

CASA DI CURA VILLE TURRO
Gestione: Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor

20127 Milano, via Stamira d'Ancona 20 - via Prinetti 29
tel. 02.2643.1 - www.fondazioneosanraffaele.it

Carta dei Servizi

Aggiornamento luglio 2002

*“Niente è più sacro, più intelligente e più bello che studiare,
difendere, curare e rilanciare la vita, tutta la vita: corpo, intelligenza, spirito.
Qualunque spesa non è mai sufficiente.
Obiettivo unico: l'uomo stupore del creato, fierezza di Dio.”*

sac. prof. don Luigi Maria Verzé
Presidente Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	4
.....	4
STORIA	4
STRUTTURA	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
SEZIONE II - INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI	6
SERVIZI DI DEGENZA	6
IL RICOVERO	7
VISITE ED ESAMI PREOPERATORI E DI CONTROLLO	7
MODALITÀ DI ACCESSO	7
DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO	7
COSA PORTARE IN REPARTO	8
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA	8
DOVE RIVOLGERSI	8
RADIOGRAMMI	8
DOVE RIVOLGERSI	9
ATTIVITA' ASSISTENZIALI DURANTE IL RICOVERO	10
ASSISTENZA	10
RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	10
CONSENSO INFORMATO	10
ASSISTENZA RELIGIOSA	10
ASSISTENZA SOCIALE	10
DOVE RIVOLGERSI	11
SERVIZIO ALBERGHIERO	12
PASTI	12
PARRUCCHIERE/BARBIERE	12
BAR / GIORNALI E RIVISTE	12
TELEFONO / TELEVISORE	12
PUBBLICAZIONI DEL SAN RAFFAELE	12
BIBLIOTECA	12
ALTRE INFORMAZIONI PER GLI UTENTI E I VISITATORI	13
ALCUNE INDICAZIONI DI COMPORTAMENTO	13
Per gli utenti	13
Per i visitatori	13
ORARI DI VISITA	13
SELF-SERVICE	13
IN CASO DI EMERGENZA	13
ASSOCIAZIONI PRESENTI NELLA CASA DI CURA	15
VOLONTARIATO	15
ASSOCIAZIONE AMICI DEL SAN RAFFAELE	15
SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA	16
AMBULATORI	16
SERVIZI DIAGNOSTICI	20

<i>MODALITÀ DI PRENOTAZIONE.....</i>	<i>21</i>
<i>DOVE RIVOLGERSI.....</i>	<i>21</i>
<i>SPOSTAMENTO O ANNULLO DELLA PRENOTAZIONE.....</i>	<i>21</i>
<i>DATI NECESSARI PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE.....</i>	<i>22</i>
<i>MODALITÀ DI ACCESSO</i>	<i>22</i>
<i>DOCUMENTI RICHIESTI PER EFFETTUARE L'ACCETTAZIONE.....</i>	<i>22</i>
<i>MODALITÀ DI PAGAMENTO</i>	<i>22</i>
<i>REQUISITI DI VALIDITÀ DELLE IMPEGNATIVE.....</i>	<i>22</i>
<i>ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET.....</i>	<i>23</i>
<i>RILASCIO DEI REFERTI.....</i>	<i>23</i>
<i>DOVE RIVOLGERSI.....</i>	<i>23</i>
CONVENZIONI	24
SEZIONE III - PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI..	25
OBIETTIVI RAGGIUNTI ANNI 2000-2001	25
OBIETTIVI PROGETTUALI ANNI 2002-2003	25
SEZIONE IV - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	26
SEGNALAZIONI E RECLAMI	26
<i>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....</i>	<i>26</i>
<i>DIREZIONE SANITARIA.....</i>	<i>26</i>
VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ'	27
<i>NUCLEO PERMANENTE PER LA CARTA DEI SERVIZI.....</i>	<i>27</i>
<i>COMITATO GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI.....</i>	<i>27</i>
COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA VILLE TURRO	28

SEZIONE I - Presentazione della struttura e principi fondamentali

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui la Casa di Cura Ville Turro intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo le direttive del D.P.C.M. 19/5/1995, al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

STORIA

A Milano la prima attività sanitaria indirizzata alla cura delle malattie psichiatriche nasce nel 1770 **per iniziativa di Andrea Colombo Rossi**.

Tale attività venne successivamente trasferita a **Turro Milanese**, località divenuta poi parte integrante della città di Milano, nelle stesse palazzine dove sorge l'attuale Casa di Cura Ville Turro.

Dal 1988 la Casa di Cura Ville Turro è di proprietà e gestione della **Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor**, da cui ha tratto principi ispiratori e modello funzionale, di cui l'art. 2 dello Statuto fondazionale è espressione sintetica: *"...finalità della Fondazione è ricondurre il concetto e l'esercizio della Medicina e dell'assistenza allo spirito e alla prassi del comando evangelico 'Guarite gli infermi' (Mt. 10,8), ispirando e favorendo tutte le iniziative, ecclesiastiche e laiche, per un moderno rilancio del concetto cristiano di assistenza ..."*

In particolare la consapevolezza che l'uomo è un *unicum* inscindibile bio-psico-spirituale, cardine del pensiero di don Luigi Maria Verzé, fondatore dell'Ospedale San Raffaele, ha guidato la trasformazione della "Casa di Salute Villa Turro" in una struttura capace di offrire risposte adeguate soprattutto in ambito psichiatrico, attraverso una proposta innovativa e moderna sia in termini di diagnosi e cura che di ricerca e tecnologia all'avanguardia.

Tale trasformazione ha richiesto investimenti strutturali e organizzativi di grande impegno che hanno radicalmente modificato la fisionomia originaria della Casa di Cura.

Attualmente accanto alle discipline psichiatriche sono presenti le divisioni di Neurologia e di Urologia, il servizio di Psicologia Clinica, numerosi servizi diagnostici e di riabilitazione, oltre ad attività ambulatoriali, di didattica e di ricerca.

STRUTTURA

La Casa di Cura Ville Turro è costituita da sette palazzine denominate A, C, D, E, F, G, X, collegate tra loro tramite sotterranei e immerse in un parco rigoglioso e accogliente.

Dispone complessivamente di **282 posti letto** e impiega circa **400 dipendenti**.

E' sede di insegnamenti dell'**Università Vita-Salute**, ateneo della Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor, attivo dal 1996 con la Facoltà di Psicologia, dal 1998 con la Facoltà di Medicina e Chirurgia e con il Corso di laurea per Infermiere e per Fisioterapista e dal 2002 con la Facoltà di Filosofia.

E' riconosciuta dal Ministero della Salute **Centro di formazione ECM** (Educazione Continua in Medicina).

Presso la struttura vengono effettuate **sperimentazioni cliniche** sottoposte all'approvazione del Comitato Etico di riferimento (ASL Città di Milano).

Nella palazzina B, situata nella stessa area, sorge il **Centro San Luigi**, centro di cura e di ricerca per le patologie HIV correlate, parte integrante dell'Istituto Scientifico San Raffaele del Monte Tabor.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Cura Ville Turro fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (D.P.C.M. 19/5/1995):

Eguaglianza

Ogni utente della Casa di Cura ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

La Casa di Cura ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

“La malattia, la sofferenza sono da combattere come la personalizzazione del male, come la manifestazione sensibilizzata del maligno, contro il quale non sarà mai sufficientemente organizzata la umanità con tutte le sue risorse. Il Vangelo fa scuola nei secoli di compartecipazione e di attiva e potente solidarietà nella difesa contro il male della sofferenza e fa scuola anche di connessione tra stato psico-spirituale e stato fisico-patologico.”

“Abbiamo ritenuto giusto che il San Raffaele, giovane Tempio della Medicina, affrontasse coraggiosamente ed innovativamente le necessità psichiatriche con una iniziativa seria di una assistenza moderna che non implicasse il relegamento fuori città e che fosse fortemente contestuale con la realtà di Milano..”.

sac. prof. don Luigi Maria Verzé
Presidente Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor

SEZIONE II - Informazioni sui servizi forniti

SERVIZI DI DEGENZA

La Casa di Cura dispone di 282 posti letto di cui 25 in Day hospital.

Le unità operative sono così distribuite:

Divisioni	Dirigente medico di II livello	Capo sala	Palazzina e ingresso	Telefono 02.2643+
Psichiatria 1 Centro disturbi dell'umore	Enrico Smeraldi	Debora Bissaro	G1	+3350
Psichiatria 3 Psichiatria generale	Enrico Smeraldi	Patrizia Erba	E1	+3382
Psichiatria riabilitativa 4A Centro disturbi d'ansia	Laura Bellodi	Gabriella Rigamonti	G1	+3325
Psichiatria riabilitativa 4B Centro disturbi della condotta alimentare	Laura Bellodi	Antonella Zanier	G2	+3353
Neurologia Centro di Neuropsicologia Centro di Medicina del sonno	Stefano Cappa	Pina Fiorella	E1	+3274
Neurologia 1 Centro di Neuropsicologia Centro di Medicina del dolore	Stefano Cappa	Patrizia Erba	E2	+3343
Urologia	Giorgio Guazzoni	Nicoletta Bordonaro	F2	+3321
Day Hospital	Dirigente Medico di II° livello	Capo sala	Palazzina e ingresso	Telefono 02.2643+
Riabilitazione psichiatrica (disturbi dell'umore, disturbi psicotici, disturbi d'ansia, disturbi dell'alimentazione, alcoldipendenze)	Laura Bellodi	Alessandra Cordone	G1	+3225

IL RICOVERO

I ricoveri ordinari avvengono su proposta del medico di medicina generale e/o in seguito ad una visita specialistica presso gli ambulatori della Casa di Cura. Il medico specialista stabilisce l'effettiva necessità del ricovero ed inserisce il nominativo dell'utente in lista d'attesa in relazione alla patologia e all'urgenza.

Le stesse modalità di accesso valgono per i ricoveri in **day hospital**.

VISITE ED ESAMI PREOPERATORI E DI CONTROLLO

Affinché gli accertamenti preoperatori non vengano effettuati durante il periodo del ricovero, causando prolungamenti nella degenza che possono essere evitati, è prevista la programmazione di visite ed esami che di norma vengono svolti ambulatorialmente (esami ematochimici, elettrocardiogramma, eventuale visita cardiologia, rx torace, eventuali ulteriori accertamenti). A tali accertamenti può inoltre seguire, se necessaria, una visita del medico anestesista, che potrà a sua volta richiedere ulteriori approfondimenti.

Le visite e gli esami preoperatori non prevedono costi aggiuntivi a carico dell'utente o del Servizio Sanitario Nazionale ma sono compresi nel ricovero stesso.

In caso di rinuncia al ricovero verrà addebitato il ticket per le prestazioni eseguite.

L'esecuzione degli accertamenti viene tendenzialmente effettuata in un'unica giornata.

MODALITÀ DI ACCESSO

In convenzione con il S.S.N.

Sistemazione in stanza singola o a due letti, con o senza bagno in camera.

In solvenza

Scelta del medico curante; sistemazione in stanza singola con possibilità di pernottamento per l'accompagnatore; tutte le prestazioni erogate vengono fatturate secondo il Listino Solventi depositato presso la Direzione Generale della Regione Lombardia e presso la A.S.L. Città di Milano.

In convenzione con enti

Scelta del medico curante; sistemazione in stanza singola con possibilità di pernottamento per l'accompagnatore; tutte le prestazioni erogate vengono fatturate direttamente all'Ente convenzionato (convenzione diretta) o al cliente (convenzione indiretta) secondo il listino concordato.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

All'ingresso nella Casa di Cura è necessario recarsi presso gli sportelli dell'Accettazione ricoveri per la presentazione dei seguenti documenti:

- richiesta di ricovero rilasciata dal medico di medicina generale
- libretto sanitario
- codice fiscale
- documento d'identità valido o altro documento di riconoscimento (patente, passaporto, etc.)

Si consiglia di portare con sé eventuale documentazione clinica precedente e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.

COSA PORTARE IN REPARTO

Per il soggiorno in Casa di Cura è opportuno munirsi di biancheria personale, pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani, il necessario per l'igiene personale. Nei reparti di Psichiatria è inoltre necessario portare con sé abbigliamento da giorno.

Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né ingenti somme di denaro. In nessun caso la Casa di Cura ne è responsabile.

Eventuali oggetti smarriti o dimenticati rinvenuti all'interno della Casa di Cura possono essere ritirati presso la Direzione Sanitaria.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Cartelle cliniche

La richiesta della copia va effettuata dopo la dimissione agli sportelli dell'Accettazione ricoveri, il ritiro all'Ufficio cartelle cliniche.

Presso gli sportelli dell'Accettazione è inoltre possibile chiedere la spedizione a domicilio della cartella con un costo aggiuntivo.

Certificato di degenza

Su richiesta dell'interessato, l'Accettazione ricoveri può rilasciare un certificato che attesti il ricovero.

DOVE RIVOLGERSI

ACCETTAZIONE RICOVERI PSICHIATRIA E NEUROLOGIA

Palazzina X, piano terra
Lunedì-venerdì, 8.30-19.00
Sabato, 8.30-12.00
tel. 02.2643.3203

ACCETTAZIONE RICOVERI UROLOGIA

Palazzina F, ingresso 1, piano -1
Lunedì-venerdì, 8.30-16.00
tel. 02.2643.4977

UFFICIO CARTELLE CLINICHE

Palazzina D, piano 1
Lunedì-venerdì, 9.00-13.45 e 14.15-16.00
tel. 02.2643.3200

RADIOGRAMMI

La richiesta ed il pagamento di copie di radiogrammi avviene presso il Servizio di Radiologia. Il ritiro va effettuato allo sportello della Consegna referti.

A norma di legge (D.L. 128 del 1969 e L. 675 del 1996) copia della documentazione clinica potrà essere consegnata solo ed esclusivamente all'intestatario o ad altra persona munita di un documento di riconoscimento e di delega scritta.

Il tempo di attesa per la consegna delle copie delle cartelle cliniche è di circa 30 giorni dalla data della richiesta. Le copie di radiogrammi sono disponibili nell'arco di una settimana. Prima di presentarsi per il ritiro si consiglia di accertare telefonicamente la disponibilità della documentazione richiesta.

DOVE RIVOLGERSI

SERVIZIO RADIOLOGIA

Palazzina A, ingresso 2, piano -1
Lunedì-venerdì, 8.30-17.30
tel. 02.2643.3285

CONSEGNA REFERTI

Palazzina X, piano terra
Lunedì-venerdì, 9.30-17.00
tel. 02.2643.3220

ATTIVITA' ASSISTENZIALI DURANTE IL RICOVERO

ASSISTENZA

Durante il periodo di ricovero il degente viene seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico da un medico referente, che è l'interlocutore privilegiato anche per i familiari e per il medico curante. Il medico referente registra l'andamento clinico dell'utente e le procedure diagnostiche e terapeutiche sulla cartella clinica; al termine del ricovero rilascia una lettera riassuntiva indirizzata al medico curante, contenente la diagnosi di dimissione, i risultati degli accertamenti, i trattamenti effettuati e l'eventuale proposta di terapia e/o di ulteriori controlli.

La capo sala assicura il buon funzionamento del reparto e coordina gli infermieri, gli educatori, gli operatori tecnici addetti all'assistenza (OTA) e gli ausiliari. L'utente può rivolgersi alla capo sala, presente nell'arco della giornata, per problematiche di tipo organizzativo. L'utente può ricorrere direttamente agli infermieri, presenti in reparto nelle 24 ore, per tutte le esigenze di natura assistenziale.

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Al momento dell'ingresso in Casa di Cura all'utente vengono richiesti l'autorizzazione alla divulgazione di informazioni sul proprio ricovero ed il consenso al trattamento dei propri dati sensibili.

E' garantito all'utente il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza.

CONSENSO INFORMATO

L'utente ha diritto ad essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può pertanto accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato".

Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte dei medici sia da parte del personale assistenziale operante nel reparto, secondo le rispettive competenze.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le funzioni religiose si tengono presso la Cappella situata nella palazzina E nei giorni feriali alle ore 17.30, la domenica e nei giorni festivi alle ore 10.00.

Il sacerdote è presente nei giorni feriali dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

I fedeli di altre confessioni religiose possono richiedere la presenza di un loro ministro rivolgendosi alla capo sala.

ASSISTENZA SOCIALE

Nell'affrontare situazioni di particolare disagio socio-sanitario l'utente e i suoi familiari possono avvalersi del supporto di un assistente sociale. Allo scopo di assicurare agli utenti la continuità delle cure dopo la dimissione, l'assistente sociale fornisce informazioni sui servizi territoriali e, in caso di necessità, provvede ad attivarli; fornisce inoltre supporto per eventuali inserimenti lavorativi o presso comunità terapeutiche.

DOVE RIVOLGERSI

SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE

Palazzina G, ingresso 1, piano -1

Lu-ve 9.00-16.00

tel. 02.2643.3202/3225

Responsabile: Gaetano Altieri

SERVIZIO ALBERGHIERO

I principali servizi alberghieri (ristorazione, pulizie e lavanderia) sono affidati a ditte esterne.

PASTI

Per ragioni organizzative, l'orario dei pasti può variare rispetto alle consuetudini del degente. A seconda dei reparti, la colazione viene servita dalle ore 7.00 alle ore 8.00, i pasti vengono serviti dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.30 alle ore 18.30. E' disponibile un menù giornaliero, che il degente può modificare scegliendo tra alcune alternative proposte nella scheda di ordinazione; eventuali richieste particolari vanno concordate con la capo sala o con gli infermieri. I pasti serviti dalla Casa di Cura non comprendono acqua minerale o altre bevande. Qualora sia necessario, il medico prescrive una dieta; il menù può essere concordato dal degente con una dietista. E' vivamente consigliato attenersi alle indicazioni dietetiche ricevute, evitando di integrare l'alimentazione con altri cibi e bevande. Gli infermieri provvedono a informare il degente qualora debba attenersi al digiuno.

PARRUCCHIERE/BARBIERE

E' possibile prenotare il servizio di parrucchiere o barbiere rivolgendosi alla capo sala o al personale infermieristico.

BAR / GIORNALI E RIVISTE

Il bar, situato nella palazzina E, è aperto nel seguente orario:

Lunedì-venerdì, 9.00-11.30 e 12.30-17.00

Sabato, 9.00-13.00

Domenica, 14.30-17.30

All'ingresso della palazzina D e della palazzina X sono disponibili distributori automatici di bevande calde e merende.

Presso il bar è inoltre possibile l'acquisto di alcune riviste e dei principali quotidiani.

TELEFONO / TELEVISORE

La richiesta del telefono in camera va effettuata direttamente in Accettazione, dove è possibile richiedere costi e modalità di attivazione del servizio; alla dimissione si potrà avere inoltre il riepilogo delle telefonate effettuate.

Al piano terra di ogni palazzina si trova almeno un telefono pubblico.

Presso le palazzine X e G sono disponibili distributori di schede telefoniche.

PUBBLICAZIONI DEL SAN RAFFAELE

Presso l'Ufficio relazioni con il pubblico è possibile richiedere le pubblicazioni editte dal San Raffaele: **KOS** (rivista mensile di medicina, cultura e scienze umane, in vendita anche nelle più importanti librerie), **Sanare Infirmos** (*house organ* della Fondazione), **L'ala**, (trimestrale di medicina e salute per la sanità del 2000).

L'ala è inoltre a disposizione degli utenti presso le unità di degenza e gli ambulatori.

BIBLIOTECA

Presso i reparti di Urologia e di Neurologia è a disposizione degli utenti una piccola biblioteca.

ALTRE INFORMAZIONI PER GLI UTENTI E I VISITATORI

ALCUNE INDICAZIONI DI COMPORTAMENTO

La legge 584/75 vieta di fumare in tutta l'area interna alla Casa di Cura.

Non è consentito l'uso di telefoni cellulari per evitare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

Per gli utenti

Durante la permanenza in Casa di Cura gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature ed arredi.

E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi a terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

Per i visitatori

I visitatori sono tenuti al rispetto degli ammalati e del luogo di cura, osservando rigorosamente gli orari di visita ed evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disagio o disturbo agli utenti o agli operatori nello svolgimento delle loro funzioni.

Per motivi igienici, è sconsigliato introdurre nelle stanze di degenza piante e fiori, sedersi sui letti o sui tavoli, appoggiare borse o indumenti.

ORARI DI VISITA

Le visite ai degenti sono consentite nei giorni feriali dalle ore 17.00 alle ore 19.00 e nei giorni festivi dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

Nel reparto di Psichiatria 4B l'orario di visita nei giorni feriali è dalle ore 19.00 alle ore 20.30, nei giorni festivi dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.00

Non è consentito l'accesso ai reparti al di fuori degli orari di visita senza specifica autorizzazione e comunque la mattina prima delle ore 11.00 e la sera dopo le ore 20.00.

Fanno eccezione le visite ai degenti con età superiore ai 65 anni, che hanno diritto alla presenza continua di un accompagnatore.

E' sconsigliata la contemporanea presenza di più di due visitatori per degente.

E' sconsigliato l'ingresso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

SELF-SERVICE

I familiari dei degenti possono usufruire del Self-service della Casa di Cura (palazzina D, piano rialzato) nel seguente orario:

Lunedì-venerdì, 11.45-14.30 e 18.30-19.30

sabato e domenica, 12.30-14.30 e 18.30-19.30

IN CASO DI EMERGENZA

Nella Casa di Cura è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Obiettivi del piano di emergenza sono: minimizzare i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento; portare soccorso alle persone eventualmente colpite; delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dipendente.

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore della Casa di Cura che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione.

In tutti i casi di emergenza, in caso di incendio o di presenza di fumo

Si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura si prega di attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio, non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare oggetti personali, non ritornare nella propria stanza e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

I degenti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie d'emergenza e le istruzioni del personale.

I degenti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

ASSOCIAZIONI PRESENTI NELLA CASA DI CURA

VOLONTARIATO

I volontari dell'A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri) sono presenti ogni giorno nel reparto di Neurologia dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30.

Tale associazione, nata nel 1975, si propone di offrire ai degenti nella Casa di Cura una presenza amichevole che possa essere loro di aiuto in un momento di particolare difficoltà e sofferenza. I volontari dell'A.V.O. sono inoltre in grado di fornire informazioni ai parenti dei degenti su pensioni e alberghi situati nelle vicinanze della Casa di Cura.

La Segreteria dell'Associazione ha sede in via Dezza 26 a Milano, tel. 02.48024215/6, fax 02.48024217.

Responsabile dell'A.V.O. presso la Casa di Cura è la sig.ra Carla De Grandis.

ASSOCIAZIONE AMICI DEL SAN RAFFAELE

L'Associazione Amici del San Raffaele è nata, in uno spirito di amicizia e di aggregazione, con l'intento di promuovere gli ideali umanizzanti dell'Opera Monte Tabor.

La Segreteria è situata presso l'Ospedale San Raffaele, via Olgettina 60, Milano, ingresso C1, piano terra, ed è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, tel. 02.2643.4466.

SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

AMBULATORI

PSICHIATRIA

Dirigente medico di II livello: Enrico Smeraldi, Laura Bellodi

Palazzina X, tel. 02.2643.3214/3450.

Prenotazioni: tel. 02.2643.3206/7

Aree di competenza

Disturbi dell'umore

Disturbi d'ansia generali

Disturbi psichici processuali

Alcoldipendenze

Disturbi ossessivo-compulsivi

Disturbi della condotta alimentare

Prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche

Visita specialistica per ciascuna delle aree di competenza

Biofeedback

Training autogeno individuale

Terapia cognitivo-comportamentale

Impedenziometria e metabolismo basale

NEUROLOGIA

Dirigente medico di II livello: Stefano Cappa

NEUROLOGIA GENERALE

Palazzina E, ingresso 1, tel. 02.2643.3358

Prenotazioni, tel. 02.2643.3206/7 - 02.2643.3358

Aree di competenza

Disturbi cerebro-vascolari

Decadimento mentale

Morbo di Parkinson

Malattia di Alzheimer

Sclerosi laterale amiotrofica

Neuropatie

Miopatie

Prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche

Visita specialistica per ciascuna delle aree di competenza

EEG standard

Esame morfologico e istometrico di nervo sensitivo e motorio

Ecocolordoppler TSA

Ecocolordoppler arterioso degli arti

Ecocolordoppler T.C.

CENTRO DI MEDICINA DEL SONNO

Palazzina E, ingresso 1, tel. 02.2643.3383
Prenotazioni, tel. 02.2643.3206/7 - 02.2643.3383

Aree di competenza

Disturbi del sonno
Epilessia
Neuro-andrologia

Prestazioni diagnostiche

Monitoraggio protratto del ciclo sonno-veglia
Polisonnogramma
Test polisonnografico del livello di vigilanza
EEG dinamico
EEG in privazione di sonno

CENTRO DI MEDICINA DEL DOLORE

Palazzina E, ingresso 1, tel. 02.2643.3358
Prenotazioni, tel. 02.2643.3206/7 - 02.2643.3358

Aree di competenza

Cefalee
Terapia del dolore oncologico e da lesioni neurologiche

Prestazioni diagnostiche e terapeutiche

Elettromiografia
Esame quantitativo delle sensibilità
Teletermometria
Esame clinico delle sensibilità
Blocco simpatico con guanetidina
Blocco di nervo
Infiltrazioni miofasciali con anestetici locali e steroidi
Somministrazione spinale di steroidi e di analgesici

CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA

Palazzina E, ingresso 1, tel. 02.2643.3358
Prenotazioni, tel. 02.2643.3206/7 - 02.2643.3358

Aree di competenza

Disturbi del linguaggio
Dislessia
Disturbi di apprendimento
Disturbi della memoria

Prestazioni diagnostiche

Test neuropsicologici

PSICOLOGIA CLINICA

Dirigente medico di II livello: Cesare Maffei

Palazzina X, tel. 02.2643.3214/3450.

Prenotazioni: tel. 02.2643.3206/7

Aree di competenza

- Disturbi della personalità
- Disadattamento adolescenziale
- Andrologia/Sessuologia
- Alcoldipendenze
- Problemi psicologici legati a:
 - procreazione assistita
 - diabete
 - dolore cronico
 - trapianti di midollo
 - AIDS
 - bendaggio gastrico
 - cefalea

Valutazione diagnostica tramite:

- colloquio psicologico
- interviste semistrutturate (SCID II, AAI, DMRS)
- batteria testale (test di livello, test di personalità)
- batteria neuropsicologica

Interventi terapeutici tramite:

- counselling
 - psicoterapia individuale
 - psicoterapia di coppia
 - psicoterapia di gruppo
-

UROLOGIA

Dirigente medico di II livello: Giorgio Guazzoni

Palazzina F, tel. 02.2643.3318.

Prenotazioni: tel. 02.2643.3206/7 - 02.2643.3317

Aree di competenza

- Urologia generale
- Andrologia
- Endourologia
- Laparoscopia urologica
- Nefrologia chirurgica (calcolosi)
- Oncologia urologica
- Trattamento dell'adenoma prostatico
- Uroginecologia
- Chirurgia ambulatoriale
- Brachiterapia
- Litotrissia

Prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche

Visita specialistica per ciascuna delle aree di competenza

Cistoscopia e uretroscopia

Ecografia urologica

Doppler andrologico

Urodinamica

Uroflussometria

Rieducazione piano perineale

Instillazioni vescicali

Biopsie

POLIAMBULATORIO

Palazzina X, tel. 02.2643.3214/3450.

Prenotazioni: tel. 02.2643.3206/7

Anestesia

Cardiologia

Chirurgia generale

Dermosifilopatia

Endocrinologia e Medicina nutrizionale

Nefrologia

Oncologia

Ortopedia

Ostetricia e ginecologia

Otorinolaringoiatria

SERVIZI DIAGNOSTICI

La Casa di Cura Ville Turro fornisce i seguenti servizi diagnostici:

RADIOLOGIA

Dirigente medico di II livello: Giuseppe Balconi

Palazzina A, tel. 02.2643.3285
Prenotazioni: tel. 02.2643.3206/7

Ecografia

internistica
osteo-articolare e dei tessuti superficiali
interventistica (diagnostica e terapeutica)
internistica + ecocolor doppler

Radiologia

radiologia convenzionale
esami contrastografici:
- urografia
- uretrocistografia
- fistelografia
rx cranio e rachide

MOC

vertebrale
femorale
total body (con composizione corporea)

Risonanza Magnetica

ginocchio, anche
body (collo, torace, addome)

TAC

body (collo, torace, addome, arti) con e senza mezzo di contrasto
neurologica (cranio, encefalo, rachide) con e senza mezzo di contrasto

MEDICINA DI LABORATORIO

Dirigente medico di II livello: Michelangelo Murone

Palazzina X, tel. 02 2643.7981

Chimica clinica
Citofluorimetria - Immunologia
Ematologia
Tecniche separative
Virologia colturale e molecolare
Virologia liquorale
Allergologia

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata presso gli sportelli del Servizio Accettazione o telefonicamente al Centro Unico Prenotazioni.

Eventuali esenzioni o convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di accettazione, che di norma avviene il giorno della prestazione.

Gli operatori del Centro Unico Prenotazioni e del Servizio Accettazione sono in grado di fornire agli utenti tutte le informazioni riguardanti la tipologia delle prestazioni erogate, i responsabili delle prestazioni, i criteri e le modalità di erogazione, gli orari, i luoghi, i costi e i tempi di attesa.

Non è necessaria la prenotazione per effettuare l'**elettrocardiogramma** (palazzina X, piano 1, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00) e gli **esami di laboratorio** (dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.00), ad eccezione dello spermioγραμμα.

DOVE RIVOLGERSI

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP-prenotazioni telefoniche)

Lunedì-venerdì, 8.30-17.00
sabato dalle 8.30 alle 12.00
tel. 02.2643.3206/7

ACCETTAZIONE CENTRALE

Palazzina X, piano terra
Lunedì-venerdì, 7.00-19.00; sabato, 7.00-12.00

ACCETTAZIONE NEUROLOGIA

Palazzina E, ingresso 1, piano -1
Lunedì-venerdì, 8.30-16.00
Tel.02.2643.3358

ACCETTAZIONE UROLOGIA

Palazzina F, ingresso 1, piano -1
Lunedì-venerdì, 8.30-18.00
Tel. 02.2643.3317

ACCETTAZIONE RADIOLOGIA

Palazzina A, ingresso 2, piano -1
Lunedì-venerdì, 8.30-17.30
Tel. 02.2643.3285

SPOSTAMENTO O ANNULLO DELLA PRENOTAZIONE

Gli utenti che non fossero più interessati o fossero impossibilitati a presentarsi all'appuntamento fissato sono pregati di contattare al più presto il Centro Unico Prenotazioni se desiderano spostare l'appuntamento, o di lasciare un messaggio sulla apposita segreteria telefonica se desiderano annullarlo.

Per disdire un appuntamento: Numero Verde 800.657635 oppure 800.336360.

Disdire con sollecitudine una prenotazione inutilizzabile è un gesto di attenzione verso un'altra persona, che potrà così usufruire della prestazione di cui necessita, ed è un atto di correttezza nei confronti della Casa di Cura, impegnata nella riduzione dei tempi di attesa e nel rispetto della normativa regionale.

DATI NECESSARI PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE

- cognome e nome
- sesso
- data e luogo di nascita
- residenza
- recapito telefonico
- richiesta rilasciata dal medico di medicina generale

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene secondo le seguenti modalità:

- in convenzione con il S.S.N.
- in solvenza
- in convenzione diretta o indiretta con enti non S.S.N. (vedi pag.)

DOCUMENTI RICHIESTI PER EFFETTUARE L'ACCETTAZIONE

- richiesta rilasciata dal medico di medicina generale
- libretto sanitario
- codice fiscale
- tessera di esenzione (per chi ne usufruisce)

MODALITÀ DI PAGAMENTO

- in contanti
- tramite bancomat o carta di credito
- tramite assegno bancario non trasferibile
- tramite il sito internet (www.sanraffaele.org)

Si accettano pagamenti in valuta.

REQUISITI DI VALIDITÀ DELLE IMPEGNATIVE

Al fine dell'erogazione delle prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N., **sono valide solo le richieste compilate correttamente in tutti i campi obbligatori** ai sensi delle circolari regionali 28/SAN del 21/10/1996, 65/SAN del 18/12/1997 e successive integrazioni, ovvero: codice sanitario dell'assistito, cognome e nome, comune di residenza, età, codice della A.S.L. di appartenenza (per i residenti in Lombardia), codice fiscale (per i non residenti in Lombardia), provincia, codice di esenzione (per chi ne usufruisce), data, timbro e firma del medico richiedente.

La dicitura delle prestazioni richieste deve essere conforme al Nomenclatore Tariffario nazionale.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso il personale amministrativo e sanitario è autorizzato a modificare le impegnative.

L'utente o un accompagnatore può correggere o completare l'inserimento dei dati anagrafici controfirmando l'impegnativa.

Se manca la firma del medico, la richiesta potrà essere completata solo ed esclusivamente dal medico stesso.

Non si accettano sospesi.

Salvo variazioni della legislazione vigente, le richieste sono valide per 5 anni.

ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

Esenzione totale, per:

- invalidità al 100%
- infortunio sul lavoro

Esenzione per:

- invalidità
- gravidanza (secondo i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale 10.09.1998, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 20.10.1998)
- patologia (limitatamente alle prestazioni elencate sul retro della tessera o comunque inerenti alla patologia)
- reddito/età: reddito individuale o familiare non superiore ai 70 milioni se l'assistito ha un'età compresa tra 0 e 6 anni o superiore a 65 anni; reddito individuale non superiore a 16 milioni o reddito familiare non superiore a 22 milioni, con incremento di 1 milione per ogni figlio a carico, se l'assistito ha un'età compresa fra 60 e 65 anni.
- disoccupazione

L'esenzione per reddito (dell'anno precedente) o disoccupazione deve essere comprovata tramite autocertificazione sottoscritta dall'utente munito di documento di identificazione o da un familiare se l'interessato fosse impossibilitato a firmare.

RILASCIO DEI REFERTI

I referti sono disponibili a partire dalla data indicata sull'apposito tagliando rilasciato al termine della prestazione.

Il personale può consegnare il referto solo ed esclusivamente al diretto interessato o ad altra persona delegata: sul tagliando consegnato al momento dell'esame è riservato uno spazio per l'eventuale delega che deve essere compilato in tutte le sue parti.

I referti sono disponibili per il ritiro fino a 30 giorni.

In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche relative all'esito degli esami.

Referti Urologia: i referti delle ecografie senza biopsia, della cistoscopia senza biopsia e dell'uroflussometria vengono consegnati subito dopo l'effettuazione dell'esame.

Referti Centro del Sonno: referti e relazioni cliniche vengono consegnati presso lo sportello dell'Ambulatorio di Neurologia a partire dalla data indicata sull'apposito tagliando rilasciato al termine della prestazione.

Referti Elettromiografia: vengono consegnati dal tecnico o dal medico subito dopo l'esame presso lo sportello dell'Ambulatorio di Neurologia.

E' disponibile un servizio di **consegna a domicilio** con costo a carico del destinatario, da richiedersi in fase di accettazione.

DOVE RIVOLGERSI

SERVIZIO CONSEGNA REFERTI

Palazzina X, piano terra

Il giorno previsto per il ritiro, 15.30-17.00,

i giorni successivi 9.30-17.00, sabato 8.30-12.00.

tel. 02.2643.3220

CONVENZIONI

La Casa di Cura è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Per le prestazioni ambulatoriali sono inoltre attive convenzioni con numerosi enti, tra i quali:

AEM - Circolo Ricreativo ²

Banca Commerciale Italiana - Circolo per il personale ²

Banca Popolare di Milano - Cassa Mutua ²

Camera di Commercio Industria e Artigianato - Cassa Mutua ²

CARIPLO - Cassa Mutua ¹

CASAGIT (Cassa Autonoma Assistenza Integrativa Giornalisti Italiani) ²

Credito Italiano - Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori ²

Day Medical ²

Ente Mutua Commercio ¹

FASDAC (Fondo Assistenza Sanitaria Dirigenti Aziende Commerciali) ¹

FASI (Fondo Assistenza Sanitaria Dirigenti Industria) ²

Filo Diretto ²

GESAI ATM (Cassa Mutua Azienda Trasporti Milanesi) ¹

Insieme Salute ¹

New Med ²

SEA ²

Sistemi Sanitari ¹

Legenda:

¹ convenzione **diretta** (accesso tramite documento autorizzativo emesso dall'ente convenzionato; fatturazione a carico dell'ente convenzionato)

² convenzione **indiretta** (accesso tramite tessera comprovante l'appartenenza all'ente convenzionato; fatturazione a carico dell'utente)

SEZIONE III - Progetti di miglioramento della qualità dei servizi

OBIETTIVI RAGGIUNTI ANNI 2000-2001

1. Richiesta di specificazione dell'indirizzo della struttura e del luogo dell'appuntamento nel foglio di prenotazione.
2. Installazione di un citofono presso la pedana ad uso dei disabili.
3. Miglioramento della procedura e del testo di consenso informato per l'esame urodinamico.
4. Definizione di una procedura per l'accompagnamento dei pazienti di Ville Turro presso il San Raffaele.
5. Ridistribuzione degli spazi e dei flussi al piano terra della palazzina X.
6. Apertura sportello di accettazione al 2° piano della palazzina X.
7. Definizione dei preventivi per i ricoveri in solvenza.
8. Modifica dell'intestazione sulla documentazione della struttura.
9. Miglioramento della segnaletica interna.
10. Corsi di formazione e aggiornamento per il personale infermieristico e medico.
11. Tutela della privacy degli utenti tramite:
 - Transenne agli sportelli.
 - Modifica delle modalità di chiamata dei pazienti alla sala prelievi.
12. Numeratore con possibilità di controllo del numero di persone che accedono agli sportelli dell'Accettazione centrale.
13. Biblioteca nel reparto di Psichiatria 4B.
14. Presenza regolare di una dietista nel reparto di Psichiatria 4A e in Day Hospital.
15. Notiziario di informazione interno.
16. Sviluppo sito internet e intranet di Ville Turro.
17. Installazione di una nuova Risonanza Magnetica e di apparecchiatura radiologica.
18. Ampliamento dei posti letto in Day Hospital.
19. Progetto cartella clinica: revisione del foglio terapia.
20. Laboratorio informatico di riabilitazione in Day Hospital.
21. Inserimento degli educatori nei reparti di Psichiatria.
22. Miglioramento della procedura di gestione reclami.

OBIETTIVI PROGETTUALI ANNI 2002-2003

1. Apertura pomeridiana dello sportello del 2° piano della palazzina X.
2. Revisione organizzativa dell'attività ambulatoriale del 2° piano della palazzina X.
3. Apertura di un nuovo sportello di Accettazione al 1° piano della palazzina X.
4. Corsi di formazione e aggiornamento per il personale infermieristico e medico.
5. Utilizzo di schede uniche per la scelta del menù dei degenti.
6. Integrazione degli OTA nei reparti di Neurologia e Urologia.
7. Centralizzazione dei trasporti.
8. Sviluppo sito Internet dei reparti di Ville Turro.
9. Limitazione dell'informazione interna su pazienti che non desiderano far sapere di essere ricoverati (modifica applicazione informatica).

SEZIONE IV - Meccanismi di tutela e di verifica

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per segnalare eventuali disservizi l'utente può rivolgersi, oltre che al personale del Servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o alla Direzione Sanitaria, secondo le seguenti modalità:

- segnalazione verbale
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica
- compilazione dell'apposito modulo.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- informazione agli utenti sui servizi forniti, i responsabili, le modalità di erogazione;
- promozione e realizzazione di iniziative di comunicazione per l'attuazione del principio della trasparenza amministrativa e di una corretta informazione;
- ricezione, istruttoria e risposta ai reclami;
- rilevazione della soddisfazione dei clienti ed elaborazione di proposte per il miglioramento del servizio.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Lunedì-venerdì, 9.30-17.00

tel. 02.2643.3458

fax 02.2643.3375

urp.villeturro@hsr.it

PUNTO INFORMAZIONI

c/o sportello Consegna Referti

Palazzina X, piano terra

Lunedì-venerdì, 9.30-17.00, sabato 8.30-12.00

tel. 02.2643.3220

DIREZIONE SANITARIA

Tutte le attività cliniche e assistenziali della Casa di Cura sono coordinate dalla Direzione sanitaria.

Il direttore sanitario si avvale inoltre della collaborazione dei seguenti comitati:

- Comitato per il controllo delle infezioni ospedaliere.
- Comitato per il buon uso del sangue
- Commissione terapeutica
- Centro supporto qualità servizi alberghieri

Direttore sanitario della Casa di Cura è la dr.ssa Giovanna Stancanelli.

DIREZIONE SANITARIA

Palazzina D, piano 1

Lunedì- venerdì, 10.00 -12.00 e 14.00-17.00

tel. 02.2643.3244

fax 02.2643.3375

Responsabile della segreteria: Elisa Pecchio

VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITA'

La Casa di Cura è impegnata nella verifica degli obiettivi di qualità definiti nella Carta dei Servizi attraverso l'istituzione del Nucleo Permanente e del Comitato Guida per la Carta dei Servizi.

NUCLEO PERMANENTE PER LA CARTA DEI SERVIZI

Sono membri del **Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi**:

- Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Un referente della Direzione Sanitaria

Il Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- predisporre, aggiornare e migliorare la Carta dei Servizi;
- partecipare, per quanto di competenza, al processo per il raggiungimento dei progetti sul miglioramento della qualità, attivando tutti i servizi della Casa di Cura;
- attivare iniziative volte ad ottenere la disponibilità a cambiamenti culturali nella erogazione delle prestazioni, individuando obiettivi di miglioramento continuo;
- in collaborazione con il responsabile della Formazione, progettare corsi di formazione specifica del personale sul progetto "Carta dei Servizi", attivando percorsi idonei per le diverse tipologie di operatori;
- attivare piani specifici di comunicazione per la promozione della Carta dei Servizi all'interno ed all'esterno della Casa di Cura in collaborazione con il responsabile della Comunicazione.

COMITATO GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI

Sono membri del **Comitato Guida per la Carta dei Servizi**:

- Il Direttore Sanitario
- Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Il responsabile dell'Ufficio Formazione
- Il responsabile dell'Ufficio Infermieristico
- Il responsabile del Servizio Accettazione
- Il responsabile dell'Area Sociale
- Il responsabile della Comunicazione

Al **Comitato Guida** spetta il ruolo di collaborare alla formulazione di proposte e programmi per l'aggiornamento e il miglioramento della Carta e per la verifica degli obiettivi raggiunti.

COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA VILLE TURRO

L'ingresso alla Casa di Cura ed al Centro San Luigi è in via Stamira d'Ancona 20.

DALLE AUTOSTRADE

Seguire le indicazioni per la tangenziale EST

- da Nord uscita Cascina Gobba
- da Sud uscita Lambrate

CON I MEZZI PUBBLICI

- MM1/MM2 Loreto + Linea 56 fermata via Padova angolo via Mamiani
- MM1 Turro
- MM2 Cimiano

TAXI

Posteggio di via Padova (angolo viale Cambini): tel. 02.26145517.

Posteggio di viale Monza (angolo via S. Elembardo) tel. 02.2575201.

Radio taxi: 5353 - 6767 - 8383 - 8585 - 3100