Nadia Pezzani	Linea Arianna	+ 7604
<b>Pronto Soccorso Centro di Emergenza ad Alta Specializzazione (EAS)</b>	Carlo Staudacher Marzia Spessot (Coordinatore area medica) Marco Stella (Coordinatore area chirurgica)	Fausto Malagnini	C -1s	+ 2746
<b>Psicodiagnostica</b>	Monica Falautano (Coordinatore)	Daniela Mancadori	Di.Me.R. -1s	+ 2813
<b>Radiologia</b>	Alessandro Del Maschio	Sabrina Dalla Pietra (CS) Mauro Guerrini (CT)	R -2s	+ 2412
<b>Scienze Alimentari</b>	Livio Luzi	Nella De Sanctis	Q 1	+2442
<b>Sclerosi Multipla</b>	Giancarlo Comi	Daniela Mancadori	Di.Me.R. - 1s	+ 2831 + 2839
<b>Senologia Clinica</b>	Alberto Marassi (Coordinatore)	Angela Marras	C 0	+ 3560
<b>Unità Gamma Knife</b>	Piero Picozzi	Sabrina Dalla Pietra	Q -2s	+ 3042

<b>Ambulatori e Unità di Diagnosi e Cura</b>	<b>Direttore o Coordinatore di Ambulatori o di Unità</b>	<b>Caposala CS) Capotecnico (CT)</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
<b>Urologia</b>	Renzo Colombo (Coordinatore)	Nella De Sanctis	Q 0	+ 2422
<b>Zona Preparazione</b>		Laura Donelli (CS)	Q -1s	+7344

<b>Centri Specialistici</b>	<b>Coordinatore</b>	<b>Caposala</b>	<b>Settore e Piano</b>	<b>Tel. 02.2643+</b>
<b>Allergologia</b>	Giselda Colombo	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
<b>Andrologia</b>	Francesco Montorsi	Nella De Sanctis	Q 0	+ 7061
<b>Chirurgia Epatologica</b>	Renato Finazzi	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
<b>Medicina Epatologica</b>	Massimo Memoli	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
<b>Dermatologia</b>	Santo Raffaele Mercuri	Nadia Pezzani	Q 0	+ 7311
<b>Diabetologia</b>	Luca Falqui	Nella De Sanctis	Q 1	+2442
<b>Menopausa</b>	Raffaella Chionna	Angela Marras	C 0	+ 3560
<b>Osteoporosi</b>	Alessandro Rubinacci	Angela Marras	C 0	+ 3560
<b>Immunologia Clinica</b>	Maria Grazia Sabbadini	Nadia Pezzani	Q 0	+7311
<b>Scienze Alimentari</b>	Livio Luzi	Nella De Sanctis	Q 1	+2442
<b>Scienze della Natalità</b>	Claudio Brigante Francesco Fusi	Daniela Guzzetti	Di.Bi.T. -1s	+ 2202
<b>Senologia Clinica</b>	Alberto Marassi	Angela Marras	C 0	+ 3560
<b>Stomizzati</b>	Davide Brambilla	Angela Marras	C 0	+ 3560

## AREA SCIENTIFICA

L'assetto clinico scientifico dell'Istituto si articola in: **27 unità di ricerca clinica, 40 unità di ricerca di base e 6 laboratori di supporto.**

Dal 2002 l'Istituto è riconosciuto dal Ministero della Salute come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico per la Medicina Molecolare

### Attività

Le principali linee di ricerca sono:

LINEA 1. Terapia genica e con cellule staminali di malattie metaboliche, neoplastiche, infettivo-infiammatorie, degenerative acquisite e/o geneticamente determinate; immunodeficienze primarie; leucoencefalopatie metaboliche (leucodistrofia metacromatica, malattia di Krabbe); tumori solidi e del sangue; malattia di Parkinson; malattia di Alzheimer; distrofie muscolari; neuropatie periferiche; sclerosi multipla; epidermolisi bullosa; fibrosi cistica; diabete; AIDS e altre malattie virali.

LINEA 2. Studio e sviluppo di sistemi per l'identificazione, amplificazione ed utilizzazione di cellule staminali con capacità di riparare il miocardio danneggiato.

LINEA 3. Studio e modulazione della risposta immunitaria per aumentare la tolleranza a trapianti (midollo osseo, isole pancreatiche e pancreas, rene, fegato, cuore, polmone); controllare fenomeni di autoimmunità; promuovere la risposta immune ai tumori; controllare l'angiogenesi.

LINEA 4. Sviluppo di approcci farmacologici e vaccinali per prevenire e curare l'infezione da HIV.

LINEA 5. Sviluppo sperimentale e clinico di nuove metodiche per la diagnostica molecolare avanzata e computerizzata, farmacogenomica e medicina predittiva (DNA microchips arrays, DHPLC, SNPs, DNA ed RNA circolante in siero e plasma, analisi di linkage computerizzata) con particolare riferimento a:

malattie rare geneticamente determinate; malattie neurologiche e ritardi mentali (atassie spinocerebellari ed episodiche, paraparesi spastiche, distrofie muscolari, amiotrofie spinali, malattie del motoneurone, neuropatie periferiche, canalopatie, emicrania, disturbi del movimento, demenze, epilessie, leucoencefalopatie, X-fragile); ematologia ed oncologia; fattori di rischio trombotico; metabolismo del ferro; patologia infertilità.

LINEA 6. Imaging molecolare oculare; studio e cura di malattie degenerative ed infiammatorie del SNC; disturbi dell'apprendimento e del linguaggio; tumori; disturbi cardio e cerebrovascolari.

LINEA 7. Genomica e proteomica funzionale per identificare riarrangiamenti cromosomici, geni e proteine coinvolti in patologie di interesse pubblico e individuare le basi molecolari per la diagnosi e la cura di malattie come:

diabete; ipertensione essenziale e disturbi vascolari; aterosclerosi; dislipidemie; disturbi della coagulazione; disturbi del metabolismo dell'osso; disturbi della crescita; disturbi del metabolismo del ferro; encefalopatie spongiformi; paraparesi spastiche; atassie spinocerebellari; corea di Huntington; distonie e altri disturbi del movimento; malattia di Parkinson; malattia di Alzheimer e altre demenze; emicrania; epilessie; disturbi del sonno; distrofie muscolari; neuropatie periferiche; malattie del motoneurone; ipertermia maligna; disturbi del nervo ottico della retina; disturbi psichiatrici; sclerosi multipla; malattie autoimmuni e allergiche; AIDS e altre malattie infettive, tumori solidi e del sangue, infertilità.

LINEA 8. Creazione di modelli animali di malattie umane.

## COMMISSIONI E COMITATI PRESENTI IN OSPEDALE

### Il Comitato per il Controllo delle Infezioni Ospedaliere

Il Comitato Controllo Infezioni Ospedaliere (CIO), istituito a seguito della Circolare Ministeriale n° 52/1985 ("Lotta contro le infezioni ospedaliere") quale "commissione tecnica responsabile della lotta contro le infezioni nosocomiali".

Il CIO ha i seguenti obiettivi:

- scegliere ed elaborare strategie di lotta contro le infezioni
- proporre alla direzione e al personale dell'ospedale le strategie identificate
- controllare e valutare l'attuazione delle strategie di lotta contro le Infezioni Ospedaliere (I.O.)
- cercare di ridurre il numero di I.O. prevenibili nei pazienti ricoverati ed evitarne l'insorgenza negli operatori sanitari e negli altri soggetti presenti in ospedale
- intervenire sui comportamenti che sono in grado di ridurre il numero di eventi negativi per la salute del paziente

I risultati raggiunti interessano:

- gli utenti in termini di efficacia, sicurezza, benessere
- il personale sanitario, in termini di formazione e protezione
- l'organizzazione sanitaria, in termini di efficienza

### Il Comitato Etico

Il Comitato Etico è attivo dal 1986. Il *Comitato di Etica*, nominato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, è costituito da medici, filosofi, giuristi, teologi, statistici, farmacologi, farmacisti, esperti in bioetica, infermieri, rappresentanti degli utenti dell'Istituto.

Il Comitato si propone di:

- proteggere e promuovere i valori della persona umana
- discutere le questioni etiche legate alle attività assistenziali (eventuali problematiche emergenti nella pratica clinica) e alla ricerca scientifica (tutte le sperimentazioni sull'uomo condotte nell'Istituto sono precedentemente vagliate e approvate dal Comitato)
- esaminare problemi, questioni e casi segnalati dagli utenti
- organizzare periodicamente incontri per i medici e per il pubblico sulle problematiche morali della medicina contemporanea

Responsabile della Segreteria del Comitato è il Dott. *Alfredo Anzani*.

### Il Comitato per la Gestione del Rischio

**La filosofia** del Comitato, d'ora in poi Unità Gestione del Rischio (UGR), è:

- imparare dall'errore nel senso che non lo si nasconde, non lo si ignora, ma lo si identifica, lo si valuta, lo si utilizza quale strumento di miglioramento

**La metodologia** della gestione del rischio (nella dizione anglosassone Risk Management):

- ha scelto di seguire l'approccio "pro-attivo" che consiste in un'analisi di processo, cioè utilizzazione di metodiche di "hazard analysis" - analisi del rischio per scomporre i vari processi nelle singole fasi, individuando i punti deboli e le possibili azioni correttive (prevenzione primaria)

### Il Comitato Ospedale Senza Dolore

Gli obiettivi del Comitato sono:

- assicurare un osservatorio della presa in carico del dolore dei degenti all'interno dell'Ospedale
- coordinare l'azione delle differenti équipe e la formazione continua del personale medico e non medico
- assicurare la disponibilità dei farmaci oppioidi in ambito ospedaliero, nelle indicazioni fornite dall'OMS e la valutazione periodica del consumo
- vigilare affinché tutti i professionisti sanitari attivino un sistema di monitoraggio del dolore attraverso sistemi di rilevazione, validati dalla ricerca scientifica

## Il Comitato Ospedaliero per il Buon Uso del Sangue

Costituito in ottemperanza alle normative nazionali e regionali (D.M. 1/9/95, G.U. n. 240/95).

Gli obiettivi sono:

- determinare gli standard e le procedure per l'utilizzo del sangue
- definire la richiesta massima di sangue per tipo di intervento (MSBOS)
- promuovere la pratica della trasfusione di sangue autologo (autotrasfusione)
- coinvolgere organizzativamente le unità operative di diagnosi e cura su programmi di risparmio di sangue, emocomponenti e plasmaderivati
- contribuire al perseguimento dell'autosufficienza di sangue, emocomponenti e plasmaderivati
- definire i controlli di sicurezza e verifica
- effettuare la valutazione della pratica trasfusionale nei singoli reparti (audit medico)
- favorire l'informatizzazione del sistema di donazione e trasfusione ospedaliero

## Il Comitato Promotore di Umanizzazione

Gli obiettivi che si pone sono:

- realizzare sempre e meglio la *mission* del San Raffaele
- potenziare e strutturare "il clima e l'ambiente umano" già esistenti all'interno del San Raffaele, sia nell'ambito degli operatori sanitari, che dei degenti e degli utenti
- curare, con la collaborazione di tutti gli operatori, i modi per rendere più umana l'accoglienza, l'assistenza e la cura dell'UOMO AMMALATO secondo i Principi Fondazionali
- individuare strategie e momenti per l'animazione del progetto

## Il Comitato Ricerca Pancreas

Il Comitato è stato istituito dal Fondatore del San Raffaele don Luigi Maria Verzé per sostenere la ricerca sui tumori del pancreas. L'attuale Presidente è il Prof. Valerio Di Carlo.

Le aree di ricerca sono:

- studio del profilo genetico del tumore del pancreas per capire come questo tumore nasce e si sviluppa
- studio del microambiente in cui il tumore si sviluppa e sfugge al controllo immunitario
- studio dei meccanismi che favoriscono la metastatizzazione
- definizione di markers diagnostici e prognostici
- sviluppo di un vaccino contro il tumore del pancreas

La Segreteria è situata presso la Chirurgia Endocrino – Pancreatica al Settore C – 6° piano ed è aperta al pubblico Lu – Ve dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Tel. 02.2643.2661

fax 02.2643.2871

e-mail [dicarlo.valerio@hsr.it](mailto:dicarlo.valerio@hsr.it)

I contributi economici possono essere devoluti direttamente al Comitato Ricerca Pancreas oppure, ai fini della deduzione fiscale, alla Fondazione Amici del San Raffaele (vedi pag. 33) con causale "donazione per Comitato Ricerca Pancreas".

## La Commissione Terapeutica

Le attività che la Commissione Terapeutica svolge, direttamente o tramite gruppi di lavoro, sono indirizzate a:

- definire la politica del farmaco nell'Ospedale per le sue differenti articolazioni (scelta dei principi attivi da rendere disponibili, valutazioni mirate, monitoraggio degli impieghi e dei consumi, ecc.)
- mantenere l'aggiornamento del Prontuario Ospedaliero verificando e valutando le richieste di inserimento e / o revoca
- promuovere iniziative indirizzate a diffondere informazioni indipendenti sui farmaci

Le diverse attività intraprese hanno gli obiettivi di:

- garantire la disponibilità di tutti i principi attivi necessari alle previste attività di diagnosi, terapia e riabilitazione
- assicurare scelte basate sui principi di efficacia, sicurezza e farmacoeconomia
- favorire il buon uso dei farmaci
- favorire la continuità assistenziale ospedale – territorio.

## ALCUNE ASSOCIAZIONI PRESENTI IN OSPEDALE

### Associazione Donatori di Sangue del San Raffaele - ABiZero

Si chiama A.Bi.Zero, come le sigle che indicano i gruppi sanguigni, e promuove la donazione al fine di raggiungere l'autosufficienza dell'Istituto San Raffaele, che ha un fabbisogno giornaliero di 150 unità di sangue o emoderivati (destinate a utenti del Pronto Soccorso, degenti sottoposti a intervento chirurgico, malati oncologici, neonati, ecc.) e che le donazioni non riescono a soddisfare adeguatamente.

Presso l'Associazione operano gruppi di volontariato che si occupano delle attività di segreteria, della gestione delle liste di chiamata alle donazioni, della raccolta di fondi e della promozione di nuove iniziative. L'Associazione è aperta a chiunque voglia dare il proprio contributo alla diffusione della cultura e della pratica della donazione a favore dell'utenza del San Raffaele.

**La Segreteria è situata presso il Centro Donazioni Sangue al Settore Q -1s ed è aperta al pubblico:  
Lu-Ve dalle ore 8.00 alle ore 16.00**

**Tel: 02.2643.2340**

**e-mail: [cds@hsr.it](mailto:cds@hsr.it)**

**Sito internet: [www.ilbaobab.it](http://www.ilbaobab.it)**

**C/C bancario n. 209801/06 ABI 3069 – CAB 1764 – Agenzia n°1 Banca Intesa, Segrate - Milano  
I contributi economici a favore di AbiZero sono fiscalmente deducibili**

### Associazione Italiana per la Solidarietà tra i Popoli - AISPO

E' un'organizzazione non governativa senza fini di lucro (ONG e ONLUS) che opera per la cooperazione sanitaria con i Paesi in via di sviluppo i principali progetti in corso sono elencati nelle pagine precedenti nel paragrafo "Il San Raffaele nel mondo" pag. 9. Il mandato evangelico "*Andate, insegnate, guarite*" ispira anche gli ideali missionari dell'Associazione.

**La Segreteria è situata al Di.Bi.T al 5° piano ed è aperta al pubblico: Lu-Ve dalle ore 9.00 alle ore 18.00**

**Tel. 02.2643.4481 - 02.2643.4484**

**e-mail: [aispo@hsr.it](mailto:aispo@hsr.it)**

**Sito internet: [www.aahsr.org](http://www.aahsr.org)**

**C/C bancario n. 22100 ABI 5584 – CAB 1700 – Agenzia 500 Banca Popolare di Milano  
I contributi economici a favore di AISPO sono fiscalmente deducibili**

## Associazione Amici del Centro Sclerosi Multipla HSR ONLUS - ACeSM hSR ONLUS

Si propone di sostenere e potenziare l'attività del Centro Sclerosi Multipla del San Raffaele. Reperisce fondi destinati al sostegno delle attività diagnostiche e di ricerca; istituisce borse di studio; organizza convegni, seminari, corsi di aggiornamento; ricerca interlocutori nel mondo politico affinché l'assistenza alle persone affette da sclerosi multipla (in Italia sono circa 40.000) non sia a carico dei singoli, ma venga affrontata con il concorso della collettività.

**La Segreteria è situata al Di.Me.R. presso il Centro Sclerosi Multipla ed è aperta al pubblico:  
Lu-Ve dalle ore 9.00 alle ore 18.00.**

**Tel. 02.2643.2815**

**fax – 02.2643.2277**

**Sito internet: [www.acesm.org](http://www.acesm.org)**

**C/C bancario n. 00000001380 ABI 05584 – CAB 01613 CIN: F Banca Popolare di Milano - Agenzia: 13  
oppure C/C bancario n. 104501 ABI 3069 – CAB 1765 CIN: J Banca Intesa - Agenzia: 589**

**C/C postale 56910291 intestato ad ACESM**

**I contributi economici a favore di ACeSM sono fiscalmente deducibili**

## Associazione Onlus Amici Radio Chemio Terapia - ARCHE

E' un'Associazione senza scopo di lucro. Si propone finalità di solidaristiche nel campo dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, in particolare:

- promuove e favorisce iniziative di assistenza e di ricerca clinica radiochemioterapiche
- istituisce borse di studio per ricercatori che intendano dedicarsi a studi e a ricerche volte a far progredire le conoscenze sulle cause dei tumori
- reperisce fondi destinati al sostegno delle attività diagnostiche e di ricerca
- organizza corsi d'aggiornamento incentrati sulle attività dell'Associazione stessa
- organizza gruppi di "volontari" che assistano gratuitamente i pazienti in cura radiochemioterapica per tutti i fabbisogni sanitari, psicologici e familiari

**La Segreteria è situata al Settore A -2s ed è aperta al pubblico:**

**Lu-Ve dalle ore 9.00 alle ore 18.00**

**Tel. 02.2643.7680 – 02.2643.7620**

**C/C bancario n. 20012126 ABI 3069 – CAB 1765 Banca INTESABCI Rete Cariplo – Agenzia Segrate 1 2589**

**C/C postale 13618236 intestato ad ARCHE**

**I contributi economici a favore di ARCHE sono fiscalmente deducibili**

## Associazione Onlus Amici del San Raffaele

E' nata in uno spirito di amicizia e di aggregazione con l'intento di promuovere gli ideali umanizzanti dell'Opera Monte Tabor.

L'Associazione offre il servizio di biblioteca per i degenti e un servizio di consulenza e sconti per i servizi sanitari dell'Ospedale San Raffaele.

**La Segreteria è situata al piano terra del Settore C ed è aperta al pubblico:**

**Lu-Gio dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30, il Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30**

**Tel. 02.2643.2477**

**C/C bancario n. 11429/1/83 ABI 5584 – CAB 1700 Banca Popolare di Milano – Agenzia 500**

**C/C postale n. 21977202 intestato all'Associazione Amici del San Raffaele**

**I contributi economici a favore dell'Associazione sono fiscalmente deducibili**

## Associazione Italiana Pazienti Anticoagulati - AIPA

E' un'Associazione senza scopo di lucro che si propone di:

- divulgare le problematiche riguardanti i pazienti in terapia anticoagulante orale (d'ora in avanti TAO)
- programmare e migliorare l'assistenza ai pazienti
- istituire delle borse di studio e di offrire il rimanente economico in beneficenza a fine anno
- fornire opuscoli informativi per pazienti e per medici

**I Volontari sono presenti Lu-Gio presso gli ambulatori TAO (Settore R -1s) dalle ore 8.30 alle ore 12.30 oppure si può contattare telefonicamente uno dei responsabili negli stessi giorni dalle ore 11.00 alle ore 12.30**

**Tel. 02.2643.7004**

**Per aderire all'Associazione basta effettuare il versamento della quota associativa solo ed esclusivamente tramite bollettino postale precompilato e consegnato ai volontari AIPA oppure consegnarlo direttamente in posta**

## Associazione Bambino in Ospedale - ABIO

Nasce nel 1978 per promuovere l'umanizzazione dell'Ospedale e rende più lieve/dolce l'impatto del bambino e della sua famiglia con le strutture sanitarie. L'attività si rivolge al bambino, accogliendolo, intrattenendolo con attività di tipo ludico per distrarlo nelle attese e per garantirgli una presenza amica in caso di necessità.

ABIO assiste anche i genitori del bambino ascoltandoli e dando loro informazioni.

**La Segreteria è situata in via Bessarione 27 – 20139 - Milano ed è aperta al pubblico:**

**Lu-Ve dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00**

**Tel. 02.5691. 034**

**fax - 02.5730.3536**

**e-mail: [abio milano@abio.org](mailto:abio milano@abio.org)**

**Sito internet: [www.abio.org](http://www.abio.org)**

**C/C bancario n. 2600 ABI 5584.8 – CAB 01644.4 Banca Popolare di Milano**

**C/C postale 33919242 intestato ad ABIO**

**I contributi economici a sostegno dell'Associazione ABIO sono fiscalmente deducibili**

## Fondazione Aretè Onlus

Nasce nel 2000 con lo scopo di sostenere la ricerca dell'Università Vita-Salute San Raffaele e più in generale, la ricerca e l'innovazione tecnologica secondo gli ideali del Fondatore del San Raffaele, don Luigi Maria Verzé.

**La Segreteria è situata al Di.Bi.T al 5° piano ed è aperta al pubblico:**

**Lu-Ve dalle ore 11.00 alle ore 18.00**

**Tel. 02.2643.4461**

**e-mail: [arete@hsr.it](mailto:arete@hsr.it)**

**Sito internet: [www.fondazionearete.org](http://www.fondazionearete.org)**

**C/C bancario n. 216001 ABI 03069 – CAB 01765 CIN: C Banca Intesa**

**BANCOPOSTAIMPRESA n° 42437681 intestato a: Fondazione ARETE'**

**I contributi economici a sostegno della Fondazione ARETE' sono fiscalmente deducibili**

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2005**

<b>Prospettive Qualità</b>	<b>Area di Intervento</b>	<b>Obiettivo (Risultati attesi)</b>	<b>Azione/Attività</b>	<b>Tempi di realizzazione</b>
CLIENTE	Umanizzazione e privacy	Miglioramento disponibilità spazi PS	Ampliamento spazi PS	Giugno 2005
CLIENTE	Umanizzazione e Privacy	Miglior comfort utenti	Ristrutturazione area Servizio di Oncologia Clinica	Dicembre 2005
CLIENTE	Umanizzazione e Privacy	Miglioramento dell'informazione dei pazienti in merito ai propri diritti	Distribuzione ai degenti del nuovo opuscolo informativo	Dicembre 2005
CLIENTE	Prestazioni	Aumento prestazioni di emodinamica e aritmologia	Inaugurazione nuovo blocco dedicato all'Emodinamica/Aritmologia	Marzo 2005
CLIENTE	Prestazioni	Riduzione interferenza tra esami urgenti e programmi ordinari	Ampliamento U.O.di Diagnostica poer immagini con sezione dedicata agli esami urgenti per il Pronto Soccorso	Giugno 2005
CLIENTE	Accessibilità (logistica)	Miglior comfort utenti	Apertura Accettazione dedicata ai ricoveri	Dicembre 2005
CLIENTE	Clinica	Miglioramento Servizio Pronto Soccorso	Progetto riorganizzazione Pronto Soccorso	Dicembre 2005
PROCESSI INTERNI	Gestione	Realizzazione del nuovo modello gestionale	Progetto contact center (DCS)	Giugno 2005
PROCESSI INTERNI	Gestione	Realizzazione del nuovo modello gestionale	Disegno, realizzazione ed implementazione del sistema di gestione del cliente (CRM) (DCS)	Giugno 2006
PROCESSI INTERNI	Gestione	Realizzazione del nuovo modello gestionale	Avvio valutazione e monitoraggio dei fornitori	Giugno 2005
PROCESSI INTERNI	Formazione	Razionalizzazione risorse per garantire risposta ai fabbisogni formativi	Definizione piano "aziendale" di formazione	Febbraio 2005
PROCESSI INTERNI	Certificazione	Estensione dominio di certificazione ISO	Certificazione di :Ing. Clinica, Programmazione, Medicina, Programma Trapianti, Centro Allergologia, Radiologia SRT	Giugno 2005

<b>Prospettive Qualità</b>	<b>Area di Intervento</b>	<b>Obiettivo (Risultati attesi)</b>	<b>Azione/Attività</b>	<b>Tempi di realizzazione</b>
PROCESSI INTERNI	Sicurezza	Sensibilizzazione personale sanitario in tema di rischi clinico	Realizzazione corsi per il personale sanitario sugli errori sanitari e sul rischi clinico	Dicembre 2006
PROCESSI INTERNI	Sicurezza	Garanzia di gestione dei rischi clinici	Implementazione Piano di Gestione del Rischio Clinico	Dicembre 2005
PROCESSI INTERNI	Sicurezza	Implementazione del Piano Integrato	Approvazione progetto Unita per la Gestione Integrata dei rischi	Giugno 2005
PROCESSI INTERNI	Clinica	Miglioramento processo di cura e assistenza del paziente ricoverato secondo standards qualitativi aziendali	Definizione Politiche e Procedure per disciplinare la gestione dei pazienti ricoverati	Dicembre 2005
PROCESSI INTERNI	Monitoraggio	Sensibilizzazione personale e controllo applicazione regole	Conduzione audit estesi ai reparti e servizi ospedale	Dicembre 2005
INNOVAZIONE	Terapia	Trattamenti innovativi per i tumori solidi	Trattamento primi pazienti con Tomoterapia (CdA)	Marzo 2005
INNOVAZIONE	Sicurezza	Riduzione significativa del livello di rischio di errore	Introduzione di DRIVE (Drug in Virtual Enterprise) (DSI e U. Inn. & Strat.)	Dicembre 2005

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

### **Punto Ascolto e Accoglienza delle sedi di:**

**Ospedale San Raffaele Sede** – Via Olgettina,60 – 20132 Milano

**Ospedale San Raffaele Di.Me.R** – Via Olgettina, 48 – 20132 Milano

**San Raffaele Turro e Centro San Luigi** – Via Stamina d'Ancona, 20 – 20127 Milano

**Poliambulatorio Cesare Pozzo** – Via Arrivabene, 4 – 20158 Milano

**Centro Prelievi Analisi Cliniche Stazione Cadorna**

**Galleria Commerciale Cadorna** - Piazzale Cadorna, 10 - 20123 Milano

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio dell'ospedale dedicato all'ascolto ed all'accoglienza degli utenti. L'Ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura sia per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e sia per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

Così come previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e sancito dall'art. 14 D.Lgs. 502, le funzioni svolte dall'URP sono le seguenti:

#### **Informazione**

- sulle prestazioni sanitarie e relative modalità d'accesso e sulle procedure di attuazione del diritto d'accesso e di partecipazione
- sul rapporto tra ospedale e degente, attraverso il monitoraggio della domanda dei clienti e la rilevazione del gradimento dei servizi ai fini della rilevazione del livello qualitativo degli stessi
- su argomenti di carattere sanitario e amministrativo, attraverso la realizzazione di materiale informativo e divulgativo

#### **Accoglienza e Partecipazione**

- accoglie e indirizza gli utenti
- elabora e redige la carta dei servizi
- partecipa come analisi e ricerca finalizzata alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi

#### **Tutela**

- riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami dei degenti

I Degenti del San Raffaele, i Parenti o Affini, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti accreditati che desiderano esprimere le loro osservazioni ed eventuali reclami possono farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'U.R.P.
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'U.R.P. o scaricabile dal sito internet dell'Ospedale San Raffaele ( [www.sanraffaele.org](http://www.sanraffaele.org) ) o dal sito Intranet nella sezione "Moduli"

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - U.R.P.**

### **Punto Ascolto e Accoglienza**

Tel. 02.2643.3838 - 02.2643.3088

Fax 02.2643.3074

e-mail : [urp@hsr.it](mailto:urp@hsr.it)

Dove: Settore R –1s

Quando: Lu-Ve dalle ore 8.30 alle ore 16.00  
(esclusi il 24 e il 31 dicembre)



## Office For The Relations With The Public

### COMPLAINTS AND RECEPTION DEPARTMENT

Ladies and gentlemen

we kindly ask you to fill this form that will allow our office to solve, where possible, the inefficiency.

Moreover, we will have the possibility to report possible critical areas to the managements, in order to propose some improvements in favour of our users.

You have to remember that the office for the relations with the public will send you an answer at your report in thirty days.

BEST REGARDS U.R.P.

The office for the relations with the public is an Hospital service aimed at listening to and receiving the users.

The office offers a direct contact point with the structure for inquiries about the available services and the way to gain access and for the presentation of observations, suggestions, complaints.

If the reported problem cannot be explained or solved immediately, the office for the relations with the public provides for a preliminary investigation about the complaint involving the concerned operating units, so that the user can receive a right answer.

The guests of San Raffaele, who want to express their observations and their probable complaints can do it through:

- A dialog with the staff of this office
- A letter in unstamped card
- A phone call, a fax or an e.mail
- Filling in a form distributed by the office for the relations with the public (u.r.p.)



## **CUSTOMER SATISFACTION**

All'Ospedale San Raffaele è stato predisposto un piano per la rilevazione della qualità percepita in ottemperanza alla Delibera della Regione Lombardia: n. VII/ 8504 del 22/3/2002.

Tale rilevazione avviene tramite la distribuzione di due questionari, l'uno per l'area ambulatoriale e l'altro per l'area di degenza, di seguito riportati.

I dati desunti dall'analisi dei questionari, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, vengono utilizzati per l'implementazione di azioni di miglioramento e per l'ottimizzazione dell'efficienza/efficacia dei servizi dell'Ospedale.

## **Le osservazioni degli utenti contribuiscono a migliorare la qualità dell'assistenza**

*Gentile Signora/Egregio Signore,*

*il nostro Istituto in collaborazione con la Regione Lombardia promuove una ricerca sulla qualità dell'assistenza ospedaliera dal punto di vista dell'utente.*

*Lo scopo di tale progetto è conoscere l'opinione di chi usufruisce dei servizi offerti dal nostro Ospedale.*

*Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile rilevare eventuali disservizi e aree di criticità; questo ci darà la possibilità di implementare azioni di miglioramento per ottimizzare e incrementare la qualità del servizio offerto.*

*La preghiamo di compilare il seguente questionario barrando la casella che meglio esprime il Suo giudizio.*

*Il tempo stimato di compilazione è di 8/10 minuti e l'Istituto si impegna a garantire l'assoluto anonimato.*

*Il questionario può essere riposto negli appositi contenitori contrassegnati dalla scritta "Questionario di gradimento dei servizi" situati presso gli ambulatori e le uscite dei vari settori oppure può essere spedito via posta al seguente indirizzo:  
URP - Ospedale San Raffaele - Via Olgettina, 60 – 20132 Milano*

*La ringraziamo per la collaborazione*

*La Direzione Sanitaria*



**PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO**

Risponda alla seguente domanda solo se ha fatto o tentato di fare la prenotazione presentandosi allo sportello

**E' SODDISFATTO DELLA PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO?**

(ORARI, SEGNALETICA, TEMPI DI ATTESA, COMFORT LOCALI, CORTESIA DEGLI OPERATORI, ECC.)

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto così così	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei	Servizio non utilizzato
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

**PRENOTAZIONE TELEFONICA O ALLO SPORTELLO**

Risponda alla seguente domanda in ogni caso (sia che abbia prenotato per telefono sia che abbia prenotato allo sportello)

**E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO TELEFONICO E DI SPORTELLO ?**

(PRIVACY, SPIEGAZIONI, TEMPO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE, ECC.)

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto così così	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

**ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET****E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET?**

(ORARI, TEMPI DI ATTESA, CORTESIA DEGLI OPERATORI, MODALITÀ DI PAGAMENTO, ECC.)

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto così così	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

**ARRIVO ALL'AMBULATORIO PRESSO CUI EFFETTUARE VISITA O ESAME****E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DELL'AMBULATORIO PRESSO CUI HA EFFETTUATO LA VISITA O ESAME ?**

(SEGNALETICA, COMFORT, CORTESIA DEGLI INFERMIERI, PRIVACY, ECC.)

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto così così	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

**In particolare :**

	SI	NO
E' stato semplice raggiungere l'ambulatorio ?(es: segnal. percorso, scale, asc.)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Nel caso di un ritardo nell'inizio di una attività ambulatoriale, è stato informato ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
E' soddisfatto della confortevolezza della sala di attesa ? (es: pul. dei loc., posti a sedere liberi e comodi, serv.ig.)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
E soddisfatto del rispetto della privacy (riservatezza) ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
E' soddisfatto della cortesia dei medici ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
E' soddisfatto della cortesia degli infermieri ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

E' SODDISFATTO DELLE INDICAZIONI FORNITE DAGLI OPERATORI SANITARI SU COME COMPORTARSI DOPO LA VISITA SPECIALISTICA?

Per nulla soddisfatto 1. <input type="checkbox"/>	Poco soddisfatto 2. <input type="checkbox"/>	Soddisfatto così così 3. <input type="checkbox"/>	Abbastanza soddisfatto 4. <input type="checkbox"/>	Molto soddisfatto 5. <input type="checkbox"/>	Non saprei 6. <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

SULLA BASE DELLA SUA ESPERIENZA, CONSIGLIEREBBE QUESTO OSPEDALE O QUESTO POLIAMBULATORIO A CONOSCENTI NELLE SUE STESSE CONDIZIONI ?

No 1. <input type="checkbox"/>	Forse no 2. <input type="checkbox"/>	Non so 3. <input type="checkbox"/>	Forse si 4. <input type="checkbox"/>	Si 5. <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	---	---------------------------------------	---	-----------------------------------

SE HA GIÀ FATTO VISITE O ESAMI SPECIALISTICI PRESSO QUESTA STRUTTURA, TROVA CHE IL SERVIZIO SIA:

Peggiorato 1. <input type="checkbox"/>	Uguale 2. <input type="checkbox"/>	Migliorato 3. <input type="checkbox"/>	E' la 1 <sup>a</sup> v. che utilizzo la struttura 4. <input type="checkbox"/>
---	---------------------------------------	---	--

### ALCUNE INFORMAZIONI GENERALI

Le chiediamo di indicare quale o quali tipi di prestazioni ha effettuato oggi e all'interno di quale o quali specialità.  
(Può segnare più di un quadratino):

TIPO DI PRESTAZIONE	SPECIALITÀ
<input type="checkbox"/> Prima visita	<input type="checkbox"/> Medicina interna o generale
<input type="checkbox"/> Visita di controllo	<input type="checkbox"/> Cardiologia
<input type="checkbox"/> Prelievo o esami di laboratorio	<input type="checkbox"/> Chirurgia generale
<input type="checkbox"/> Esami radiologici	<input type="checkbox"/> Neurologia
<input type="checkbox"/> Intervento chirurgico	<input type="checkbox"/> Dipartimento di Prevenzione
<input type="checkbox"/> Vaccinazione	<input type="checkbox"/> Oculistica
<input type="checkbox"/> Altro, specificare: _____	<input type="checkbox"/> Odontoiatria/odontostomatol.
	<input type="checkbox"/> Ostetricia e ginecologia
	<input type="checkbox"/> Altro, specificare: _____

IN QUESTO PERIODO, COME VA IN GENERALE LA SUA SALUTE?

Bene 1. <input type="checkbox"/>	Abb.za bene 2. <input type="checkbox"/>	Così così 3. <input type="checkbox"/>	Piuttosto male 4. <input type="checkbox"/>	Male 5. <input type="checkbox"/>	Non sa /Non risponde 6. <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--	--	---	-------------------------------------	---

*Si ringrazia per la collaborazione*

La Direzione Sanitaria

## **Le osservazioni dei degenti contribuiscono a migliorare la qualità dell'assistenza**

*Gentile Signora/Egregio Signore,*

*il nostro Istituto in collaborazione con la Regione Lombardia promuove una ricerca sulla qualità dell'assistenza ospedaliera dal punto di vista dell'utente.*

*Lo scopo di tale progetto è conoscere l'opinione di chi viene ricoverato nel nostro Ospedale.*

*Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile rilevare eventuali disservizi e aree di criticità concernenti tutta l'esperienza della degenza. Questo ci darà la possibilità di implementare azioni di miglioramento per ottimizzare e incrementare la qualità del servizio offerto.*

*La preghiamo di compilare il seguente questionario barrando la casella che meglio esprime il Suo giudizio.*

*Il tempo stimato di compilazione è di 8/10 minuti e l'Istituto si impegna a garantire l'assoluto anonimato.*

*Il questionario può essere riposto negli appositi contenitori contrassegnati dalla scritta "Questionario di gradimento dei servizi" situati nei pressi del "posto infermieri" oppure può essere spedito via posta al seguente indirizzo:*

*URP - Ospedale San Raffaele - Via Olgettina, 60 - 20132 Milano*

*La Ringraziamo per la collaborazione*

*La Direzione Sanitaria*



### ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA

DURANTE IL RICOVERO ERA INFORMATO DELLE PERSONE A CUI FAR RIFERIMENTO PER I SUOI PROBLEMI?

Sempre	Abbastanza	Sufficientemente	Solo qualche volta	Mai	Non saprei
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

SULLA BASE DELLA SUA ESPERIENZA, CHE GIUDIZIO ATTRIBUISCE AL PERSONALE?

Ottimo	Soddisfacente	Sufficiente	Insoddisfacente	Pessimo	Non saprei
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

**E' soddisfatto del PERSONALE MEDICO per gli aspetti sotto elencati ?**

	SI	NO
<i>PROFESSIONALITÀ ?</i>	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Disponibilità all'ascolto?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

**E' soddisfatto del PERSONALE INFERMIERISTICO per gli aspetti sotto elencati ?**

	SI	NO
<i>PROFESSIONALITÀ ?</i>	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Disponibilità all'ascolto?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

COME VALUTA LE INFORMAZIONI RICEVUTE SUL SUO STATO DI SALUTE E SULLE CURE PRESTATE ?

Esaurienti	Soddisfacenti	Sufficienti	Insufficienti	Nulle	Non saprei
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

**In particolare:**

	SI	NO
<i>E' soddisfatto delle informazioni date dai medici sugli accertamenti necessari a diagnosticare e/o a controllare la malattia, sulla malattia stessa e sulle condizioni di salute?</i>	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
<i>E' soddisfatto delle informazioni date dai medici su eventuali rischi legati alle cure e/o agli interventi chirurgici e sulle eventuali alternative possibili ?</i>	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
<i>E' soddisfatto della disponibilità a dare informazioni e spiegazioni da parte dei medici ?</i>	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
<i>E' soddisfatto della disponibilità a dare informazioni e spiegazioni da parte degli infermieri ?</i>	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

COME CONSIDERA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE ?

(COMUNICAZIONE, INFORMAZIONI RISERVATE, SVOLGIMENTO DI AZIONI DELICATE DA PARTE DEGLI OPERATORI, ECC.)

Ottimo	Soddisfacente	Sufficiente	Insoddisfacente	Pessimo	Non saprei
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

## ASSISTENZA RELIGIOSA

### COME VALUTA L'ASSISTENZA RELIGIOSA OFFERTA DALL'OSPEDALE SAN RAFFAELE

(ORARI DELLE S.MESSE, DISPONIBILITÀ DEI CAPPELLANI PRESSO LE UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA)

<b>Ottimo</b>	<b>Soddisfacente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insoddisfacente</b>	<b>Pessimo</b>	<b>Non saprei</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO E CURA

### COME VALUTA L'ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME?

(ORARI, DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE, COLLEGAMENTI TRA REPARTI SERVIZI DIVERSI, SERVIZI ALBERGHIERI, ECC.)

<b>Ottimo</b>	<b>Soddisfacente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insoddisfacente</b>	<b>Pessima</b>	<b>Non saprei</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

### COME CONSIDERA LE CURE A LEI PRESTATE?

<b>Ottimo</b>	<b>Soddisfacente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insoddisfacente</b>	<b>Pessime</b>	<b>Non saprei</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

### RITIENE SODDISFATTE LE ASPETTATIVE CHE LEI AVEVA AL MOMENTO DEL RICOVERO?

<b>Pienamente</b>	<b>Discretamente</b>	<b>Sufficientemen te</b>	<b>Solo in parte</b>	<b>Per nulla</b>	<b>Non saprei</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

### E' SODDISFATTO DELLE INDICAZIONI FORNITE DAGLI OPERATORI SANITARI SU COME COMPORTARSI DOPO LA DIMISSIONE ?

(RIGUARDO A: USO DI FARMACI, PRESIDI O PROTESI, ALIMENTAZIONE, ATTIVITÀ FISICA, ABITUDINI QUOTIDIANE, EVENTUALI VISITE DI CONTROLLO, ECC.)

<b>Pienamente</b>	<b>Discretamente</b>	<b>Sufficientemen te</b>	<b>Solo in parte</b>	<b>Per nulla</b>	<b>Non saprei</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

### IN QUESTO PERIODO, COME VA IN GENERALE LA SUA SALUTE?

<b>Bene</b>	<b>Abbastanza bene</b>	<b>Così così</b>	<b>Piuttosto male</b>	<b>Male</b>	<b>Non saprei</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

### QUALI SONO GLI ASPETTI CHE HA GRADITO MAGGIORMENTE?

(SONO POSSIBILI AL MASSIMO TRE RISPOSTE)

<b>Organizzazione ed efficienza</b>	<b>Informazioni comunicazione</b>	<b>Attenzione al paziente*</b>	<b>Riservatezza e privacy</b>	<b>Professionalità</b>	<b>Qualità delle cure ricevute</b>	<b>Comfort alberghiero</b>	<b>Altro</b>	<b>Non saprei</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

### QUALI SONO GLI ASPETTI CHE HA GRADITO MENO?

(SONO POSSIBILI AL MASSIMO TRE RISPOSTE)

<b>Organizzazione ed efficienza</b>	<b>Informazioni e comunicazione</b>	<b>Attenzione al paziente*</b>	<b>Riservatezza e privacy</b>	<b>Professionalità</b>	<b>Qualità delle cure ricevute</b>	<b>Comfort alberghiero</b>	<b>Altro</b>	<b>Non saprei</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

\*Disponibilità, Ascolto, Cortesia

*Si ringrazia per la collaborazione.*

La Direzione Sanitaria

	<b>REGOLAMENTO U.R.P.</b>	Pag 1 di 2
--	---------------------------	------------

### **Art. 1 Soggetti che possono presentare osservazioni, opposizioni, reclami**

Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso l'Istituto possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

### **Art. 2 Modalità di presentazione**

Gli utenti e gli altri soggetti aventi diritto, lo esercitano tramite:

- compilazione di apposito modulo distribuito a cura dell'U.R.P., da richiedere eventualmente nelle varie Unità Operative o Servizi in cui ci si trova, scaricabile dal sito web: [www.sanraffaele.org](http://www.sanraffaele.org) nella parte "Carta dei Servizi", sezione 6, U.R.P.
- lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Istituto o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni
- segnalazione telefonica, via fax o e-mail all'U.R.P.
- segnalazione agli operatori dell'U.R.P.
- segnalazione ad altro operatore dell'Ospedale

Gli esposti anonimi, pur non comportando istruttoria formale, sono utilizzati dall'U.R.P. come segnalazione di disservizio su cui l'Ufficio provvede, nell'ambito del suo compito istituzionale, a proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità di relazione con l'utente.

**Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui è predisposto dall'U.R.P. un apposito modulo da compilare, possibilmente, in tutte le sue parti per l'acquisizione dei dati e delle comunicazioni in merito.**

### **Art. 3 Termini di presentazione**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

### **Art. 4 Termini per la risposta**

Compatibilmente con le norme stabilite dalla legge n. 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali), l'U.R.P. risponde immediatamente ai ricorrenti per le segnalazioni di più agevole e necessaria definizione.

I reclami presentati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno, comunque, risposta scritta o interlocutoria entro 30 giorni dalla presentazione. La risposta può essere definitiva (soluzioni prese entro tale limite temporale) o provvisoria (per soluzioni non attuabili entro 30 giorni). Qualora la risposta inviata sia di tipo provvisorio, essa conterrà un'indicazione dei tempi di realizzazione delle azioni pianificate, periodo entro il quale sarà inviata al cliente la risposta definitiva.

### **Art. 5 Istruttoria**

L'U.R.P., contestualmente o nei 3 giorni successivi, comunica alle Direzioni o ai Responsabili dei Servizi interessati notizia dell'opposizione, dell'osservazione, della denuncia o del reclamo, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, entro 10 giorni, tutte le informazioni necessarie per predisporre un'appropriata risposta all'utente.

### **Art. 6 Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Presso l'Istituto è costituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico cui sono attribuite, tra le altre, le seguenti funzioni:

- a) ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale
- b) predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Legale Rappresentante
- c) per i reclami di evidente complessità provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione; l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli

elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri alle Direzioni, ai Responsabili dei Servizi, alle Unità Operative, ovvero degli Uffici Amministrativi dell'Istituto

d) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia

e) predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Istituto o persona da esso delegata in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5, art. 14, del D. lgs. 502/92, come modificato dal D. Lgs. 517/93

#### **Art. 7 Il Responsabile per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

<sup>3</sup> Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, individuato ai sensi della Legge 241/90, garantisce il corretto svolgimento delle funzioni indicate nel precedente articolo distinguendo le osservazioni ed i reclami di più facile soluzione da quelli di maggiore complessità provvedendo affinché i ricorrenti ricevano una tempestiva risposta per i primi e disponendo la necessaria istruttoria per i secondi su delega del Legale Rappresentante.

#### **Il Responsabile URP inoltre:**

<sup>3</sup> a) provvede affinché la risposta all'utente sia inviata nei termini previsti e, ove se ne palesi la necessità, ne dà riscontro al Responsabile del Servizio/Ufficio o Unità Operativa interessati per l'adozione delle misure e dei provvedimenti correttivi necessari;

b) provvede ad attivare l'eventuale procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.