CARTA DEI SERVIZI

First Clinic
Gruppo San Donato

I.R.C.C.S. Ospedale San Raffaele
Gruppo San Donato

Ed. Gennaio 2024

H San Raffaele Resnati Srl
Via Santa Croce, 10/a - Milano

puntiraf.it

Indice

3 Chi siamo

6 Modello 231
7 Modello di organizzazione, gestione e controllo
7 Codice Etico

9 Sistemi di Gestione Certificati
10 Standard e Miglioramento Continuo
11 Customer Satisfaction e Miglioramento dei Servizi

12 Dove siamo
13 Le sedi

17 I nostri servizi
18 Visite, Esami e Prestazioni Specialistiche
19 Attività in regime di Day Surgery

22 Welfare Aziendale
23 Medicina del Lavoro
23 Check Up

24 I nostri clienti
25 Clienti ed Enti Convenzionati

26 Accesso alle Strutture Sanitarie
27 Orario Apertura
27 Prenotazioni e Informazioni
28 Altri Contatti
29 Ritiro Referti
35 Suggerimenti e Reclami
35 Analisi delle Segnalazioni
35 Standard Qualitativi dei Servizi Ambulatoriali

Chi siamo

H San Raffaele Resnati SRL

H San Raffaele Resnati S.r.l. (HSRR) è una società costituita principalmente da strutture poliambulatoriali specializzate nella gestione, nella presa in carico del paziente solvente e con una solida tradizione in ambito della medicina del lavoro e della medicina preventiva, annoverando tra i propri clienti aziende di rilevanza nazionale.

H San Raffaele Resnati S.r.l. è totalmente controllata da Ospedale San Raffaele, che a sua volta è parte del Gruppo Ospedaliero San Donato, primo gruppo ospedaliero in Italia, di cui adotta la filosofia e le metodologie per una gestione di eccellenza nel panorama sanitario italiano.
H San Raffaele Resnati, attualmente, gestisce una Struttura di Ricovero e Cura a Ciclo Diurno e quattro Poliambulatori: a Milano in via Santa Croce 10/a, in via Ottorino Respighi 2, in Via Giorgio Washington, 70, a San Donato Milanese in via Alcide de Gasperi 5/a e a Parabiago in Via Sempione 82. 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 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 anche dalla attività libero professionale di numerosi Medici dell'Ospedale. I Sistemi Informativi sono integrati nei processi produttivi dell'Ospedale San Raffaele.

L'attuale struttura organizzativa è composta da:
Presidente, Avv. Nicola Grigoletto
Amministratore Delegato, Dott. Renato Cerioli
Direttore Sanitario, Dott. Gabriele Pellicciotta
Direttore Operativo Solvenza, Simona Massari
Direttore Operativo Medicina Occupazionale, Francesca Renna

Modello 231

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.

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. HSRR si attiene nell'espletamento delle proprie attività ad inderogabili principi etici quali umanità, legalità, onestà, correttezza, trasparenza, innovazione, sicurezza, sostenibilità, rispetto delle diversità ed inclusione, nella convinzione che condotte caratterizzate dalla stretta osservanza di tali principi costituiscano l'irrinunciabile presidio per lo sviluppo economico e sociale.

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

Standard e 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;
- multidisciplinarità 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.

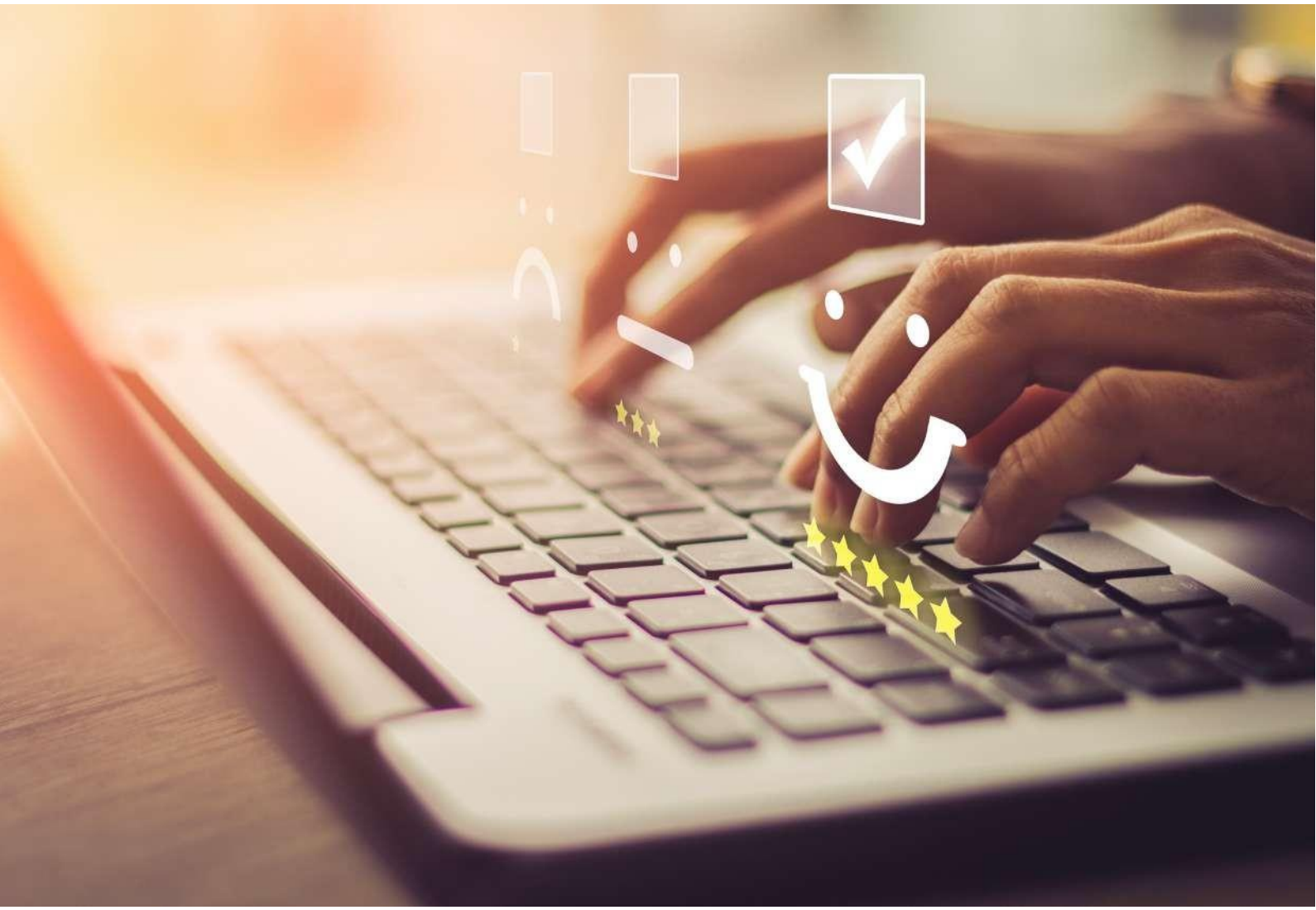
Attualmente, e sino dal 1999, tutte le attività, sanitarie ed amministrative, correlate alla erogazione delle prestazioni, sono state certificate su base volontaria a fronte della norma internazionale UNI EN ISO 9001, più recentemente delle UNI EN ISO 14001 – UNI ISO 45001 con campo di applicazione, rispettivamente, Ambiente e Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro.
Periodicamente Ispettori di Ente accreditato Accredia 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.

Customer Satisfaction e 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.



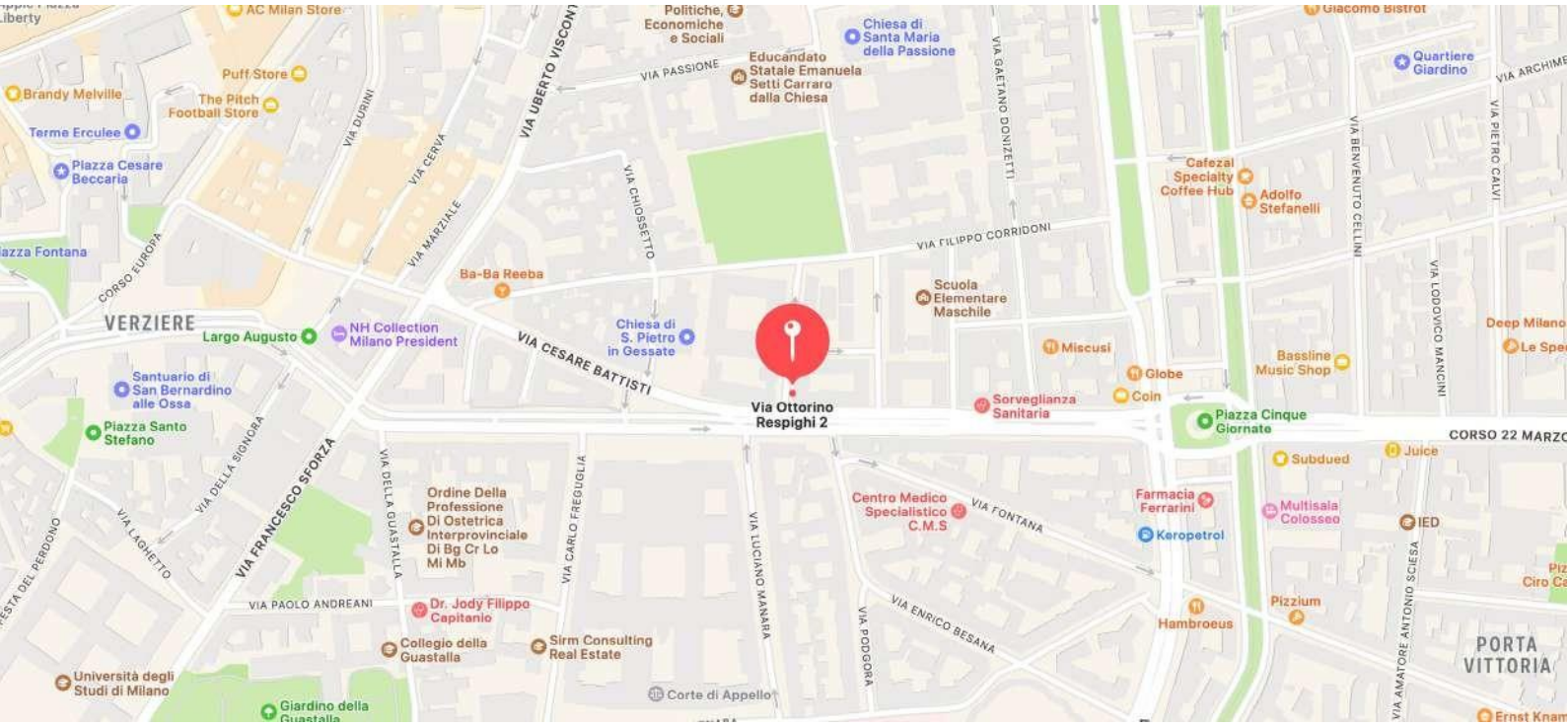
Dove siamo

LE SEDI

Punti Raf First Clinic
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

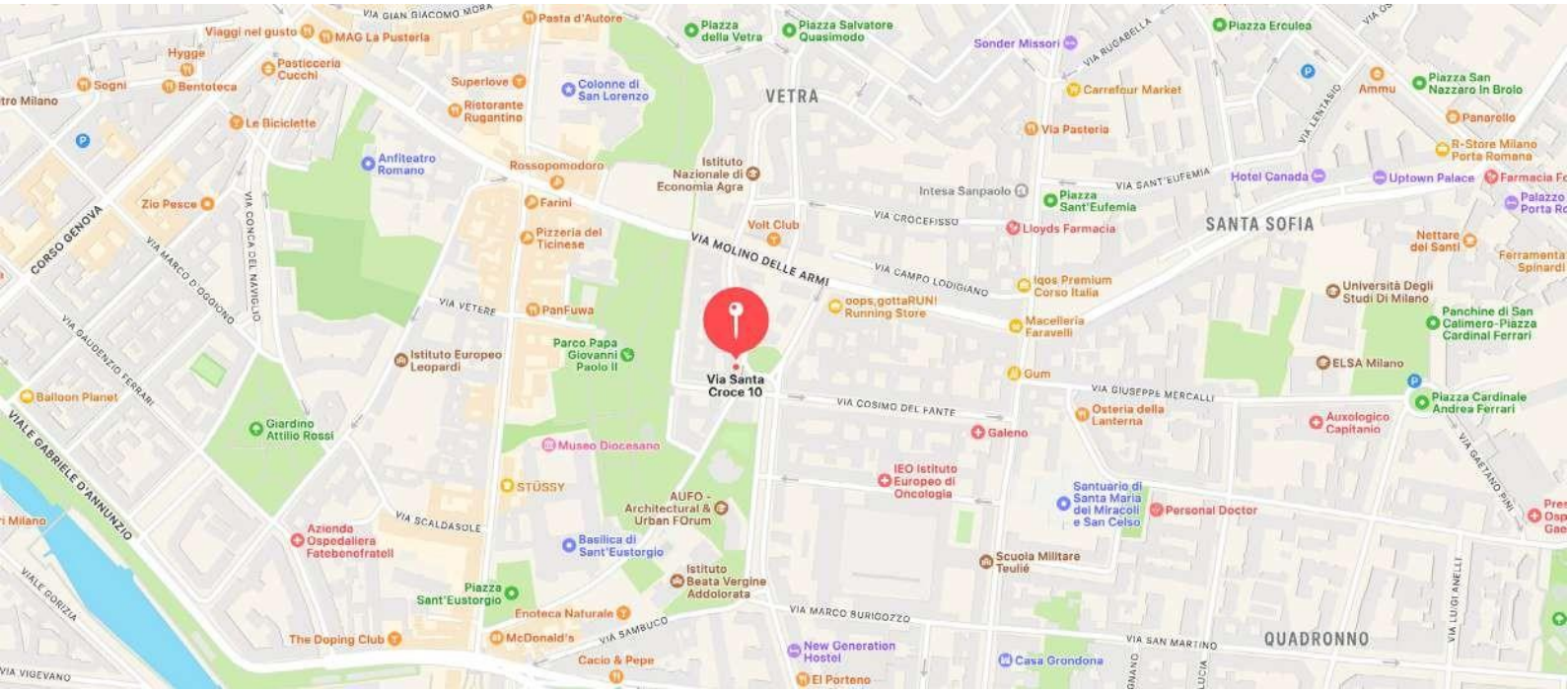
Punti Raf First Clinic di Via Respighi è ubicato in zona Area C ed è convenzionato con il parcheggio situato in Via Corridoni 5. Il Servizio Clienti rilascia i buoni per lo sconto sulla tariffa del parcheggio.
Punti Raf First Clinic è accessibile anche ai clienti con difficoltà di deambulazione.
Il Punti Raf First Clinic 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 gli Ambulatori specialistici, che ritroviamo anche al piano rialzato assieme agli ambulatori dedicati al servizio di Odontoiatria.
Al 1° piano sono ubicati altri 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. Al piano -1 è di nuova realizzazione il Servizio di Ortopedia con annessa una palestra e la First Class Physiotherapy.



Punti Raf First Clinic
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

Punti Raf First Clinic 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.
Punti Raf First Clinic è accessibile ai clienti con difficoltà di deambulazione. Il Punti Raf First Clinic 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 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.
Al 2° piano si trova l'Unità Operativa di Day Surgery composta da due sale operatorie e da un'area di degenza con 4 posti letto.



Punti Raf First Clinic
Via A. De Gasperi 5/A - 20097 San Donato Milanese

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

Punti Raf First Clinic 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 Punti Raf First Clinic è accessibile ai clienti con difficoltà di deambulazione.

Punti Raf First Clinic
Via G. Washington, 70 - 20146 Milano

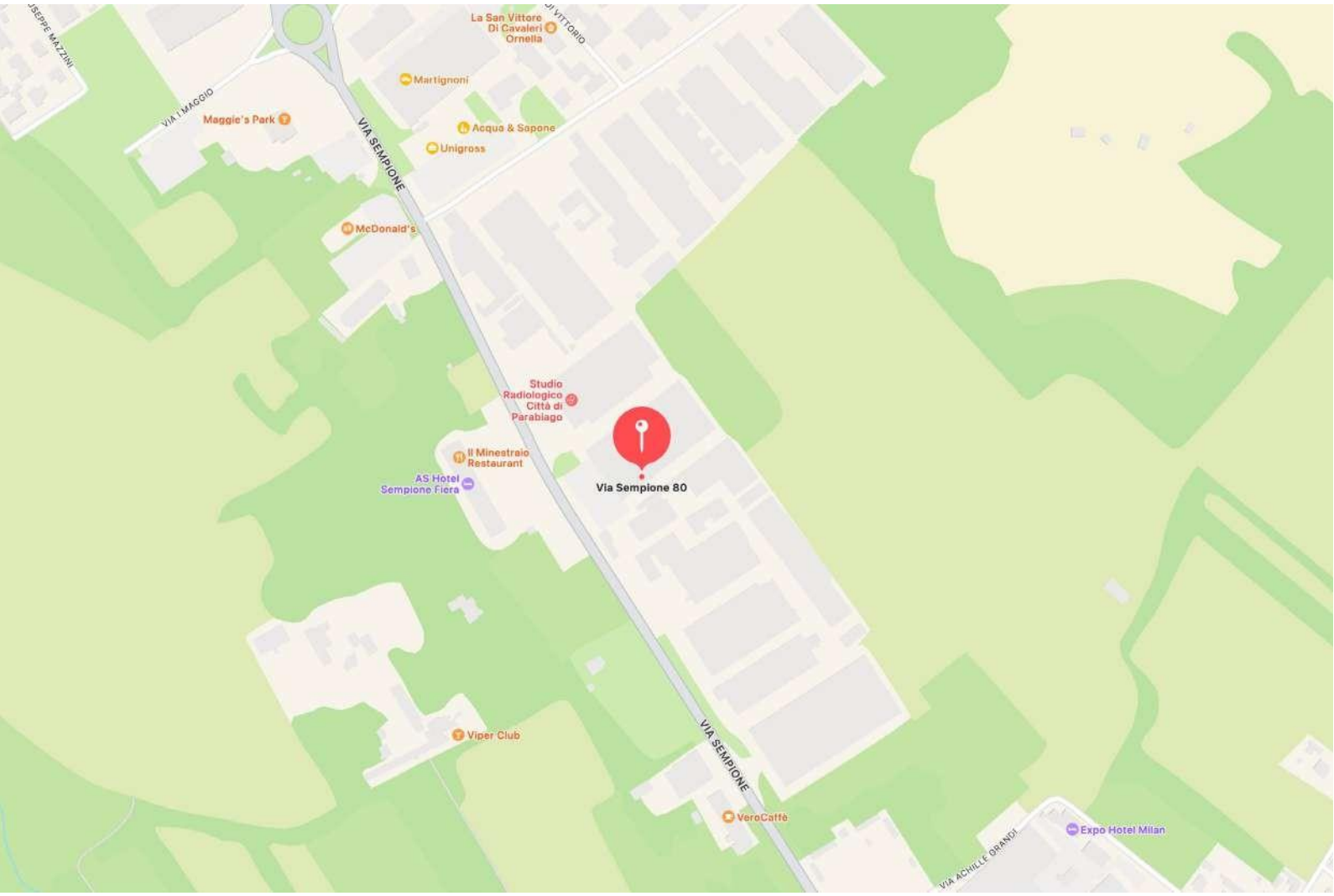
ORARI DI APERTURA
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ:
DALLE 8:00 ALLE 19:30
SABATO: DALLE 8:00 ALLE 12:00

Punti Raf First Clinic 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 Punti Raf First Clinic è accessibile ai clienti con difficoltà di deambulazione.

Punti Raf First Clinic
Via Sempione 82 - 20015 Parabiago

ORARI DI APERTURA
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ:
DALLE 8:00 ALLE 18:00

Punti Raf First Clinic copre una superficie totale di circa 500 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 Punti Raf First Clinic 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.

ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA CLINICA
ANESTESIA, RIANIMAZIONE E TERAPIA DEL DOLORE
ANGIOLOGIA/CHIRURGIA VASCOLARE
CARDIOLOGIA
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA PLASTICA
CHIRURGIA VASCOLARE
DERMATOLOGIA E MEDICINA ESTETICA
DIABETOLOGIA
ECOGRAFIA
ENDOCRINOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO
EPATOLOGIA
GASTROENTEROLOGIA-CHIRURGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA
GERIATRIA
GINECOLOGIA E OSTETRICIA
GINECOLOGIA E SESSUOLOGIA MEDICA
IMMUNOLOGIA
MALATTIE INFETTIVE
MEDICINA DEL LAVORO
MEDICINA DI LABORATORIO
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
MEDICINA INTERNA
MEDICINA LEGALE
NEFROLOGIA
NEUROLOGIA E NEUROCHIRURGIA
ODONTOIATRIA
OCULISTICA
ONCOLOGIA
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
OTORINOLARINGOIATRIA
PEDIATRIA
PNEUMOLOGIA
PSICHIATRIA
RADIOLOGIA
REUMATOLOGIA
SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE
SENOLOGIA
UROLOGIA E ANDROLOGIA

Prestazioni ambulatoriali non mediche

FISIOTERAPIA
ORTOTTICA
OSTEOPATIA
PSICOLOGIA

Attività in regime di Day Surgery

Il Day Surgery è la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e semi-invasive.
Il Day Surgery è finalizzato al ricovero, di norma della durata di 12/24 ore: sulla basa di una programmazione assistenziale nei riguardi dell'utente. L'assistenza in regime di Day Surgery comprende gli esami e le visite pre operatorie, l'intervento chirurgico ed i controlli post operatori.
Le tipologie di assistenza in Day Surgery sono ad indirizzo diagnostico o ad indirizzo chirurgico.
In alcuni casi, il Day Surgery può richiedere un pernottamento del paziente in struttura, in tali casi il paziente viene dimesso il giorno successivo.

Orari di visita
tutti i giorni: 12.00-14.00 / 17.00-19.00

Di seguito un elenco, seppur non esaustivo, degli interventi erogabili:
CHIRURGIA DERMATOLOGICA
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA GINECOLOGICA
CHIRURGIA OCULISTICA
CHIRURGIA ORTOPEDICA
CHIRURGIA OTORINOLARINGOIATRICA
CHIRURGIA PLASTICA
CHIRURGIA PROCTOLOGIA
CHIRURGIA UROLOGICA

Punti Prelievo – Esami di Laboratorio

Il Laboratorio H San Raffaele Resnati esegue in sede esami afferenti al Laboratorio Clinico di base ed attraverso il service garantisce le restanti prestazioni. Vi si eseguono prelievi per Biochimica Clinica e Tossicologia, Ematologia e Coagulazione, Immunoematologia, Microbiologia e Virologia, Anatomia Patologica, Genetica Medica.

Per la quasi totalità degli esami non occorre prenotare, è necessaria la prenotazione per i seguenti esami: tamponi ginecologici, tamponi uretrali, tamponi antigenici e molecolari, prolattina seriati, renina aldosterone in clinostatismo e test genetici.

Punto Prelievi via Santa Croce

Via Santa Croce 10/a – Milano, presso Struttura di Ricovero e Cura a Ciclo Diurno

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 Prelievi via Respighi

Via O. Respighi, 2 – Milano, presso Poliambulatorio Punti Raf First Clinic

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 Prelievi via Washington

Via G. Washington, 70 – Milano, presso Poliambulatorio Punti Raf First Clinic

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 10:00

sabato dalle 8:00 alle 9:30

Punto Prelievi viale Piero e Alberto Pirelli (dedicato agli Utenti Pirelli)

Viale Piero e Alberto Pirelli, 25 – Milano, presso Poliambulatorio Bicocca

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 Prelievi San Donato (dedicato agli utenti della Medicina Occupazionale)

Via De Gasperi, 5 - San donato Milanese, presso Poliambulatorio Punti Raf First Clinic

Servizio Informazioni

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

Punto Prelievi Monte Napoleone

Via Monte Napoleone, 10 - 20129 Milano, presso Studio Medico Calì

Servizio Informazioni telefono: 02-6688972

Prelievi lunedì dalle 8:30 alle 10:00

Punto Prelievi Garibaldi

Stazione Metropolitana M5 - Garibaldi, viale Luigi Sturzo, 41 - 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 09:30

Punto Prelievi Venini 23

Via Giulio e Corrado Venini 23 – Milano, presso Venini23 Medical Center

Servizio Informazioni

telefono: 02-26113251 da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 18:00 - sabato chiuso

Prelievi mercoledì dalle 8:00 alle 10:00

Punto Prelievi Buonarroti

Via Tiziano 9/A- Milano, presso Centro Medico Buonarroti

Servizio Informazioni

telefono: 02-4801-5355 da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 19:30

Prelievi

giovedì dalle 7:30 alle 09:30

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 7.30 alle 9.30 (su appuntamento)

Punto Prelievo Parabiago (di prossima apertura)

Via Sempione 82 – Milano, presso Punti Raf First Clinic

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

Welfare Aziendale

Attraverso una valida e concreta assistenza e sorveglianza del processo della Medicina del Lavoro, H San Raffale 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 alle Strutture Sanitarie

Orario Apertura

Punti Raf First Clinic via Santa Croce, 10/a - Milano
Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 19:00
Sabato dalle 8.00 alle 12.00

Punti Raf First Clinic via Ottorino Respighi, 2- Milano
Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:30
Sabato dalle 8:00 alle 12:00

Punti Raf First Clinic via Alcide De Gasperi, 5/a - San Donato Milanese
Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00

Punti Raf First Clinic via George Washington, 70 - Milano
Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:30
Sabato dalle 8:00 alle 12:00

Punti Raf First Clinic via Sempione, 82 - Parabiago
Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00

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 prenota on 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. 02-5818.7820 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00
e-mail: informazioni.checkup@hsr.it;

Servizio Day Surgery
tel. 02-5818.7688 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00

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
tel. 02-5818.7445 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
e-mail: segreteria.odontoresnati@hsr.it

Servizio di Fisioterapia
tel. 02-5818.7468 cell.337/1407186 dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:30 e sabato dalle 8:00 alle 12:00
e-mail: fisio.palestra@hsr.it

Altri Contatti

Servizio Vendite
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:

Punti Raf First Clinic 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

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici

MM1 fermata Cadorna + Bus Atm 94 direzione Porta Volta fermata Piazza Vetra
MM2 fermata Sant'Ambrogio+Bus Atm 94 direzione Porta volta fermata Piazza Vetra
MM3 fermata Missori + 700 metri a piedi
Bus Atm 94
Tram 2-14-3-9-15
Treno S4-S9

Con l'auto

Da nord: A8 uscita Milano/Viale Certosa Centro/
Da sud: A7 uscita aeroporto Linate/Viale Giovanni da Cermenate Indicazioni - Punti Raf First Clinic Via Santa Croce 10/A
Da ovest: E62/A7 uscita Aeroporto Linate/Viale Giovanni da Cermenate
Da est: A50/E35 vs Tangenziale Ovest uscita Milano/Vigentina

Punti Raf di via Santa Croce è ubicato in 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.

Punti Raf First Clinic via O.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

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici

MM1 fermata San Babila + Bus Atm 94 direzione V.Le Martini
MM3 fermata Missori + Bus Atm 60-65
Bus Atm 60-65-81-84-85-94-B27
Tram 14-9-12-19
Treno S1-S13-S5-S6-S9

Con l'auto

Da nord: A8 uscita Milano/Viale Certosa Centro/Fieramilanocity
Da sud: A7 uscita Aeroporto Linate/Viale Giovanni da Cermenate
Da ovest: E62/A7 uscita Aeroporto Linate/Viale Giovanni da Cermenate
Da est: A1/E35 uscita verso S.Donato/Metanopoli/Centro Direzionale/ Emilia/S.Donato M.

Punti Raf di via Respighi è ubicato in Area C ed è convenzionato con il parcheggio situato in via Corridoni 5.
Il Servizio Clienti apporrà un timbro sul biglietto del parcheggio, per usufruire dello sconto.
Il Punto Raf è accessibile anche ai pazienti con difficoltà di deambulazione.

Punti Raf First Clinic 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

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici

MM3 fermata San Donato Milanese + 1,1 km a piedi
Bus Atm 45-77-903-B/C-K525
Treno S1

Con l'auto

Dalle autostrade si deve prendere la tangenziale Est, uscita San Donato

Punti Raf First Clinic 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

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici

MM1 fermata Wagner + Bus Atm 67-85
MM2 fermata Cadorna + 58 85 – 50
Bus Atm 58-68-80-85-90-95
Treno MXP1-R16-R17-S9
Tram 10-14

Con l'auto

Da nord: A8 uscita Milano/Viale certosa Centro/Fieramilnocity
Da sud: A7 vs SPexSS11/Viale Misurata/SP11
Da ovest: A50 Tangenziale Ovest uscita Cusago/Milano Bisceglie
Da est: A50/E35 vs Tangenziale Ovest uscita Milano Famagosta

Punti Raf First Clinic via Sempione 82 - 20015 Parabiago

dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 18:00
il giorno previsto per il ritiro a partire dalle ore 15:30

oppure

CLICCA QUI

Punto Prelievi Parabiago

Via Sempione, 82 – 20015 Parabiago presso Poliambulatorio Punti Raf First Clinic.
I referti degli esami possono essere ritirati dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- il giorno previsto per il ritiro dalle ore 15:30 alle ore 18:00
- i giorni successivi da lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle ore 18:00
- sabato chiuso

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici

Treno S5 + 3km a piedi

Con l'auto

A8 Milano-Varese fino alle uscite di Legnano oppure Lainate, proseguendo poi lungo la SS 33 del Sempione

Punto Prelievi Bicocca

viale Piero e Alberto Pirelli, 25 – Milano, presso Poliambulatorio Bicocca

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

- dal giorno successivo a quello indicato sul tagliando con il codice a barre dal lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- sabato chiuso

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici

MM5 fermata Bicocca + 600m a piedi
Bus Atm 43-52-713-81-87
Treno S8-S9 fermata Greco Pirelli
Tram 4-5

Con l'auto

Da nord/vest: A4/E64 uscita Cormano
Da sud/est: A51 uscita Cologno Sud

Punto Prelievi Monte Napoleone

Via Monte Napoleone 10, 20129 Milano

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

- il giorno previsto per il ritiro dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- i giorni successivi da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- sabato chiuso

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici

MM1 fermata S.Babila + 500m a piedi
MM4 fermata S.Babila + 500m a piedi
MM3 fermata Montenapoleone + 240m a piedi
Bus Atm 53-55-62-90-91
Treno S5-S9
Tram 19

Punto Prelievi Garibaldi

Ingresso Stazione Metropolitana M5 – Garibaldi
fronte Tornelli, Viale Luigi Sturzo, 41 - Milano
I referti degli esami possono essere ritirati dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- il giorno previsto per il ritiro ed i giorni successivi dalle ore 10:00 alle ore 12:00
- sabato chiuso

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici
MM2 fermata Garibaldi
MM5 Fermata Garibaldi
Bus Atm 166-43-50-60-90-94
Treno RE5-S1-S6-la stazione Garibaldi è fermata del servizio Malpensa Express
Tram 2-4

Punto Prelievi Venini 23

Via Giulio e Corrado Venini 23 – Milano, presso Venini23 Medical Center
I referti degli esami possono essere ritirati dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- il giorno previsto per il ritiro dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- i giorni successivi da lunedì a venerdì dalle ore 10:30 alle 12:30
- sabato chiuso

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici
MM1 fermata Loreto + 500m a piedi
MM2 fermata Loreto + 500m a piedi
Bus Atm 53-90-91
Treno R28-RE4-RE6
Tram 1

Con l'auto
Dall'autostrada:
VE - MI (A4) : Tangenziale EST, uscita via Palmanova.
BO - MI (A1) : Tangenziale EST, uscita via Palmanova
GE - MI (A7) : Tangenziale EST, uscita via Palmanova.
TO - MI (A4) : Direzione VE, Tangenziale EST, uscita via Palmanova.
VA - MI (A8) : Direzione VE, Tangenziale EST, uscita via Palmanova.
Parcheggio custodito e gratuito Gran Garage Marziano Via Venini 14

Punto Prelievi Buonarroti

Via Tiziano 9/a, 20145 Milano, presso Centro Medico Buonarroti
I referti degli esami possono essere ritirati dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- il giorno previsto per il ritiro dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- i giorni successivi da lunedì a venerdì dalle ore 09:30 alle 16:00
- sabato chiuso

oppure

CLICCA QUI

COME ARRIVARE

Con i mezzi pubblici

MM1 fermata Buonarroti + 600m a piedi
Bus Atm 43-68-85-90
Treno R16-S4
Tram 10-16

Con l'auto

Da nord: A8 uscita Milano/Viale certosa Centro/Fieramilanocity
Da sud: A7 vs SPexSS11/Viale Misurata/SP11
Da ovest: A50 Tangenziale Ovest uscita Cusago/Milano Bisceglie
Da est: A50/E35 verso Tangenziale Ovest uscita Milano Famagosta

Referti online accedendo, previa richiesta in fase di accettazione amministrativa e successiva registrazione, al sito internet: **https://www.puntiraf.it/esami/ritiro-referti/referti-online/**
è possibile scaricare il referto dei propri esami.
Per ulteriori informazioni: **www.puntiraf.it**

È 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 delie singole Strutture Sanitarie.

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 all'Amministratore Delegato per il riesame del Sistema di Gestione Integrato.

Standard Qualitativi dei Servizi Ambulatoriali

cfr Allegato n°1 CDS

H San Raffaele Resnati srl
Punti Raf First Clinic

Tel: 02.5818.7818
E-mail: info.raf@hsr.it

puntiraf.it

RAF First Clinic
Gruppo San Donato