CLINICA SAN CARLO
PADERNO DUGNANO (MI)

CARTA DEI SERVIZI

CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO s.r.l.
Via Ospedale, 21 – 20037 Paderno Dugnano (MI)
Tel. 02.99.038.1 – Fax 02.99.038.496
hcsc@clinicasancarlo.it – www.clinicasancarlo.it

La Carta dei Servizi della CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO ha lo scopo di presentare la Clinica per aiutare i cittadini a conoscerci meglio e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il loro soggiorno, meglio garantiti i loro diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere da parte del nostro personale.

La Carta viene revisionata annualmente per il costante adeguamento agli Standard di Qualità ISO 9001.

L'edizione attualmente in corso di validità è liberamente consultabile sul sito www.clinicasancarlo.it nella sezione INFO.

Buona lettura.

Dott. Giorgio Bordin
Direttore Sanitario Aziendale

INDICE

1. **CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO** 4
   LA STORIA 4
   MISSION E PRINCIPI 5
2. **AREE CLINICHE** 7
3. **SMERALDO MEDICAL CENTER** 10
4. **PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA** 11
5. **ESAMI E VISITE SPECIALISTICHE** 13
6. **RICOVERI** 17
7. **POLIAMBULATORI ESTERNI** 19
8. **ALTRE INFORMAZIONI UTILI** 20
9. **CONTINUITA' DELLE CURE** 23
10. **STANDARD DI SICUREZZA E QUALITA'** 24
11. **COME RAGGIUNGERCI** 27

1. CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO

LA STORIA

La Clinica Polispecialistica San Carlo è una Clinica privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, fondata nel 1963 dal *Prof. Emilio Bernardelli*, che ne curò personalmente la nascita e lo sviluppo, promuovendo il principio dell'erogazione dell'attività sanitaria da parte di un privato al Pubblico.

Dall'inizio della sua attività la Clinica si è configurata, da subito, come struttura ospedaliera polispecialistica di riferimento per i tanti cittadini di Paderno Dugnano e dei comuni limitrofi.

Da allora, con una sapiente innovazione tecnologica e di miglioramento e qualità del servizio, la Clinica ha attratto anche cittadini di altre regioni ed oggi vanta una massiccia affluenza extra-regionale in alcuni settori specifici quali la Procreazione Medicalmente Assistita, la protesica di anca e ginocchio ed il trattamento del piede diabetico.

Questa "apertura" all'utente ha suggerito la realizzazione nel 2015 di un nuovo complesso dal moderno design, progettato al fine di migliorarne l'accoglienza armonizzando l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati con l'estetica e la massima cura della persona.

MISSION E PRINCIPI

Nel lavoro di tutti i giorni il nostro primo intento è quello di offrire ai pazienti le cure di cui hanno bisogno ma non solo. Sappiamo, infatti, che tutti i pazienti sono accomunati da una condizione di bisogno e che spesso la degenza è vissuta come distacco dalla famiglia, dalle proprie abitudini e dalla quotidianità. Per questo motivo la nostra idea di servizio non riguarda solo la qualità delle prestazioni erogate, ma anche altri aspetti fondamentali quali l'accoglienza, il rispetto, la cordialità, l'umanità e il comfort.

• **Accoglienza** come "presa in cura della persona" oltre alla mera attuazione di un percorso diagnostico-terapeutico efficace ed efficiente;
• **Rispetto** come modo di rapportarsi al paziente, attenti ai suoi diritti e premurosi nei confronti delle loro condizioni di salute e di fragilità;
• **Cordialità** come modo di relazionarsi empatico ed amichevole, che suscita fiducia e positività;
• **Umanità** come solidarietà, comprensione, disponibilità, capacità di ascolto,

tutto ciò in un ambiente confortevole che alteri il meno possibile i ritmi di vita del paziente e nel rispetto dei principi universalmente riconosciuti ed ispiratori dell'azione della nostra organizzazione quali:

- **l'Eguaglianza**: ogni persona ha il diritto di ricevere le cure e l'assistenza più appropriate, tempestive e sicure senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, credo religioso e condizione economica;
- **l'Imparzialità** del trattamento con l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso nell'emergenza/urgenza e di liste di prenotazione trasparenti negli altri casi. Con l'obbligo di astensione da parte di tutti i Dipendenti, Consulenti e Collaboratori da atti che abbiano il carattere di parzialità o dell'interesse privato;
- **la Continuità**, con l'obbligo di coordinare nel tempo l'erogazione delle cure e dell'assistenza tra le diverse discipline e strutture coinvolte per rispondere nel migliore dei modi ai bisogni del paziente;
- **il Diritto di scelta dell'assistito**: il cittadino ha il Diritto di scegliere, tra i diversi enti pubblici e privati che erogano il servizio di cui necessita, quello che egli ritiene possa meglio soddisfare le sue esigenze;

- **la Partecipazione**, impegnandosi a favorire la presenza, all'interno della nostra organizzazione, di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti dei cittadini e mettendo a disposizione un efficace sistema di informazione sulle modalità di accesso ai servizi e sulle caratteristiche delle prestazioni erogabili; inoltre coinvolgendo paziente e *caregiver* nelle decisioni riguardanti le cure attraverso strumenti quali il consenso informato;
- **l'Efficienza e l'Efficacia** con l'utilizzo ottimale delle risorse a disposizione e l'adozione di percorsi di diagnosi e cura validati dalla comunità medico-scientifica e continuamente aggiornati e monitorati negli esiti.

2. AREE CLINICHE

AREA dell'EMERGENZA – URGENZA
Edificio A – piano terra

- Pronto Soccorso – DEA di I° livello
- U.O. di Rianimazione/Terapia Intensiva
- U.O. di Cardiologia
  - Unità di Terapia Intensiva Cardiologica – U.T.I.C.
  - Emodinamica
  - Elettrofisiologia

AREA CHIRURGICA
Edificio A – piano 2°

- **Chirurgia Generale**
  - Chirurgia oncologica
  - Chirurgia d'urgenza
  - Day Surgery / BIC - BOCA

- **Chirurgia Vascolare**
  - Chirurgia del distretto venoso e arterioso
  - Centro per la Cura del Piede diabetico

- **Ginecologia**
  Centro di Procreazione Medicalmente Assistita di III° livello (Edificio H)

- **Oculistica**

- **Ortopedia e Traumatologia**

- **Otorinolaringoiatria**

- **Urologia**

AREA MEDICA E DEI SERVIZI

MEDICINA INTERNA E ONCOLOGIA MEDICA

Edificio A, piano 3°

- Medicina Interna
- Oncologia medica
- Day Hospital oncologico / Centro MAC

SERVIZIO DI ENDOSCOPIA

Edificio A, piano 1°

- Endoscopia digestiva
- Endoscopia bilio-pancreatica (ERCP)
- Cistoscopia
- Broncoscopia

NEFROLOGIA & DIALISI

Edificio H, piano -1

- Servizio di Dialisi e Nefrologia

RIABILITAZIONE e REPARTO SUB-ACUTI

Edificio C, piano 2°

- Riabilitazione Specialistica
- Riabilitazione Generale Geriatrica
- Reparto Sub-Acuti
- Fisioterapia (Edificio D)

SERVIZIO DI DIETOLOGIA & NUTRIZIONE CLINICA (Edificio C)

CENTRO DI DIABETOLOGIA (Edificio C)

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
Edificio A, piano -1

Servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini

- Radiologia tradizionale
- OPT
- MOC
- TAC
- RMN
- Ecografia
- Mammografia 3D

LABORATORIO di ANALISI (SMEL)
Edificio A, piano terra

Laboratorio di analisi chimico-cliniche

- Punto Prelievi
- Anatomia Patologica
- Biologia Molecolare
- Biochimica Clinica e Tossicologia
- Microbiologia e Virologia

AREA SOLVENZA / PRIVATI
Edificio A, piano 3°

SMERALDO MEDICAL CENTER
Edificio A, piano 1

- Visite ed esami strumentali esclusivamente in solvenza e convenzionati con i principali fondi assicurativi

CENTRO ODONTOIATRICO

- **Clinica Polispecialistica San Carlo, Edificio H, piano +1**
- **Poliambulatorio di Novate Milanese**

3. SMERALDO MEDICAL CENTER

Lo Smeraldo Medical Center eroga prestazioni esclusivamente in regime privato autorizzato, per garantire un accesso alla diagnosi/cura in tempi brevi, attraverso le competenze di personale medico qualificato e strumenti di valutazione diagnostica all'avanguardia.

Lo Smeraldo Medical Center offre visite ed esami specialistici in tutte le principali specialità della Clinica e percorsi di medicina preventiva per aziende e privati.

È ubicato al piano primo dell'edificio A, ala EST.

Prenotazioni

Front-office: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 19.00

Sabato, da 9.00 alle 13.00

Telefono: 02.990601; 02.99038704; 324.0107875

E-mail: privati.smeraldo@clinicasancarlo.it

Accettazione

Recarsi 20 minuti prima dell'appuntamento al front-office dello Smeraldo Medical Center.

4. PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA

Il Centro di PMA garantisce un servizio integrato, organizzato come "consulenza" operativa interdisciplinare in cui ginecologi, andrologi, genetisti, biologi, psicologi, ostetriche e infermieri collaborano in base alle rispettive specifiche competenze in modo da fornire, in un'unica sede, un ampio ventaglio specialistico che consenta uno studio completo delle problematiche legate all'infertilità (femminile, maschile o di coppia) e la pratica delle eventuali soluzioni terapeutiche.
Il lavoro di Equipe permette di affrontare in modo integrato e multidisciplinare i problemi relativi al mancato concepimento, offrendo alla coppia non solo consulenze specializzate e le più avanzate tecnologie diagnostiche e terapeutiche, ma anche assistenza e supporto durante tutto il percorso assistenziale.

Attività del Centro PMA

Il Centro PMA di Clinica Polispecialistica San Carlo, accreditato come Centro di III livello, è registrato presso il sito web dell'ISS www.iss.it/rpma/
L'attività del Centro è distinta in due macrosettori, strettamente interconnessi:

1. **AREA CLINICA:**
   - **Attività Ambulatoriale** per l'inquadramento diagnostico e il follow-up
   - **Attività di Day Surgery** per le procedure interventistiche di Pick-Up ovocitario, EmbrioTransfer e prelievo di gameti dal testicolo (TESE-microTESE)
2. **AREA LABORATORIO**:
   - **Laboratorio di Seminologia Diagnostica**
   - **Laboratorio di Embriologia**
   - **Laboratorio di Crioconservazione**

Percorso PMA

Tutte le **coppie infertili** che si rivolgono al Centro per intraprendere un trattamento di PMA vengono valutate secondo protocolli diagnostici e clinici ben definiti che si articolano in tre percorsi:

1. Percorso per la diagnosi di sterilità: definizione e inquadramento del percorso terapeutico di coppia.
2. Percorso per il monitoraggio del trattamento.
3. Percorso per il trattamento terapeutico.

Per accedere ad un percorso di PMA è necessario certificare la diagnosi di infertilità. Entrambi i partner devono sottoporsi ad una serie di indagini diagnostiche definite dalle linee guida emanate dalle società scientifiche e dalla normativa vigente. Tali indagini sono finalizzate all'identificazione dell'eziopatogenesi e al conseguente inquadramento di una diagnosi da cui dipende la scelta del trattamento.
Il ginecologo alla luce delle problematiche specifiche della coppia e osservando nella scelta il principio della gradualità, propone la procedura che ritiene più appropriata.
Clinica Polispecialistica San Carlo garantisce l'accesso alle prestazioni del Centro di PMA in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale o in regime privato:

- **tecnica di I livello**: inseminazione intrauterina (IUI);
- **tecniche di II livello**: fecondazione in vitro ed embryo transfer (FIVET), inseminazione intracitoplasmatica dello spermatozoo (ICSI), estrazione degli spermatozoi dal testicolo (TESE);
- **tecniche di III livello**: recupero microchirurgico di gameti dal testicolo (microTESE).

Il Centro di PMA di Clinica Polispecialistica San Carlo eroga prestazioni di PMA di tipo omologo ed eterologo di I e II livello.

È attivo un percorso andrologico per le **patologie legate all'infertilità maschile**. All'interno della prima visita e delle successive di controllo viene delineato un percorso diagnostico/terapeutico adeguato al quadro clinico e anamnestico del paziente, con prescrizione di eventuali esami e/o visite specialistiche volte a chiarire la natura della causa maschile d'infertilità fino all'indicazione di intervento chirurgico (TESE-microTESE).

In esclusivo regime privatistico, è offerta la possibilità di prelievo e congelamento **[social freezing]** di gameti maschili (spermatozoi) o femminili (ovociti) a scopo di preservare il potenziale di fertilità tentando di prevenire il deterioramento età correlato o legato a patologie specifiche.

Telefono: 02.99038262; 02.99038263 (Andrologia)

E-mail: centropma@clinicasancarlo.it
andrologia@clinicasancarlo.it

5. ESAMI E VISITE SPECIALISTICHE

PRENOTAZIONI

TIPOLOGIA SERVIZIO	CONTATTI	GIORNI	ORARI servizio telefonico	SPORTELLO	ORARI servizio sportello
Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e Tariffa Agevolata (SD)	**02.99.0601** dalle 18,00 è attiva la segreteria telefonica per disdire prenotazioni e/o lasciare recapito telefonico CUP@clinicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-18.00	Edificio H Poliambulatori	09.00–18.30*
Pazienti Privati	**02.99.0601** CUP@clinicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-17.00	Edificio H Poliambulatori	09.00-18.30*
Pazienti Convenzionati	**02.99.0601** convenzioni@clinicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-17.00	Ufficio Convenzioni Edificio A	07.30 – 17.30*
Smeraldo Medical Center	**02.99038704 – 02.990601 – 324.0107875** privati.smeraldo@clinicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì Sabato	09.00-19.00 09.00-13.00	Edificio A	09.00-19.00 09.00-13.00
Fisioterapia	**02.99.0601**	Lunedì-Venerdì	09.00-17.00	Edificio D Palazzina Fisioterapia	09.00–13.00 14.00–16.30
Radiologia Diagnostica per Immagini (RMN-TAC)	**02.99.0601**	Lunedì-Venerdì	09.00-17.00	Edificio A Radiologia Piano -1	08.00–12.00* 14.00–17.00
Centro PMA Procreazione Medicalmente Assistita	**02.99.038.262** centropma@clinicasancarlo.it **Andrologia 02.99.038.263** andrologia@clinicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	10.00-16.00	Centro PMA Procreazione Medicalmente Assistita	--
Centro Odontoiatrico	**02.91.084.115**	Lunedì-Sabato	08.30-19.30	Edificio H Centro Odontoiatrico	08.30-19.30
Punto prelievi	Senza Prenotazione	--	--	Edificio A Centro Prelievi	07.00-10.00
Centro TAO	Prelievi dalle 08.45 Visita dalle 12.00	Lunedì Martedì Venerdì	09.00-17.00	Edificio A Centro Prelievi	08.45-12.00

* Emergenza COVID19 : prenotazioni allo sportello centralizzate in area dedicata dalle ore 8:00 alle ore 11:30 (Lunedì-Sabato)

ACCETTAZIONE VISITE ed ESAMI AMBULATORIALI

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE e TARIFFA AGEVOLATA (SD)

Edificio H, Poliambulatori
Lunedì - Venerdì: 08.00 – 18.30

PAZIENTI PRIVATI

Edificio H, Poliambulatori
Lunedì – Venerdì: 08.00 – 18.30

PAZIENTI CONVENZIONATI

Edificio A, Ufficio Ricoveri - Convenzioni Piano 1
Lunedì – Venerdì: 07.30 – 17.30

ESAMI S.S.N. – TARIFFA AGEVOLATA (SD) - PRIVATI

- ENDOSCOPIA DIGESTIVA (colonscopia e gastroscopia)
- TEST DA SFORZO – ECOCOLORDOPPLER CARDIACI

Edificio A, Ufficio Ricoveri – Convenzioni Piano 1
Lunedì – Venerdì: 07.30 – 17.30

RADIOLOGIA – DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Edificio A, Piano - 1
Lunedì – Venerdì: 07.30 – 17.30

SMERALDO MEDICAL CENTER

Edificio A, Piano 1
Lunedì – Venerdì: 09.00 – 19.00
Sabato: 09.00-13.00

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

- richiesta del MMG o del medico specialista su ricettario regionale
- tessera sanitaria
- documento di identità in corso di validità
- eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal ticket

PAZIENTI PRIVATI

- richiesta del medico specialista
- codice fiscale o tessera sanitaria regionale
- documento di identità in corso di validità

PAZIENTI CONVENZIONATI

- richiesta del medico specialista
- codice fiscale o tessera sanitaria regionale
- documento di identità in corso di validità
- autorizzazione dell'assicurazione (presa in carico)

REFERTI E DOCUMENTAZIONE CLINICA

RITIRO REFERTI

- Punto Informazioni, Edificio A, piano terra

Lunedì – Domenica: 08.00 – 20.00
Tel. 02.99.038.601

- SERVIZIO ONLINE per esami di laboratorio (se richiesto in fase di accettazione): https:\\referti.clinicasancarlo.it

RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA E DI ALTRA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

- Richiesta, previo pagamento della quota richiesta, presso l'Ufficio Ricoveri, Edificio A, piano 1
  Lunedì – Venerdì: 10.00 – 17.30
  Tel. 02.99.038498

- Ritiro presso Punto Informazioni Edificio A, piano terra
  Lunedì – Domenica: 08.00 – 20.00
  Tel. 02.99.038.601

Al momento della richiesta l'Ufficio Ricoveri rilascerà un modulo che andrà obbligatoriamente presentato al momento del ritiro.
La documentazione può essere rilasciata solo al Paziente o a persona munita di delega.
In caso di delega è obbligatorio presentare i documenti di identità del Paziente e della persona delegata al ritiro.

TEMPI DI REFERTAZIONE E MODALITA' DI CONSEGNA DEI REFERTI DI ANATOMIA PATOLOGICA (DGR N.XI/772)

- Vedi informazioni sul sito internet nella sezione di Anatomia Patologica.

6. RICOVERI

PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE PRE-RICOVERI E RICOVERI CON SISTEMA SANITARIO NAZIONALE E/O DIFFERENZA ALBERGHIERA

Edificio A, piano 1
Lunedì – Venerdì: 07.30 – 18.00
Tel. 02.99.038. 218; Fax 02.99.038.501
ufficio.ricoveri@clinicasancarlo.it

PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE RICOVERI PRIVATI E CONVENZIONATI CON ENTI ASSICURATIVI

Il Reparto Pensionanti (Edificio A, piano 3) è dedicato a pazienti privati e convenzionati con enti assicurativi e fondi, i quali hanno diritto a:

- scegliere il proprio medico curante
- usufruire di stanze singole

Ufficio Solventi e Convenzioni
Edificio A, piano 1
Lunedì – Venerdì: 09.00 – 17.00
Tel. 02.99.038. 632; Fax 02.99.038.502
convenzioni@clincasancarlo.it

IL SOGGIORNO IN OSPEDALE

INFORMAZIONI UTILI

1) L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile:
   a. vestaglia, pantofole antiscivolo, pigiama o camicia da notte, calze in cotone, tuta
   b. È consigliabile l'uso di biancheria leggera, preferibilmente di cotone

2) Occorre portare da casa il necessario per la toeletta personale (sapone liquido, shampoo, asciugamani, spazzolino, dentifricio)

3) Si consiglia di non portare oggetti di valore o tenere con sé eccessive somme di denaro.

VISITE

1) **Fino a diverse disposizioni regionali, le visite ai pazienti sono sospese per l'emergenza Covid19**. Costituiscono eccezioni le visite a pazienti non autosufficienti o minorenni e tale deroga viene autorizzata esclusivamente dal Medico curante.
2) È comunque vietato l'ingresso nei reparti di bambini di età inferiore ai 14 anni.
3) È vietato sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi igienici all'interno delle stanze di degenza. I visitatori potranno usufruire dei servizi igienici esterni al reparto.
4) Durante le attività sanitarie i visitatori sono invitati ad uscire dal reparto.
5) Si raccomanda di non portare cibi ai degenti per non modificare il regime dietetico stabilito.
6) Si raccomanda di non portare in regalo fiori o piante.
7) È consentito l'allontanamento dal reparto del paziente solo previa autorizzazione da parte del medico di reparto.
8) Nelle stanze di degenza è buona educazione mantenere un tono di voce moderato e silenziare i telefoni cellulari per non arrecare disturbo ai degenti.
9) Per la visita in reparto di animali di affezione occorrerà chiedere l'autorizzazione preventiva alla Direzione Sanitaria.

7. POLIAMBULATORI ESTERNI

CENTRI	INDIRIZZI	ORARI APERTURA CENTRI	ORARI PRENOTAZIONI *	CONTATTI
Poliambulatorio Calderara	Via Varese 16 Paderno Dugnano (MI)	Lunedì–Giovedì 08.30 – 13.00 14.00 – 18.00 Venerdì 08.30 – 12.30	Lunedì–Giovedì 10.00 - 12.30 14.00 – 17.00 Venerdì 09.30 - 12.00	**02.91.084.134** centro.calderara@clinicasancarlo.it
Centro Prelievi Palazzolo	Via Coti Zelati 64 Palazzolo Milanese (MI)	Lunedì–Venerdì 07.00 - 09.00	Solo attività di prelievo. Non si eseguono Prenotazioni	**02.99.045.200**
Centro Medico San Carlo - Senago Poliambulatorio e Punto Prelievi	Via Cavour 50/C 20031 Senago (MI)	Poliambulatorio Lunedì–Venerdì 09.00 – 13.00 14.00 – 17.30 Centro Prelievi Lunedì–Venerdì 07.00 - 09.00	Lunedì–Venerdì 10.00 - 12.30 14.00 – 17.00	**02.99.010.772** centro.senago@clinicasancarlo.it
Poliambulatorio e Centro Prelievi Novate Milanese	Via Bertola 6 (ang.Via Repubblica) Novate Milanese (MI)	Poliambulatorio Lunedì-Venerdì 09.00 - 13.00 14.00 -17.30 Centro Prelievi Lunedì–Venerdì 07.00 - 09.00	Poliambulatorio Lunedì-Venerdì 10.00 - 12.30 14.00 -17.00	**02.35.434.84** centro.novate@clinicasancarlo.it
Odontoiatria Novate Milanese	Via Bertola 6 (ang. Via Repubblica) Novate Milanese (MI)	Lunedì-Venerdì 08.30 -13.00 14.00 - 19.30 Sabato 08.30 – 13.00	Lunedì-Venerdì 08.30 -13.00 14.00 - 19.30 Sabato 08.30 – 13.00	**02.35.436.16** AmbulatorioNovate.SDC@smartdentalclinic.it
Centro Medico San Carlo-Varedo Poliambulatorio e Punto Prelievi	Viale Brianza n.49 Varedo (MB)	Lunedì-Venerdì 09.00 -19.00 Sabato 09.00 – 13.00 Centro Prelievi Lunedì–Venerdì 07.00 - 09.00	Lunedì-Venerdì 09.00 -19.00 Sabato 09.00 – 13.00	**0362.544942** centro.varedo@clinicasancarlo.it

* Emergenza COVID19 : prenotazioni allo sportello centralizzate in area dedicata c/o Clinica Polispecialistica San Carlo sede Paderno Dugnano - dalle ore 8:00 alle ore 11:30 (Lunedì-Sabato)
N.B. l'accesso ai punti prelievo c/o Centri Esterni è garantito solo su prenotazione al fine di rispettare le regole sul distanziamento sociale.

8. ALTRE INFORMAZIONI UTILI

SERVIZIO PASTI

- **Colazione** dalle ore 08.00
- **Pranzo** dalle ore 12.30
- **Cena** dalle ore 19.00
- **Tisana** dalle ore 20.00

È disponibile, per gli accompagnatori, il servizio di Self-Service nel Ristobar presso la Hall dell'edificio A.
Sono inoltre a disposizione del pubblico distributori a monete di bevande e snack.
All'interno della Clinica Polispecialistica San Carlo è vietata la vendita di bevande alcoliche.

Parafarmacia San Carlo

Edificio A, piano terra
Lunedì – Venerdì: 09.00 – 17.00 (orario continuato)
Sabato: 08.00 – 12.00
tel. 02/91082025

Assistenza religiosa

In Clinica Polispecialistica San Carlo sono presenti due Cappelle per la preghiera e la Santa Messa:

- Edificio A, piano terra, Cappella per la preghiera

- RSA Emilio Bernardelli, Edificio E, piano -1
  Celebrazione della Santa Messa: **sabato ore 17.00**

Per i Pazienti che lo desiderano può essere richiesta l'assistenza religiosa di qualsiasi confessione religiosa rivolgendosi direttamente al Coordinatore Infermieristico del reparto.

Assistenza Psicologica

È a disposizione dei pazienti un consulente psicologo di supporto.
Per informazioni rivolgersi direttamente al Coordinatore Infermieristico del reparto.

Sportello persone portatrici di disabilità e donne gravide

Edificio A, piano terra, Sportelli N. 4 e N.5

- Sportello riservato ai portatori di disabilità e alle donne in gravidanza.

All'ingresso dell'edificio A sono disponibili carrozzine utilizzabili all'interno della struttura. Si invitano gli utenti, dopo l'utilizzo, a riportare le carrozzine negli appositi spazi.

Servizio Lettura

Edificio A, piano terra, giovedì: ore 14.00 - 16.00
I Volontari della Clinica Polispecialistica San Carlo promuovono il servizio di "*book sharing".*

Parrucchiere ed Estetista

Per informazioni rivolgersi direttamente al Coordinatore Infermieristico del reparto.

Parcheggio

All'esterno della Clinica sono presenti due parcheggi, di cui uno a pagamento.
All'interno della Clinica è presente un parcheggio riservato ai pazienti del Pronto Soccorso autopresentati e ai pazienti portatori di disabilità.

Sportello Bancomat

Adiacente all'edificio B è presente uno sportello Bancomat.

Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.

Svolge funzioni di ascolto e di relazione raccogliendo e trattando le segnalazioni dell'utenza.

É possibile presentare encomi, suggerimenti e reclami secondo le seguenti modalità:

- di persona, recandosi presso la **Direzione Sanitaria (Edificio B)**;
- inviando comunicazione tramite posta ordinaria;
- tramite e-mail: urp@clinicasancarlo.it;
- tramite fax: 02.99.038.223;
- tramite format elettronico presente nel sito web della Clinica Polispecialistica San Carlo;
- tramite telefono: 02.99.038.499 (lunedì - venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00).

Il reclamo viene preso in carico e gestito nei tempi definiti dalla norma (30 giorni).

L'utente riceve una e-mail che conferma la presa in carico della segnalazione.

L'Ufficio, effettuati gli opportuni approfondimenti, invia comunicazione all'utente mediante e-mail o raccomandata.

L'URP ha sede presso la Direzione Sanitaria (Edificio B), piano terra, con i seguenti orari:

lunedì – venerdì
dalle ore 10:30 alle ore 12:30
dalle 14:00 alle 15:30

9. CONTINUITA' DELLE CURE

GESTIONE PAZIENTI CRONICI

Edificio A, piano terra - Sportello 5
Lunedì - Venerdì: 10.00 – 12.00
Tel. 02.99.038.610
cronici@clinicasancarlo.it

ASSISTENZA PER DIMISSIONE PROTETTA

Referente psicosociale - Ufficio Assistenza dimissione protetta
Edificio E, piano terra
Lunedì - Giovedì: 10.00 - 16.00
Tel. 02.99.038.394
Il consulente psicosociale è a disposizione di pazienti e familiari per concordare, su richiesta del medico di reparto, progetti di rientro al domicilio od eventuali trasferimenti in altre strutture.

ASSISTENTE SOCIALE

Edificio A, terzo piano
Martedì e Giovedì : 09.00 - 13.30
Mercoledì : 13.30 - 17.30
Tel. 02.99.038.688
assistente.sociale@clinicasancarlo.it

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA - A.D.I.

Edificio A, piano terra - Sportello 7
Lunedì - Venerdì: 09.00 – 17.00

A.D.I. COVID

Lunedì – Venerdì: 09.00 – 18.00
Tel. 02.99.038.571
Tel. (per prelievi) 02.99.038.299
curedomiciliari@clinicasancarlo.it

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

In Clinica Polispecialistica San Carlo, da sempre, viene valorizzato il ruolo e l'attività delle Associazioni di Volontariato.
L'Associazione **Noi per Voi** collabora con il personale del reparto nelle attività di supporto e di ascolto dei pazienti.

10. STANDARD DI SICUREZZA E QUALITA’

La Direzione sanitaria della Clinica San Carlo ha assunto come impegno prioritario lo sviluppo di un **Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e di Sicurezza delle cure** basato sui principi del Risk Based Thinking e orientato al miglioramento continuo dei processi e dei servizi aziendali, che garantisca:

- la completa soddisfazione dell’utente;
- la qualità e la sicurezza delle cure;
- la prevenzione e la mitigazione degli eventi avversi.

Il progetto di sviluppo del Sistema Qualità e Sicurezza si basa sull’integrazione dei diversi modelli proposti dalle normative regionali, nazionali ed internazionali quali:

- **l’Accreditamento Istituzionale,** esteso nel giugno 2015 al Nuovo Ospedale;
- **la Certificazione secondo la Norma ISO 9001:2015;**
- **gli ulteriori Standard di Qualità** promossi da Regione Lombardia in continuità al progetto PRIMO;
- **l’istituzione dell’Ufficio Qualità Ergonomia e Rischio Clinico** in seno alla Direzione Sanitaria.

CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE

Certificato n.:
48160-2009-AQ-ITA-SINCERT

Data Prima Emissione:
18 febbraio 2009

Validità:
19 febbraio 2021 – 18 febbraio 2024

Si certifica che il sistema di gestione di

CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l. - Sede Legale e Operativa

Via Ospedale, 21 - 20037 Paderno Dugnano (MI) - Italia

e i siti come elencati nell'Appendix che accompagna questo certificato

È conforme allo Standard:

ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale nei seguenti dipartimenti, unità operative e servizi: DIPARTIMENTO CHIRURGICO: Chirurgia Generale con sezioni di Chirurgia Toracica e Chirurgia Plastica; Ortopedia e Traumatologia con sezione di Chirurgia Maxillo Facciale; Chirurgia Vascolare; Urologia; Oculistica; Day Surgery; Anestesiologia e Terapia del dolore; Blocco Operatorio; con Centrale di Sterilizzazione. DIPARTIMENTO DI EMERGENZA E ACCETTAZIONE: Rianimazione e Terapia Intensiva; Unità di Cura Coronarica; Centro DEA - Pronto Soccorso. DIPARTIMENTO MEDICO RIABILITATIVO: Medicina Generale, Cardiologia con Emodinamica; Oncologia; Riabilitazione Specialistica e Generale Geriatrica; Day Hospital. DIPARTIMENTO DIAGNOSTICO – TERAPEUTICO: Medicina di Laboratorio con Biochimica Clinica e Tossicologia, Microbiologia e Virologia, Anatomia Patologica; Radiologia e Diagnostica per Immagini; Servizio di Nefrologia e Dialisi; Medicina Fisica e Riabilitazione; Centro di procreazione medicalmente assistita; Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva; Diabetologia; Dietologia e Nutrizione Clinica; Odontoiatria; Medicina del lavoro; U.O. Risorse Umane e Formazione. Centri Ambulatoriali polispecialistici in sede ospedaliera e presso sedi periferiche (5). Erogazione di prestazioni di assistenza socio-sanitaria in regime residenziale: Residenza Sanitaria Assistenziale "Emilio Bernardelli". Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata. Poliambulatorio Smeraldo Medical Center (IAF: 38)

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 11 Maggio 2021

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SGQ N° 003 A
SGA N° 003 D
SGE N° 007 M
SCR N° 004 F
EMAS N° 009 F
PRD N° 003 B
PRS N° 094 C
SSI N° 002 G

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, PRD, PRS, ISP, GHG, LAB e LAT, di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSM e PRD e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB, MED, LAT e ISP

Per l'Organismo di Certificazione:
DNV - Business Assurance
Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy

Zeno Beltrami
Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.

UNITA' ACCREDITATA: DNV GL Business Assurance Italia S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 68 99 905. www.dnvgl.it

Certificato n.: 48160-2009-AQ-ITA-SINCERT
Luogo e Data: Vimercate (MB), 11 Maggio 2021

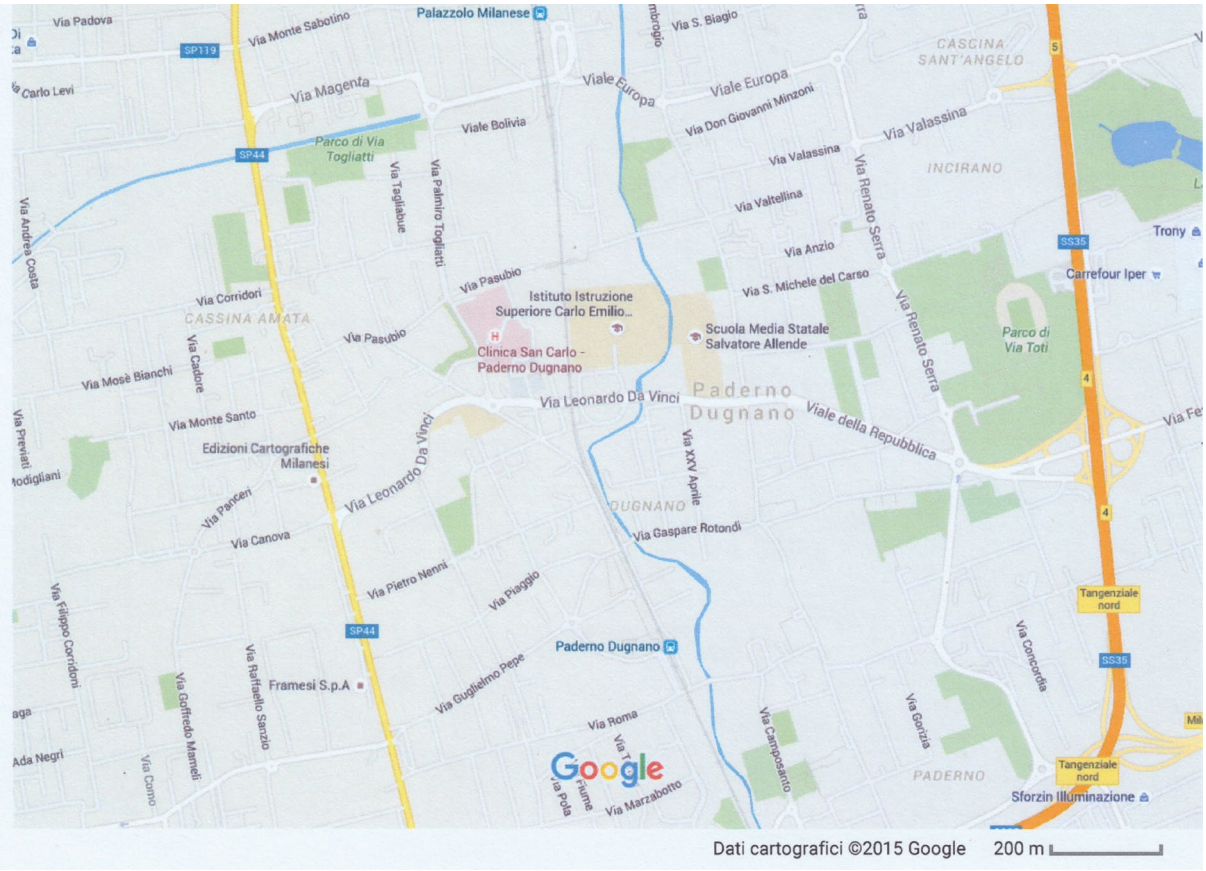
Appendice al Certificato

CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l. - Sede Legale e Operativa

I siti inclusi nel certificato sono i seguenti:

Nome del sito	Indirizzo del sito	Campo applicativo
CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l. - Sede Legale e Operativa	Via Ospedale, 21 - 20037 Paderno Dugnano (MI) - Italia	Riferimento al campo applicativo
CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l. - RSA Emilio Bernardelli	Via Giardino, 20 - 20037 Paderno Dugnano (MI) - Italia	Erogazione di prestazioni di assistenza socio-sanitaria in regime residenziale: Residenza Sanitaria Assistenziale "Emilio Bernardelli". Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata
CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l. - Centro Prelievi e Poliambulatori	Via Repubblica, 15 - 20026 Novate Milanese (MI) - Italia	Centro ambulatoriale polispecialistico
CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l. - Poliambulatorio	Via Varese, 16 - 20037 Paderno Dugnano (MI) - Italia	Centro ambulatoriale polispecialistico
CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l.	Via Cavour, 50/c - 20030 Senago (MI) - Italia	Centro ambulatoriale polispecialistico
CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l. - Centro Prelievi e Poliambulatori	Viale Brianza, 49 - 20814 Varedo (MB) - Italia	Centro ambulatoriale polispecialistico

SAFEGUARDING PEOPLE, PROPERTY AND THE ENVIRONMENT
DNV
1864

11. COME RAGGIUNGERCI

- **Ferrovie Nord Milano, direzione:** Seveso - Meda, Stazione di Paderno Dugnano;
- **Superstrada Milano-Meda,** Uscita 4 per Paderno Dugnano;
- **Strada Statale 35 dei Giovi,** Uscita per Paderno Dugnano;
- **Autostrada Milano - Venezia,** uscita Cormano direzione Como;
- **Tangenziale Nord A52,** direzione Como - Meda;
- **Autobus comunale - Linea rossa,** fermata Via L. Da Vinci (Ospedale)