

CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO

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@clinciasancarlo.it – www.clinicasancarlo.it

INDICE

1. CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO.....	
LA STORIA.....	3
2. 2. AREE CLINICHE e SERVIZI.....	5
3. 3. SMERALDO MEDICAL CENTER.....	8
4. 4. PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA.....	9
5. 5. ESAMI E VISITE SPECIALISTICHE.....	11
6. 6. RICOVERI.....	14



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

La **Mission** si esprime nel lavoro di tutti i giorni. Il nostro obiettivo è 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.

La Mission di Clinica è garantire:

- **Accoglienza** come "presa in cura della persona", definendo un percorso diagnostico-terapeutico efficace ed efficiente.
- **Rispetto** nel rapportarsi al paziente, ai suoi diritti e attenti alle condizioni di salute e di fragilità.
- **Cordialità** relazionandosi con empatia creando un rapporto di fiducia e
- **Umanità** offrendo solidarietà, comprensione, disponibilità, capacità di ascolto.

L'**obiettivo** è stabilire un ambiente confortevole assicurando rispetto dei principi universalmente riconosciuti ed ispiratori dell'azione della nostra organizzazione, quali:

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Efficienza ed 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 e SERVIZI

AREA dell'EMERGENZA – URGENZA

Edificio A – piano terra

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

AREA CHIRURGICA

Edificio A – piano 2°

- **Chirurgia Generale**
 - Chirurgia generale e digestiva
 - Chirurgia generale oncologica
 - Chirurgia d'urgenza
- **Day Hospital Chirurgico** 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- piano 1°
- **Oculistica**
- **Ortopedia e Traumatologia**
- **Otorinolaringoiatria**
- **Urologia e Andrologia**

AREA MEDICA E SERVIZI

Edificio A, piano 3°

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

SERVIZIO DI ENDOSCOPIA e GASTROENTEROLOGIA

Edificio A, piano 1°

- Endoscopia digestiva
- Endoscopia bilio-pancreatica (ERCP)
- Gastroenterologia
- Cistoscopia
- Broncoscopia
- Malattie infiammatorie croniche intestinali

NEFROLOGIA E DIALISI

Edificio H, piano -1

- Servizio di Dialisi e Nefrologia

RIABILITAZIONE E RECUPERO FUNZIONALE

Edificio C, piano 2°

- Riabilitazione Specialistica
- Riabilitazione Generale Geriatrica

REPARTO SUB-ACUTI

Edificio C, piano 2°

- Reparto Sub-Acuti

SERVIZIO DI DIETOLOGIA e NUTRIZIONE CLINICA

Edificio D

CENTRO DI FISOTERAPIA

Edificio D

CENTRO DI DIABETOLOGIA

Edificio H – piano -1

RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Edificio A, piano -1

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

MEDICINA DI LABORATORIO

Edificio A, piano terra

- **Laboratorio clinico generale:**
 - Punto Prelievi
 - Patologia Clinica-Microbiologia e Virologia
- **Laboratorio di Anatomia Patologica**

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 Polispécialistica 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 1° dell'edificio A, ala EST.

Prenotazioni

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

Telefono: 02.990601; 02.99038704; 324.0107875

E-mail: privati.smeraldo@clincasancarlo.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, EmbryoTransfer 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@clnicasancarlo.it
andrologia@clnicasancarlo.it

5. ESAMI E VISITE SPECIALISTICHE

PRENOTAZIONI

TIPOLOGIA SERVIZIO	TELEFONO	E MAIL	GIORNI	SERVIZIO TELEFONICO ORARI	SERVIZIO SPORTELLO ORARI	SEDE
Servizio Sanitario Nazionale (SSN) Tariffa Agevolata (SD)	02.99.0601	CUP@clnicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-18.00	09.00-18.30*	Edificio H Poliambulatori
Pazienti Privati	02.99.0601	CUP@clnicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-18.00	13.00 - 19.00	Edificio H Poliambulatori
Pazienti Convenzionati	02.99.0601	convenzioni@clnicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-18.00	13.00 - 19.00	Ufficio Convenzioni Edificio A
Smeraldo Medical Center	02.99038704 02.990601 324.0107875	privati.smeraldo@clnicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-19.00	09.00-19.00	Edificio A
Fisioterapia	02.99.0601	CUP@clnicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-17.00	09.00-13.00 14.00-16.30	Edificio D Palazzina Fisioterapia
Radiologia Diagnostica per Immagini (RMN-TAC)	02.99.0601	CUP@clnicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	09.00-17.00	08.00-12.00* 14.00-17.00	Edificio A Radiologia Piano - 1
PMA Centro Procreazione Medicalmente Assistita Andrologia	02.99.038.262 02.99.038.263	centropma@clnicasancarlo.it andrologia@clnicasancarlo.it	Lunedì-Venerdì	10.00-13.00	/	Edificio H
Centro Odontoiatrico	02.91.084.115		Lunedì-Sabato	08.30-19.30	08.30-19.30	Edificio H Centro Odontoiatrico
Punto prelievi	Senza Prenotazione		Lunedì-Sabato	-	07.00-10.00	Edificio A Centro Prelievi

Per disdire una prenotazione chiamare il numero 02.990601. Dalle ore 18.00 è attiva la segreteria telefonica

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

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: dalle 7.30 alle 10.00 accettazione pre-ricoveri e ricoveri

Lunedì – Venerdì: dalle 10.00-17.45 prenotazioni ricoveri

Tel. 02.99.038. 498; Fax 02.99.038.501

ufficio.ricoveri@clincasancarlo.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 (Ricoveri)

Edificio A, piano 1°

Lunedì – Venerdì: 09.00 – 17.00

Tel. 02.99.038. 632; Fax 02.99.038.502

ricoveri.solventi@clincasancarlo.it

convenzioni@clincasancarlo.it

IL SOGGIORNO IN OSPEDALE

INFORMAZIONI UTILI

- L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, si consiglia:
 - *vestaglia, pantofole antiscivolo, pigiama o camicia da notte, calze in cotone, tuta.*
 - *l'uso di biancheria leggera, preferibilmente di cotone.*
- Occorre portare da casa il necessario per la toeletta personale (sapone liquido, shampoo, asciugamani, spazzolino, dentifricio)
- Si consiglia di non portare oggetti di valore o tenere con sé eccessive somme di denaro.

VISITE DI PARENTI E AMICI

I pazienti ricoverati possono ricever visite.

- Non va superato di regola il numero di due persone alla volta per non sovraffollare le stanze e disturbare i vicini.

- È sconsigliato consentire l'ingresso in ospedale ai bambini di età inferiore ai 12 anni.
- Per motivi di igiene 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.
- Durante le attività sanitarie i visitatori sono invitati ad uscire dalle stanze.
- Si raccomanda di non portare cibi ai degenti per non modificare il regime dietetico stabilito.
- È consentito l'allontanamento dal reparto del paziente solo previa autorizzazione da parte del medico di reparto.
- Nelle stanze di degenza è buona educazione mantenere un tono di voce moderato e silenziare i telefoni cellulari per non arrecare disturbo ai degenti.
- Per la visita in reparto di animali di affezione occorrerà chiedere l'autorizzazione preventiva alla Direzione Sanitaria.

Orario di visita

Degenze: le visite sono consentite dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Il pernottamento di un accompagnatore è possibile, per particolari motivi, solo previa autorizzazione del Medico e del Coordinatore Infermieristico.

Per i pazienti di età superiore ai 65 anni è consentita la visita dei familiari anche al di fuori dell'orario di visita.

L'orario delle visite potrà subire modifiche a seconda dell'andamento epidemiologico di eventuali emergenze sanitarie in ottemperanza alle linee di Regione Lombardia e normativa regionale.

Terapia Intensiva e U.T.I.C.: dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Prima di accedere in terapia intensiva i visitatori devono indossare cappellino, mascherina, camice e sovrascarpe.

Pasti

La **colazione** viene servita dalle ore 08.00 alle ore 09.00

Il **pranzo** dalle ore 12.30 alle ore 13.00

La **cena** dalle ore 19.00 alle ore 19.30

Dopo la cena viene offerta una tisana alle ore 20.00

Il paziente può scegliere tra diversi menù, salvo prescrizione medica e diete particolari.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore Infermieristico.

CONTINUITA' DELLE CURE

1) ASSISTENZA PER DIMISSIONE PROTETTA

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.

Referente psicosociale

Edificio E, piano terra

Lunedì - Giovedì: 10.00 - 16.00

Tel. 02.99.038.394

2) ASSISTENTE SOCIALE

È disponibile il Servizio di continuità delle cure finalizzato al supporto del familiare e al sostegno del paziente ricoverato che necessita di trasferimento in una struttura per la continuità delle cure oppure si assistenza a domicilio.

Il servizio è gestito dagli assistenti sociali che, in collaborazione con il personale medico ed infermieristico, favoriscono i contatti con i servizi del territorio al fine di favorire la continuità alle cure.

Edificio A, piano 3°

Martedì e Giovedì: 09.00 - 13.30

Mercoledì: 13.30 - 17.30

Tel. 02.99.038.688

assistente.sociale@clnicasancarlo.it

3) ASSISTENZA CURE DOMICILIARI

Edificio A, piano terra - Sportello 6

Lunedì - Venerdì: 09.00 – 17.00

4) ASSISTENZA RSA APERTA

Edificio A, piano terra - Sportello 6

Lunedì - Venerdì: 09.00 – 17.00

5) GESTIONE PAZIENTI CRONICI

Edificio A, piano terra - Sportello 4-

Lunedì - Venerdì: 10.00 – 12.00

Tel. 02.99.038.610

cronici@clnicasancarlo.it

6) 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.



Per informazioni Associazione Noi per Voi:

- tel. 329-698796
- e-mail: volontari@clnicasancarlo.it

7. POLIAMBULATORI ESTERNI

CENTRI	INDIRIZZI	ORARI APERTURA CENTRI	ORARI PRENOTAZIONI *	CONTATTI
Poliambulatorio Calderara	Via Varese 16 Paderno Dugnano (MI)	Lunedì, Martedì e Giovedì 08.30 – 13.00 14.00 – 18.00 Mercoledì 14.00- 20.00 Venerdì 08.30 – 13.00	Lunedì–Giovedì 10.00 - 12.30 14.00 - 17.00 Venerdì 09.30 - 12.00	02.91.084.134 centro.calderara@clincasancarlo.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.palazzolo@clincasancarlo.it
Centro Medico San Carlo - Senago Poliambulatorio e Punto Prelievi	Via Cavour 50/C 20031 Senago (MI)	<u>Poliambulatorio</u> Lunedì–Venerdì 09.00 – 13.00 14.00 – 17.30 <u>Centro Prelievi</u> Lunedì–Venerdì 07.00 - 09.00	Lunedì–Venerdì 10.00 - 12.30 14.00 - 17.00	02.99.010.772 centro.senago@clincasancarlo.it
Poliambulatorio e Centro Prelievi Novate Milanese	Via Bertola 6 (ang. Via Repubblica) Novate Milanese (MI)	<u>Poliambulatorio</u> Lunedì–Venerdì 09.00 - 13.00 14.00 -17.30 <u>Centro Prelievi</u> Lunedì–Sabato 07.00 - 09.00	<u>Poliambulatorio</u> Lunedì–Venerdì 10.00 - 12.30 14.00 - 17.00	02.35.434.84 centro.novate@clincasancarlo.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)	<u>Poliambulatorio</u> Lunedì–Venerdì 09.00 -19.00 <u>Centro Prelievi</u> Lunedì–Venerdì 07.00 - 09.00	Lunedì–Venerdì 09.00 -19.00	0362.544942 centro.varedo@clincasancarlo.it
Medical Center Limbiate Poliambulatorio e Punto Prelievi	Via Trieste n.131 Limbiate (MB)	<u>Poliambulatorio</u> Lunedì–Venerdì 09.00 -19.00 Sabato 09.00 – 13.00 <u>Centro Prelievi</u> Lunedì–Sabato 07.00 - 09.00	<u>Poliambulatorio</u> Lunedì–Venerdì 09.00-18.00	02.990601 medicalcenterlimbiate@clincasancarlo.it



ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Servizio pasti

È disponibile, per gli accompagnatori, il servizio di Self-Service nel Ristobar presso la Hall dell'edificio A

Lunedì - Venerdì: 07.00 -18.00

Sabato - Domenica e Festivi: 07.30 -13.00

All'interno del Ristobar è presente un'edicola.

Sono inoltre a disposizione del pubblico distributori a monete di bevande e snack. All'interno della Clinica Polispecialistica San Carlo è vietata la vendita e il consumo 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

Per i Pazienti che lo desiderano può essere richiesta l'assistenza religiosa di qualsiasi confessione religiosa e la celebrazione della Santa Messa 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.

Carrozine

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. Il gettone per l'utilizzo è da richiedere presso il punto informazioni.

Servizio Lettura

Edificio A, piano terra, giovedì: ore 14.00 - 16.00

I Volontari "Noi Per Voi" 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.

Fumo

Il fumo è consentito solo nelle aree esterne a Clinica Polispecialistica San Carlo

9.

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@clnicasancarlo.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 09.30 alle ore 12.30
dalle 14.00 alle 15:30

10. STANDARD DI SICUREZZA E QUALITÀ

La Direzione Sanitaria della Clinica Polispecialistica 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 è 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;
- + **le Certificazioni secondo le Norma ISO 9001:2015 e ISO 27001:2022**
- + **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.:
48 160-2009-AQ-ITA-SINCERT

Data Prima Emissione:
18 febbraio 2009

Validità:
19 febbraio 2024 – 18 febbraio 2027

Si certifica che il sistema di gestione di
CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO S.r.l.
Via Ospedale, 21 - 20037 Paderno Dugnano (MI) - Italia
e i siti come elencati nell'Appendice 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 Plastica; Ortopedia e Traumatologia con sezione di Chirurgia Maxillo Facciale; Chirurgia Vascolare; Urologia; Oculistica; Day Surgery; Anestesiologia e Terapia del dolore; chirurgia a bassa complessità operativa e assistenziale; ginecologia; 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 ed Elettrofisiologia; Oncologia; Riabilitazione Specialistica e Generale Geriatrica; Day Hospital. **DIPARTIMENTO DIAGNOSTICO – TERAPEUTICO:** Laboratorio clinico generale con le sezioni di patologia clinica, microbiologia e virologia; Laboratorio di 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; Ufficio 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 Cure Domiciliari. Poliambulatorio Smeraldo Medical Center (IAF 38)

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 14 febbraio 2024



ISO 9001:2015
SGA N° 003 D
SGE N° 007 M
SGR N° 004 F

OPAS N° 009 F
PRO N° 003 D
PRS N° 004 C
SRI N° 002 G

Member of IFA/CA for the schemes of accreditation ISO, SCA, PRO, PRS, ISO-GHL, LAB e LAF, to IFA/CA for the schemes of accreditation ISO, SCA, SGL, ISM e ISO e di IFA/CA/ILAC per gli schemi di accreditamento SAN, ISO, LAF e LAF

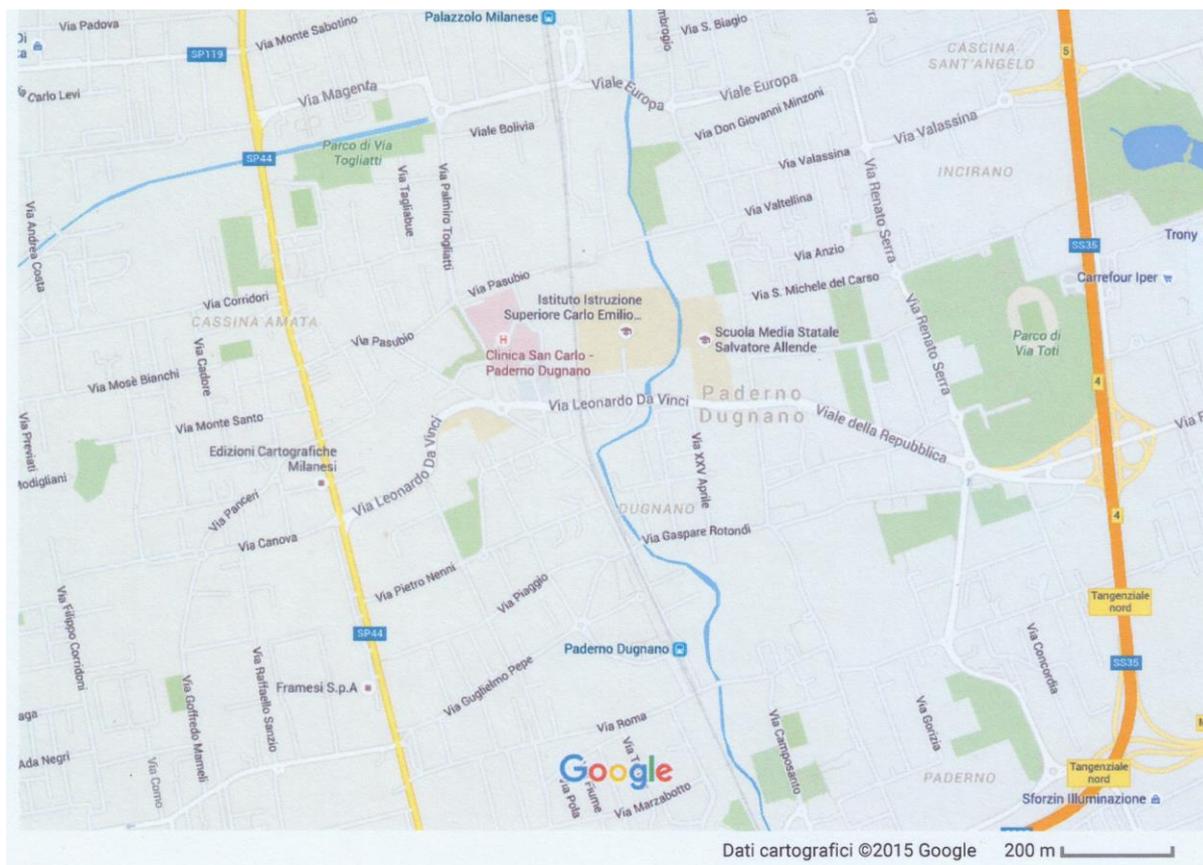
Per l'Organismo di Certificazione:
DNV - Business Assurance
Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy



Claudia Barocini
Management Representative

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)



La Carta dei Servizi della Clinica Polispecialistica San Carlo offre informazioni utili all'utente per rendere più gradevole il soggiorno in Ospedale, più comprensibili e accessibili i nostri Servizi.

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.ssa Micol De Vecchi Bernardelli
Direttore Sanitario f.f*