

Carta dei Servizi

H San Raffaele Resnati Srl

Via Santa Croce, 10/a - Milano
Via O. Respighi, 2 - Milano
Via A. De Gasperi, 5/a - San Donato M.se
Via G. Washington, 70 - Milano

- ❖ Chi siamo
- ❖ Modello 231
 - il Modello di organizzazione, gestione e controllo
 - il Codice Etico
- ❖ Sistemi di gestione certificati Qualità - Sicurezza - Ambiente
 - gli standard e il miglioramento continuo
 - la customer satisfaction e il miglioramento dei servizi
- ❖ Dove siamo
- ❖ I nostri servizi
 - punti prelievo e esami di laboratorio
 - le specialità: esami e prestazioni specialistiche
 - welfare aziendale
- ❖ I nostri Clienti
- ❖ Accesso ai Poliambulatori
 - orario di apertura sedi
 - prenotazioni e informazioni
 - altri contatti
 - ritiro referti
 - suggerimenti e reclami
- ❖ Standard Qualitativi dei Servizi ambulatoriali
- ❖ Scheda di valutazione



Chi siamo

H SAN RAFFAELE RESNATI Srl

H San Raffaele Resnati è una Società, totalmente controllata da Ospedale San Raffaele, di cui adotta la filosofia e le metodologie per una gestione di eccellenza nel panorama sanitario italiano.

H San Raffaele Resnati, attualmente, gestisce quattro **Poliambulatori**: a Milano in via Santa Croce 10/a, in via Otorino Respighi 2, in Via Giorgio Washington, 70 e a San Donato Milanese in via Alcide de Gasperi 5/a. H San Raffaele Resnati fornisce servizi sanitari e prestazioni specialistiche sull'intero territorio nazionale.

H San Raffaele Resnati ha un'intensa **attività poliambulatoriale** e offre una vasta gamma di specialità e prestazioni multispecialistiche di alta qualità scientifica per merito di un **network di medici specialisti** e di una struttura tesa all'eccellenza clinica.

Grazie a circa 30 anni di attività di **Medicina del Lavoro e di Medicina Preventiva**, H San Raffaele Resnati ha maturato nel settore un'esperienza tale da essere ormai una solida realtà in questo ambito.

H San Raffaele Resnati è sinonimo di professionalità ed è per le aziende un ottimo partner per progettare ed ottenere prodotti di qualità, nella costante ricerca di innovazione e soluzioni customizzate per il mondo delle aziende.

H San Raffaele Resnati rivolge particolare attenzione alla **prevenzione** eseguendo differenti tipologie di **check up**; sono dedicati a tale servizio spazi ad hoc ed una equipe di medici specialisti. Sul territorio effettua, inoltre, **campagne mirate di prevenzione** ed altre attività finalizzate a perseguire questo importante obiettivo sanitario.



H San Raffaele Resnati, a differenza dell'Ospedale San Raffaele, esercita attività sanitaria esclusivamente dedicata alla libera professione.

H San Raffaele Resnati dispone di un **parco tecnologico** di ultima generazione atto a garantire l'alto livello delle prestazioni erogate.

La **certificazione del sistema qualità**, conseguita già dal 1999, cui sono seguite le certificazioni **sulla Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e Ambientale**, testimoniano la forte attenzione della Società verso la prevenzione dell'inquinamento, la salute dei propri collaboratori e la sicurezza degli ambienti ed il costante miglioramento dei propri processi che, oltre a garantire un'efficiente ed

efficace gestione delle risorse, ha contribuito al raggiungimento di standard qualitativi di eccellenza e la soddisfazione della propria clientela. Il modello organizzativo di H San Raffaele Resnati, infatti, è proprio di una società orientata al cliente, all'ambiente e alla sicurezza.

L'integrazione con **l'Istituto di Ricovero e Cura a carattere Scientifico Ospedale San Raffaele Srl** è garantita oltre che dalla attività libero professionale di numerosi medici dell'Ospedale, anche dalla appartenenza di parte dello staff dirigenziale di H San Raffaele Resnati. Il Laboratorio Analisi è integrato nei processi produttivi allo SMEI dell'Ospedale San Raffaele ed altrettanto sono i sistemi informativi.

L'attuale struttura organizzativa è composta da:

Presidente, Avv. Nicola Grigoletto

Amministratore Delegato, Dott. Alberto Gianfranco Nughedu

Direttore Sanitario, Dott. Gabriele Pellicciotta

Responsabile Operativo Servizio Clienti e Check up, Simona Massari

Responsabile Operativo Medicina Occupazionale, Maurizio Nicotra

Modello 231

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il Modello ex D. Lgs n. 231:2001, ai sensi della normativa, indica un modello organizzativo adottato da persona giuridica, o associazione priva di personalità giuridica, volto a prevenire la responsabilità penale degli enti.

Tale normativa, avente ad oggetto la *“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”*, in vigore dal 4 luglio 2001, ha introdotto nell'ordinamento italiano, in conformità a quanto previsto anche a livello europeo, un nuovo regime di responsabilità denominata *“da reato”*, derivante dalla commissione o tentata commissione di determinate fattispecie di reato nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi.

IL CODICE ETICO

H San Raffaele Resnati pone il paziente al centro delle proprie attività cliniche, prefiggendosi l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative.

L'attività della Società è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e ad un continuo miglioramento della qualità di diagnosi e terapia, con lo scopo di garantirne il benessere.

In tal senso, H San Raffaele Resnati si impegna a garantire che:

- tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura ed attenzione rispettandone dignità e convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende, delle liste di attesa, ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;
- sia estesa, quanto più possibile, la diffusione del **Codice**, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei pazienti ed agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia, ai protocolli clinici proposti nonché a tutti quei servizi che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

In tal modo la Società garantisce l'assunzione di decisioni consapevoli (cd *“consenso informato”*) da parte del paziente.

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla carta costituzionale, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra utente e personale medico.

Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi ad esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza con l'utenza, quindi, H San Raffaele Resnati si impegna a:

- garantire al paziente, o a suo delegato, la più completa ed idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- garantire una chiara informativa anche a utenti di nazionalità straniera;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute, per analizzare i feedback da parte dei clienti .

Sistemi di gestione certificati

GLI STANDARD E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Coerentemente con gli obiettivi aziendali e in linea con le politiche dell'Ospedale San Raffaele, H San Raffaele Resnati promuove il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, delle prestazioni ambientali e di sicurezza e salute sul luogo di lavoro rivolto a collaboratori e clienti. Per i servizi e le prestazioni offerte, rappresentano requisiti da mantenere e migliorare, in funzione delle esigenze espresse ed implicite dalla clientela:

- facilità di accesso alle prestazioni;
- tempi di attesa commisurati alle specifiche necessità;
- multidisciplinarietà delle prestazioni mediche;
- sicurezza degli utenti e degli operatori interni;
- centralità del cliente con il rispetto delle sue necessità e aspettative;
- valorizzazione delle risorse umane e del patrimonio infrastrutturale.

Il sistema di miglioramento che H San Raffaele Resnati ha adottato prevede il seguente percorso:

- progettazione dei processi sanitari, amministrativi e di supporto;
- definizione di politiche e procedure documentate;
- monitoraggio del funzionamento dei processi attraverso la raccolta di dati necessari per l'elaborazione di specifici indicatori;
- analisi delle risultanze degli indicatori di esito, struttura e processo;
- attivazione e mantenimento di quei cambiamenti organizzativi e comportamentali che generano miglioramento.

Queste attività, rese sistematiche, forniscono un percorso di riferimento affinché H San Raffaele Resnati possa impegnarsi con successo a fornire prestazioni di qualità in un ambiente ben gestito e sicuro.

Attualmente, e sino dal 1999, tutte le attività, sanitarie ed amministrative, correlate alla erogazione delle prestazioni, sono state certificate su base volontaria a fronte della norma internazionale UNI EN ISO 9001, più recentemente delle UNI EN ISO 14001 - OSHAS BS 18001 con campo di applicazione, rispettivamente, Ambiente e Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro.

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

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

LA CUSTOMER SATISFACTION E IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

H San Raffaele Resnati pianifica e attua un articolato sistema di misurazione e monitoraggio, basato su metodologie di tipo statistico, al fine di garantire nel tempo l'efficacia e il miglioramento continuo del sistema di gestione e la conformità dei servizi erogati.

Le attività pianificate sono relative a:

- misurazione del livello di soddisfazione dei clienti;
- effettuazione di audit interni;
- misurazioni dei processi e dei servizi erogati tramite indicatori di struttura, processo, esito.

Dove siamo

LE SEDI

PUNTO RAF VIA O. RESPIGHI 2 20122 MILANO

ORARI DI APERTURA

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ:

DALLE 8:00 ALLE 19:30

SABATO: DALLE 8:00 ALLE 12.00

Il Punto Raf di Via Respighi è ubicato in zona Area C ed è convenzionato con il parcheggio situato in Via Corridoni 5. Il Servizio Clienti rilascia i buoni per lo sconto sulla tariffa del parcheggio.

Il Punto Raf è accessibile anche ai clienti con difficoltà di deambulazione.

Il Punto Raf copre una superficie totale di circa 1900 mq disposti su 3 piani serviti da un ascensore. All'ingresso si trovano le postazioni degli operatori del Servizio Clienti, la Sala Prelievi per gli esami di laboratorio e altri spazi ambulatoriali specialistici, che ritroviamo anche al piano rialzato assieme agli ambulatori dedicati al servizio di Odontoiatria.

Al 1° piano sono ubicati gli studi specialistici, la sala ristoro e d'attesa del circuito Check Up e il Servizio di Ginecologia e Ostetricia. Al piano -2 troviamo il Servizio di Chirurgia Refrattiva e le apparecchiature per la diagnostica per immagini, oltre al servizio di Chirurgia Laser dermatologica. Al piano -1 è di nuova realizzazione il Servizio di Ortopedia con annessa una palestra e la First Class Physiotherapy.



PUNTO RAF VIA SANTA CROCE 10/a 20122 MILANO

ORARI DI APERTURA

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ:

DALLE 7:30 ALLE 19:00

SABATO: DALLE 8:00 ALLE 12:00

Il Punto Raf è ubicato in zona Area C ed è convenzionato con il parcheggio situato in Via Gian Galeazzo 9/A. Il Servizio Clienti apporrà un timbro sul biglietto del parcheggio, per usufruire dello sconto.

Il Punto Raf è accessibile ai clienti con difficoltà di

deambulazione. Il Punto Raf copre una superficie totale di circa 2600 mq disposti su 4 piani serviti da due ascensori. All'ingresso si trovano le postazioni degli operatori del Servizio Clienti, alcuni tra gli Ambulatori specialistici e la Sala Prelievi per gli esami di laboratorio, il Servizio di Psichiatria e Psicologia Clinica.

Al piano -1 si accede al Servizio di Radiologia (ecografie), al Servizio di Endoscopia Digestiva e all'Ambulatorio di Chirurgia ambulatoriale e laser.

Al 1° piano si trova il Servizio di Medicina Occupazionale con reception, sala d'attesa ed ambulatori medici dedicati. Inoltre, sullo stesso piano, sono ubicati il Laboratorio Analisi ed altri studi medici polispecialistici.



PUNTO RAF VIA A. DE GASPERI 5/a
20097 SAN DONATO MILANESE

ORARI DI APERTURA
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ:
DALLE 8:00 ALLE 17:00

Il Punto Raf copre una superficie totale di circa 470 mq disposti su unico piano.

All'ingresso sono ubicate le postazioni degli operatori del Servizio Clienti, del Servizio di Medicina del Lavoro il relativo Punto Prelievi e gli ambulatori specialistici.

Il Punto Raf è accessibile ai clienti con difficoltà di deambulazione.



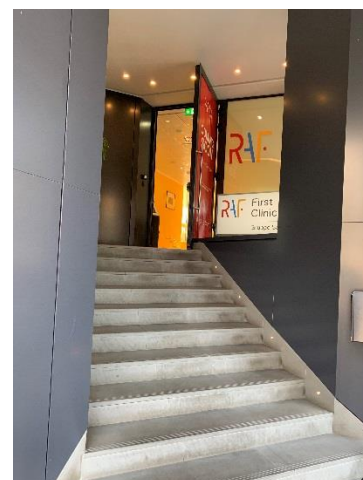
PUNTO RAF VIA G. WASHINGTON, 70

ORARI DI APERTURA
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ:
DALLE 8:00 ALLE 19:30
SABATO: DALLE 8:00 ALLE 12:00

Il Punto Raf copre una superficie totale di circa 380 mq disposti su due piani.

All'ingresso sono ubicate le postazioni degli operatori del Servizio Clienti ed il Punto Prelievi, al piano interrato gli ambulatori specialistici e la radiologia.

Il Punto Raf è accessibile ai clienti con difficoltà di deambulazione.



I nostri servizi

VISITE, ESAMI E PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Professionisti della Sanità (medici e non medici) prestano la loro attività per garantire visite mediche e prestazioni sanitarie improntate ad un elevato livello di qualità. Di seguito un elenco, seppur non esaustivo, delle prestazioni erogabili.

AGOPUNTURA	MALATTIE INFETTIVE E MEDICINA TROPICALE
ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA CLINICA	MEDICINA DI LABORATORIO
ANESTESIA, RIANIMAZIONE E TERAPIA DEL DOLORE	MEDICINA INTERNA
ANGIOLOGIA/CHIRURGIA VASCOLARE	MEDICINA LEGALE
CARDIOLOGIA	NEFROLOGIA
CHIROPRACTICA	NEUROLOGIA E NEUROCHIRURGIA
CHIRURGIA GENERALE	ODONTOIATRIA
CHIRURGIA PLASTICA	OCULISTICA
DERMATOLOGIA E MEDICINA ESTETICA	ONCOLOGIA
DIABETOLOGIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA	ORTOTTICA
DIETOLOGIA/DIETISTICA	OTORINOLARINGOIATRIA
ECOGRAFIA	PEDIATRIA
EMATOLOGIA	PNEUMOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO	PSICHIATRIA E PSICOLOGIA CLINICA
ENDOSCOPIA	RADIOLOGIA
FISIATRIA	REUMATOLOGIA
FISIOTERAPIA E OSTEOPATIA	SENOLOGIA
GASTROENTEROLOGIA	UROLOGIA E ANDROLOGIA
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	
GINECOLOGIA E SESSUOLOGIA MEDICA	
IMMUNOLOGIA	

PUNTI PRELIEVO – ESAMI DI LABORATORIO

Il Laboratorio H San Raffaele Resnati è uno SMEL di base (Servizio di Medicina di Laboratorio). Vi si eseguono prelievi per Biochimica Clinica | Tossicologia e Droghe d'Abuso | Ematologia ed Emocoagulazione | Immunoematologia | Microbiologia e Virologia | Anatomia Patologica |

Per la quasi totalità degli esami non occorre prenotare, è necessaria la prenotazione per i seguenti esami: tamponi ginecologici, tamponi uretrali, prolattina seriat, renina aldosterone in clinostatismo, spermogrammi

PUNTO PRELIEVO VIA SANTA CROCE

via Santa Croce 10/a - Milano

Servizio Informazioni

telefono: 02-5818.7818 da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00

sabato dalle 8:00 alle 12:00

Prelievi

da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 10:30

sabato dalle 8:00 alle 10:00

PUNTO PRELIEVO VIA RESPIGHI

via O. Respighi, 2 - Milano

Servizio Informazioni

telefono: 02-5818.7818 da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00

sabato dalle 8:00 alle 12:00

Prelievi

da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 10:30

sabato dalle 8:00 alle 10:00

PUNTO PRELIEVO VIA WASHINGTON

via G. Washington, 70 - Milano

Servizio Informazioni

telefono: 02-5818.7818 da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00

Prelievi

da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 10:00

sabato dalle 8:00 alle 9:30

PUNTO PRELIEVO VIALE PIERO E ALBERTO PIRELLI (dedicato agli utenti Pirelli)

viale Piero e Alberto Pirelli, 25 - Milano

Servizio Informazioni

telefono: 02-5818.7818 da lunedì a giovedì dalle 8:00 alle 18:00

Prelievi

da lunedì a giovedì dalle 8:30 alle 10:30

PUNTO PRELIEVO SAN DONATO (dedicato agli utenti della medicina occupazionale)

via De Gasperi, 5 - San donato Milanese

Servizio Informazioni

telefono: 02-5818.7818 da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00

CONSEGNA REFERTI PUNTI PRELIEVO VIA SANTA CROCE, VIA RESPIGHI, VIA WASHINGTON,

I referti degli esami possono essere ritirati dal lunedì al sabato con i seguenti orari:

- il giorno previsto per il ritiro dalle 15:30 alle 19:00
- i giorni successivi da lunedì a venerdì dalle 10:00 alle 19:00
- il sabato dalle 10:00 alle 12:00

Referti on line (link) accedendo, previa richiesta in fase di accettazione amministrativa e successiva registrazione, al sito internet www.puntiraf.it è possibile scaricare il referto dei propri esami.

Per ulteriori informazioni: www.puntiraf.it

Welfare aziendale

Attraverso una valida e concreta assistenza e sorveglianza del processo della Medicina del Lavoro, H San Raffaele Resnati collabora con le aziende affinché la semplice ottemperanza a un requisito di legge diventi possibilità di sviluppo, attraverso lo studio di progetti di iniziative e prodotti in grado di ottimizzare e sviluppare l'offerta delle attività svolte all'interno dell'impresa. Programmi di welfare aziendale, quindi, progettati ad hoc come benefit non tassati e detraibili fiscalmente, per promuovere campagne di prevenzione e screening migliorando la cultura della prevenzione.

MEDICINA DEL LAVORO

La Medicina del Lavoro è un servizio integrato per le aziende, a tutela della salute dei lavoratori, con la gestione di controlli preventivi e periodici. Alcune delle attività possono essere eseguite presso la sede delle aziende clienti. La Medicina del Lavoro si avvale del Servizio di Medicina Occupazionale, una struttura dedicata sia in termini di organizzazione che di tecnologie sanitarie e informatiche (sistema informatico Sismed) che di équipe medica ed infermieristica.

H San Raffaele Resnati offre ad aziende, enti ed istituzioni un servizio completo di Medicina del Lavoro, sicurezza e di igiene industriale.



CHECK UP

Nell'ambito della **medicina preventiva** H San Raffaele Resnati, basandosi sulle più validate linee guida delle specialità di riferimento, ha messo a punto diverse tipologie di intervento, mediante la proposta di protocolli, mirati alla valutazione dello stato di salute del Paziente. Il Check up può essere standard o personalizzato in base all'anamnesi del paziente.



Per informazioni: www.puntiraf.it area Medicina Aziendale

I nostri clienti

CLIENTI ED ENTI CONVENZIONATI

I clienti di H San Raffaele Resnati sono:

- **Privati cittadini** che si rivolgono direttamente alla Società e pagano in proprio le prestazioni (clienti solventi);
- **Clienti convenzionati**, in seguito ad accordi commerciali con enti ed aziende, accedono ai servizi con pagamento in proprio delle prestazioni, con diritto a particolari sconti o listini speciali (convenzionati indiretti) oppure con pagamento a carico totale o parziale dell'ente convenzionato (convenzionati diretti);
- **Aziende** per servizi resi a propri dipendenti sulla base di programmi prestabiliti (Medicina Occupazionale e Check-up);
- **Enti mutualistici** per servizi resi a propri iscritti;
- **Iscritti all'Assistenza Sanitaria Resnati**
Assistenza integrativa privata, con la quale l'utente ha accesso a un pacchetto di servizi da usufruire durante l'anno.

Accesso ai Poliambulatori

ORARIO APERTURA

Punto Raf via Santa Croce 10/a - Milano

Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 19:00

Sabato dalle 8.00 alle 12.00

Punto Raf via O.Respighi 2 - Milano

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:30

Sabato dalle 8:00 alle 12:00

Punto Raf via A. De Gasperi, 5/a - San Donato Milanese

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00

Punto Raf via G.Washington, 70 - Milano

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:30

Sabato dalle 8:00 alle 12:00

PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI

Prenotazione presso i desk del Servizio Clienti: è possibile effettuare la prenotazione di visite ed esami presso gli sportelli negli orari sopra riportati.

Prenotazione telematica: è possibile effettuare la prenotazione di visite ed esami utilizzando il servizio di prenotazione line sul sito www.puntiraf.it

Prenotazioni/informazioni

Centro Unico di Prenotazione

tel. 02-5818.7818 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00, il sabato dalle 8:00 alle 12:00

e-mail: info.raf@hsr.it

Assistenza Sanitaria Resnati

Servizio Iscritti

tel. 02-5818.7563 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 14:00

Servizio di Psichiatria e Psicologia Clinica

tel. 02-5818.7649 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00

Servizio Check Up

tel. 02-5818.7472/7492 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00

e-mail: checkup.raf@hsr.it

Servizio di Medicina Occupazionale

tel. 02-5818.7512 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00

e-mail: medicina.occupazionale@hsr.it

Servizio di Ginecologia e Sessuologia Medica

tel. 02-5818.7578 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:00 dalle 13:00 alle 14:00

Servizio di Odontoiatria

prossima apertura presso il punto di via Respighi

ALTRI CONTATTI

Servizio Vendite

tel. 02-2643.2211

e-mail: servizio.vendite@hsr.it

RITIRO REFERTI

Per numerose prestazioni di diagnostica per immagini e strumentale la consegna del referto è immediata.

I referti degli esami di laboratorio e di altre prestazioni sono disponibili a partire dalla data indicata sull'apposito tagliando rilasciato al cliente.

Ai fini della tutela della privacy, i referti vengono consegnati esclusivamente al titolare degli esami munito di documento di identità o ad altra persona in possesso del tagliando debitamente compilato per delega e munito del documento di identità proprio. In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche sull'esito degli esami.

Gli orari di ritiro referti sono i seguenti:

Punto Raf via Santa Croce 10/a - 20122 Milano

dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 19:00

sabato dalle 10:00 alle 12:00

il giorno previsto per il ritiro a partire dalle ore 15:30

Punto Raf via Respighi 2 - 20122 Milano

dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 19:00

sabato dalle 10:00 alle 12:00

il giorno previsto per il ritiro a partire dalle ore 15:30

Punto Raf via Alcide De Gasperi 5/a - 20097 San Donato Milanese

dal lunedì al venerdì dalle 14:00 alle 16:00

il giorno previsto per il ritiro a partire dalle ore 15:30

Punto Raf via G. Washington, 70 - 20146 Milano

dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 19:00

sabato dalle 10:00 alle 12:00

il giorno previsto per il ritiro a partire dalle ore 15:30

E' possibile richiedere la spedizione dei referti al **proprio domicilio** compilando un apposito modulo a disposizione presso il Servizio Clienti. I referti vengono spediti tramite Poste Italiane a mezzo raccomandata semplice. Il servizio ha un costo supplementare e non è effettuato per i referti di esami di Laboratorio e Radiologia.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per esprimere un suggerimento

In qualsiasi momento il cliente può richiedere un colloquio con il referente di sede del Servizio Clienti per esprimere le proprie osservazioni ed eventuali richieste o suggerimenti utili a migliorare la qualità del servizio.

Per inoltrare un reclamo

Per H San Raffaele Resnati l'espressione di insoddisfazione da parte del cliente rappresenta un'importante opportunità di miglioramento del servizio, sia come capacità di formulare una risposta efficace al disagio del singolo, sia come verifica dei punti deboli dell'organizzazione e conseguente attuazione di interventi correttivi ed innovativi di cui potranno beneficiare tutti i clienti.

Il cliente o un suo accompagnatore può inoltrare un reclamo:

- compilando il **modulo on-line** sul sito www.puntiraf.it che è trasmesso direttamente al Servizio Qualità-Sicurezza-Ambiente;
- facendo riferimento ad un operatore di H San Raffaele Resnati;
- facendo pervenire una segnalazione scritta sulla modulistica messa a disposizione presso il desk del Servizio Clienti e in prossimità delle cassette di raccolta, all'ingresso dei singoli Poliambulatori.

Tutte le segnalazioni -se appropriate- verranno approfondite tramite una attenta fase istruttoria, completata la quale verrà fornito al Segnalante riscontro, definitivo o di aggiornamento dello stato, entro 30 gg dalla segnalazione del disservizio.

ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

L'elaborazione delle segnalazioni è effettuata in base a classificazioni riferibili a contenuto, fondatezza, tipo di Cliente, Servizio coinvolto, efficacia delle azioni messe in atto per risolvere la problematica. I risultati di tale elaborazione sono illustrati, con cadenza almeno annuale, in un report da sottoporre al Direttore Operativo per il riesame del Sistema di Gestione Integrato.

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI AMBULATORIALI

cfr Allegato n°1 CDS

Compilazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Assicurazione Qualità Dott.ssa Stefania Fazzone	Direttore Sanitario – Dott. Gabriele Pellicciotta	Amministratore Delegato – Dott. Alberto Gianfranco Nughedu

SCHEMA DI VALUTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione e i Suoi suggerimenti per migliorare la Carta dei Servizi. Il questionario che Le sottoponiamo è assolutamente anonimo e può essere restituito depositandolo in una delle cassette presenti all'ingresso delle strutture o inviato per mail all'indirizzo <qualita.raf@hsr.it >. La ringraziamo per la Sua disponibilità.

1. Che parere esprime rispetto all'utilità delle indicazioni fornite dalla Carta dei Servizi?

insufficiente sufficiente buono ottimo

2. Come valuta la chiarezza dei contenuti della Carta dei Servizi?

insufficiente sufficiente buono ottimo

3. Cortesemente indichi un eventuale argomento poco chiaro e la relativa motivazione:

.....
.....
.....

4. Cortesemente indichi un eventuale argomento che ritiene debba essere ampliato con altre informazioni più dettagliate:

.....
.....
.....

5. Come valuta nel complesso i contenuti della Carta dei Servizi?

.....
.....
.....

6. Suggerimenti:

.....
.....
.....

www.puntiraf.it