

服务卡

昨日

历史...

米兰马乔列医院 (Ospedale Maggiore di Milano) 于1456年由Francesco Sforza公爵创建。两年后，比奥二世教皇决定实行特别赦免，于是有了“赎罪日”（至今人们仍然在庆祝该节日），以教皇官方节日为契机支持建设马乔列医院，这是一种政府机构和宗教机构合作发展公共事业的方式。该新医院引入数十种10世纪的医疗科目，然后变成各社会阶层患者治疗的主要医疗机构。

医院大楼“Ca' Granda”由建筑师Antonio Averlino（又称Filarete）设计，是马乔列医院的主大楼，一直到第二次世界大战被轰炸损毁。

在20世纪马乔列综合医院附属建筑进行了修葺，其中很多建筑物至今看来仍然实用、前卫。1939年，马乔列医院建立并经营Niguard医院，二战后，即1976年，Sesto San Giovanni（1961年建立）城市医院和San Carlo医院（1967年建立）独立出去。

19世纪末20世纪初，因为空间局限医院开始在主楼周边建造分楼。这些分楼以纪念捐赠人名字命名：1895年第一幢分楼命名为 Alfonso Litta。1906年建立了Luigi Mangiagalli妇产科大楼，整幢大楼用于经营妇产科。在上述大楼旁边，1909年正式开放了“Regina Elena母婴科”（从1968年起改成Regina Elena儿童科和妇产科），该科室的前身为1887年合并的“产科”。然后1915年落成了儿童门诊大楼，以捐赠人Adelina的父母 Giuditta 和 Demetrio De Marchi 的名字命名。以Luigi Devoto命名的综合门诊大楼于1907年12月11日奠基，1910年落成。

....文化遗产

马乔列医院拥有深厚的文化遗产：医院历史档案室收藏了从11世纪至今的医院管理资料，总共约15000卷；历史图书馆收藏从15世纪到20世纪出版的历史医学书籍、小册、专业期刊等约100000册；图片馆收藏从1865年起的医疗图片。这些医疗文集阐释了从15世纪到20世纪医疗和医药的演变史。这些艺术文集的核心在“画廊”，该画廊在17世纪落成，目的在于纪念捐赠人。如今这些作品已有920年的历史。

这些文化遗产还包括了捐赠人捐赠的艺术作品。其中值得一提的是Litta家族捐赠的“晨祷”，为雕刻家维琴佐·维拉（Vincenzo Vela）的代表作。

明日

新医院

新综合医院计划，不单只为米兰市民新建一座规模更大的Ca' Granda医院，现代化的新医院将建筑美学与医疗组织结构完美结合，还为市民提供最优质的医疗服务。不是将分楼简单组合，而是一座合理布局的综合大楼，由综合医院的各科室组成并且与市政规划完美结合。这座综合医院大楼实现了资源集中共享，其中中央大楼里有手术外科、母婴科和急诊科。其他科室主要分布在斯福尔扎大楼，这是一座新建筑，位于医院入口，面向弗朗切斯科-斯福尔扎大道。在面向博爱广场方向，将建造一片服务区，包括太平间、解剖室和物流站。这些大楼之间，通过两条平行的通道，一条在地面（含一个大型停车场）和一条空中通道将它们连通起来。在消防通道旁边还配备有安全保护人行道。

简介

Ca' Granda马乔列综合医院科学康复研究所于2005年1月24日正式成立，马乔列综合医院科学康复研究所由卫生部、伦巴第大区、米兰市政厅、米兰教会联合组建。

Ca' Granda综合医院由原属米兰马乔列医院的Mangiagalli门诊、Regina Elena门诊、Luigi Devoto综合门诊、Giuditta及 Demetrio De Marchi儿科门诊组成。同时，我们医院还与米兰大学进行项目合作。

建立研究所的主要目的是满足卫生医疗、手术外科、医药学科等方面的研究；生物学临床研究和应用（目的在于应用到诊疗上）；教学，与大学合作开展本科专业教学，或与医药、手术外科专科学校进行教学合作，或开展技术、分娩、护理等职业教育。

近几年来，弗朗切斯科大道、爵士大道、和平路周边已经发生了深刻的变化：2009年建造了Monteggia大楼，其中有神经内科；急诊科大楼重建，并且在2010年落成；在Zonda、Litta、Sacco大楼之间将新建一所医院。

尽管施工带来暂时的不便，所有医护人员仍然保持很高的服务水平，满足所有患者的需求。

基本原则

医院在开展医疗活动时坚持下列基本原则：

平等：每个人都有权利接受最佳的医疗服务，没有年龄、性别、种族、语言、宗教信仰和政治观念的差别。

公正：所有工作人员在面对病患时必须坚持客观、公平、公正的态度。

持续：医院有义务确保治疗的持续性和规律性。如果支持服务没有规律或被中断，必须采取合理措施尽可能减少病患的损失。

选择权：根据现行法规，病患对服务有知情权，可以选择最适合自身需求的服务。

参与：医院必须确保使病患：

*通过获取准确、清晰、完整的信息参与到服务中；

*有权作出服务质量的评价，提出改善服务水平的建议或意见；

*能与志愿者协会、研究协会、权力保护协会等合作。

效率和效力：公共服务必须确保公共资源、服务活动、成果之间的最佳比例。

道德条例-监管措施

根据上述基本原则和有关法规、伦巴第大区政府的规定，医院实施道德条例-监管措施，医院在开展业务时必须遵守其中的行为指导、原则、规范。

流程质量

医院所有部门开展的紧急和特殊康复治疗流程、门诊流程、科学研究、培训质量等都获得ISO 9001:2008认证。

道德委员会

道德委员会是一个独立、多功能的技术机构，主要开展生物医学研究和提供医疗服务。也是一个顾问机构，主要负责下列活动：

*根据有关法规，评估医药企业、医疗器械制造商、医院研究员、医院的大学研究员的临床试验报告；

*进行道德-医德评估，编写评估报告，支持医护人员的招聘。

*依照生物伦理学标准组织资讯-培训会议。

成员均属在研究领域、人权、生活作风方面获得认可的人员，同时也是医院外的人。

粉红印花

国家女性健康协会（O.N.Da）在2014/2015年度授予医院3个粉红印花（最多也是3个），用于表彰该医院对女性主要病理的预防、诊断和治疗方面的贡献。

生物医学研究

医院的另一个重要任务是研究反复性病情，提供高质量的康复疗法和组织高水平培训。

医院在下面几个方面的科学研究也倍受认可：

*成年人、儿童的急诊（急诊治疗）；

*组织、器官、细胞修复和再生（再生治疗）。

治疗服务

医院员工的使命是为民众，特别是康复病人，提供有保障的诊断、疗法和治疗服务。医院由下列科室组成：

*内科和专科

*神经内科和心理科

*手术外科

- *疑难杂症科和移植科
- *妇科、儿科、产科
- *麻醉科、机能恢复科、急诊科
- *服务科
- *预防治疗科

特色

很重要一点，医院开展所有医疗、研究工作，是国内少数几家研究中心开展的特色专业，另外，下列学科只有我所才有：

- *新生儿筛查
- *职业病预防
- *罕见遗传溶血性贫血和罕见病诊疗
- *器官移植
- *罕见妇科病和不孕症
- *孕前咨询
- *分娩麻醉
- *消食道疾病诊疗
- *肠胃胰腺炎神经内分泌肿瘤
- *肝胃扫描
- *肠道疾病诊疗
- *沟通辅助与增强
- *儿科传染病与传染病
- *肺癌非入侵分期诊断
- *凝血筛选
- *皮肤病治疗：光学治疗、热放射治疗
- *儿童神经肌肉综合症和预后差的日常护理，早熟刺激与培训计划。
- *儿童呼吸道疾病
- *儿童肺炎诊疗
- *儿童遗传疾病与新陈代谢疾病
- *原发性腹膜后纤维化诊疗
- *慢性肾功能不全和心血管并发症及其引发症诊疗
- *脂代谢紊乱及预防心律不齐
- *组织细胞增生及皮肤早期淋巴瘤诊疗

- *典型卡波西及医源性肉瘤诊疗
- *平衡力失调研究
- *环境表遗传疾病
- *利用4D TC显像计算流体力学模型(CFD)观察治疗前和治疗后主动脉内动脉瘤
- *声音疾病：多维诊断与治疗

无痛医院

医院“无痛医院”委员会，成员包括医生、护士、药师、志愿者代表，他们的任务如下：

- *推广和实施卫生部、伦巴第大区关于疼痛治疗的有关指导方针；
- *监督和评估临床实践的问题，培训工作人员不断满足病人的需求。
- *登记各科室疼痛治疗记录。

委员会目前在重组中。

从着装分辨工种

从着装颜色就轻易辨别其工种：绿色是医生，蓝色是一般护士，淡紫色是产科医生，灰色是社会卫生工作人员，酒红色是医技人员，橙色是医生助理，黄色是保育员，天蓝色是专职护士。

生命诚可贵

这部分主要讲述市民进入医院的便利性：急诊接待和住院接待。

急诊

如发生生命危险或需要紧急医疗援助，寻求紧急医疗援助只需拨打免费号码118或112。拨打电话时接线员会询问几个问题，了解情况的严重性。如有需要，急救中心会从最近的位置派出救护车和急救人员。

急诊室

急诊室是公共建制，在生命紧急情况下任何公民都可以前往治疗。**禁止拒绝任何的急诊。做完紧急处理后，急诊室会将病人送往医院治疗。**

急诊检查室采用国际通行识别系统，称为“分诊 (triage)”。通过既定的方法 (简短观察病人，118接线台信息，病人信息，陪同人员提供的信息) 判断病人的主要病情。根据紧急情况确定病情的严重等级和优先就诊等级，同时用不同颜色符号标明紧急程度：

红色：紧急。生命危险。绝对优先。

黄色：急诊。重伤，尽量缩短待诊时间。

绿色：不太紧急。无任何生命危险。区别对待。处理完急诊后给予治疗。

白色：无任何紧急情况。无任何严重性，家庭医生或门诊专科医生可治疗。当处理完急诊后，有时间情况下给予治疗。排在绿色符号之后。(*)

(*)这些专科医生治疗需要支付25欧元，包括其中的诊疗费。以下人群免费：14岁以下未成年人，65岁以上老人，其他免费医疗人群。

via F. Sforza, 33 - 保安-接待大厅

☎02 5503.6686

儿童急诊室

儿童在以下情况可以送往儿童急诊室：急性病发作、需要紧急治疗、出现生命危险。

由专门的医护人员接待急诊儿童，按照上述急诊室通用的优先等级符号（分诊）对儿童急诊情况进行分类，并采取相应的治疗。

儿童急诊室配备有普通看护病床和重点看护病床。在这些小床上对急诊儿童进行确诊和相应的治疗等临床稳定处理。一旦确诊，根据紧急等级和治疗的需要，儿童将被分派到普通的DE MARCHI儿童门诊或急诊室手术室。

via Commenda, 9 - De Marchi门诊

☎02 5503.2694

妇产科急诊室

妇产科急诊室24小时全面接待任何妇产紧急病情。

via Commenda, 12 - Mangiagalli门诊

☎02 5503.2252 – 02 5503.2268

牙科急诊室

牙科急诊室是公共服务建制，所有患有紧急牙科疾病的公民都可前往。所有治疗费仅需支付一张医疗票，伦巴第大区拥有特殊免费医疗权利的公民或其他有权免费获得治疗的人员除外（2006年8月1日大区政府补充决议第 VIII/3111条 及2007年11月21日大区政府补充决议第 5875条）。

• **via Commenda, 10 - 牙科门诊，Alfieri楼旁**

🕒 **周一至周五，8:00 - 20:00（19:30停止接待）**

• **via F. Sforza, 35 - Monteggia楼**

🕒 **周末及节假日，11:00 - 13:00**

☎02 5503.2514

☎02 5503.2815

性侵及家庭暴力援助SVSeD

任何人遭受性暴力、心情、家庭虐待，根据实际情况获得合理的援助和治疗。该中心24小时、365天提供医疗和法律援助。根据有关规定，在紧急情况下，社会心理学工作人员可为医院急诊中心的医护人员提供24小时、365天服务。

从周一至周五，9:00 - 17:00会有产科医生、护士、社会心理医生提供医疗检查、护理服务、电话接听、接待和援助以及其他服务。另外在医院驻点的“SVSDAD” onlus (妇女互助协会) 还会提供法律、民事、刑事等咨询。

via Commenda, 12 - Mangiagalli门诊

☎02 5503.8585

☎02 5503.2489

☎02 5503.2490

@ svsed@policlinico.mi.it

🕒 从周一至周五，9:00 - 17:00

住院程序

住院方式有以下几种：

- *急诊住院：从急诊科直接住院或根据主治医生建议住院
- *常规住院：根据主治医生或专科医生的建议住院
- *日间住院：根据主治专科医生的计划只有白天住院。

住院所需证件

办理住院手续时，病人必须提供：

- *地方电子服务卡或地方医疗卡；
- *其他有效证件。

提前住院

对于手术前需要观察的，那么进行术前住院，且完全免费；病人有权放弃免费住院的权利。上述住院手续所需证件在提前住院时也要提交。

外国公民

根据我国医疗制度规定，保证外国公民也享受医疗服务的权利。在下列情况下，外国公民可享受免费住院待遇：

- *持意大利国家医疗卡的外国公民。

*在紧急住院时，持有欧盟医疗卡（TEAM）或有效证明的欧盟公民。对于计划类治疗（包括分娩）需要提供S2申请表：

*签订有双边协议的国家公民需要提供有关医疗机构签发的证明文件。

*在急诊情况下，非欧盟国家公民必须持有居留证，同时持有STP（临时居住外国人）证明。

其他情况，根据住院类型需要支付相应的住院费。外国公民如果想在意大利自费医疗，必须向有关外交机构或领事馆或警察局申请居留证和签证。在获得卫生部的授权和外交部的许可后，处于人文主义关怀可以将治疗转移到意大利。

个人信息保密

入院前，病人会收到一张关于个人信息处理的表格供填写和签名。根据1996年12月31日第675号法律要求及其修订条例（196/2003号法律）“人员保护及个人信息保密”，病人提供的信息或治疗过程获得的个人信息，由医院或第三方按照上述法规处理。病人个人信息的收集、登记、汇编、存档将用于医疗机构的活动。用于科学研究和数据统计的病人个人信息，必须用极其保密的方式转移。

病人授权

病人有权和有义务获知自身的身体健康状态、病情特征、建议疗法（药物、检查、手术等）、治疗方式、已知和可能产生的后果、其他代替疗法。这样病人可以肯定或者拒绝医生建议的疗法，表达自己对治疗的意见，然后签署“知情同意书”。

禁烟

我们医院是无烟医院。根据有关法规，在医院任何位置禁止吸烟。

突发事件、消防、事故预防法规

医院设置有避难层，制定了相关避难程序。医院工作人员接受过消防培训和病人安全保护培训。

医院的避难层主要用于：

*当发生灾难（火灾、地震等）时，能够尽量降低对人的危险

*安置受灾人员

*限制和控制灾难，降低损失。

如在医院大楼内发生紧急情况，可用固定电话或手机拨打：**☎02 5503 5577**

使用手机

在医院某些区域使用手机可能干扰医疗设备性能。在禁用手机区域禁止使用手机。在遵守手机使用规范前提下，允许白天时段使用，但须确保低声通话。

诊疗所

诊疗所

医院的诊疗所分布在：

- Lamarmora综合门诊，地址位于 via Lamarmora, 5

- 医院所属分诊部地址：

- via Francesco Sforza, 35
- via Pace, 9
- via Commenda, 9, 12, 15, 16, 19
- via Manfredo Fanti, 6
- via San Barnaba, 8

出诊点工作时间

诊疗所一般周一至周五向公众开放。从2014年10月开始，一些诊疗所周三和周四晚18：00-22：00也营业，周六早上8:00-12:00也营业（泌尿科、放射科、妇科、产科、肠胃科、消化内镜科、多普勒超声波科、肌电图监察科、心脏科）。需要预约！

预约时需要提供的证件

预约国家卫生局专家医生需要提供：

- *全科医生的申请
- *地方电子服务卡或地方医疗卡或
个人税号
- *其他免费医疗证明文件

预约程序

预约专科体检和检查可以：

亲自前往：

- via Lamarmora, 5 ，Lamarmora综合门诊
🕒 周一至周四，8:00 - 17:30 ，周五，8:00 -15:30
- via Pace, 9
🕒 周一至周四，8:00 - 17:30 ，周五，8:00 -15:30
- via Commenda, 12 - Mangiagalli门诊
🕒 从周一至周五，8:00 - 18:00

via Commenda, 10 - 牙科门诊

🕒 **从周一至周五， 8:00 - 15:15**

• via Manfredo Fanti, 6-Regina Elena门诊 (儿科大厅)

🕒 **从周一至周五， 8:00 - 15:15**

• via Francesco Sforza, 35 :

-Sacco大楼，放射科大厅

🕒 **从周一至周五， 8:00 - 16:00**

- Monteggia大楼科室

🕒 **从周一至周五， 8:00 - 18:30**

各窗口的工作时间在节假日和夏季或有不同。

电话预约：

伦巴第大区-拨打大区电话中心：

☎**800.638.638**

🕒 **周一至周六， 8:00 -20:00，节假日除外。**

网络预订：

www.crs.regione.lombardia.it

付费

付费方式如下：

*在上述工作时间前往收费窗口支付

*黄机 (自动缴费机) ，位于下属大楼的首层：

- Lamarmora大楼，地址via Lamarmora, 5

- Monteggia大楼, 地址 via F. Sforza, 35

- Mangiagalli门诊, 地址 via Commenda, 12

- Regina Elena门诊, 地址via Manfredo Fanti, 6

- 牙科门诊, 地址 via Commenda, 10

在黄机上自动缴费时请输入预约号。

可以在米兰城一些药店预约专家医生会诊或治疗，但必须出示地方电子服务卡和提供预约医生的信息。该预约服务目前还在试验阶段，包括我院在内，只对部分医院、部分服务有效。

热线电话 800.638.638 (手机亦可拨打) -从周一至周六， 8:00-20:00。

采血

成年人采血点

via San Barnaba, 8 - Devoto大楼

前往专门的窗口，出示全科医生预约申请表和地方服务卡进行预约登记和支付款项。直接前往：无需预约

采血验血

🕒 **从周一至周五， 7:30 - 11:00**

☎ **02 5503.3405**

体检验血报告

🕒 **从周一至周五， 8:00 - 16:00**

儿童采血点

via Manfredo Fanti, 6 - Regina Elena门诊

采血验血

🕒 **从周一至周五， 8:00 - 12:30**

☎ **02 5503.4377**

体检验血报告

🕒 **从周一至周五， 8:00 - 16:00**

Devoto大楼

延迟急诊预约

所谓“延迟急诊”是医生认为病情较紧急但非急救的病情，即没有必要立即实施救急的病情。如果全科医生或专科医生给予绿色印花或者优先等级，可以按照比较紧急但非急救处理。按照有关法规安排治疗时间。

候诊时间

我院按照伦巴第大区制定的有关候诊时间规定。

外国公民

根据我国医疗制度规定，保证外国公民也享受医疗服务的权利。外国公民如有注册意大利国家医疗服务 (SSN)，有优先权和义务在意大利接受医疗服务后履行有关义务 (付医疗费)。拥有居留证的外国公民如没有注册意大利国家医疗服务 (SSN)，应购买国内有效的疾病、意外、生育保险，或选择注册SSN。

持有欧盟医疗卡 (TEAM) 或其他有效证明的临时居住在意大利的欧盟公民享有必要和紧急医疗服务的权利，签订有双边协议的国家公民需要提供有关医疗机构签发的证明文件，非欧盟国家持有居留证，同时持有STP (临时居住外国人) 证明的公民同样享有必要和紧急医疗服务的权利。上述公民在享受意大利公民同样医疗服务和条件时有义务支付相应医疗费。如果不能提供有效医疗权利证明，包括意大利SSN医疗卡、TEAM或其他有效证明、双边协议的国家有关医疗机构签发的证明文件、STP (临时居住外国人) 证明，则需要全额支付医疗费。

自由选择权

付费后，公民有自由选择医生或医护专家进行治疗的权利。有权选择医院现有科室、专家会诊、诊断设备、手术 (手术住院)、护理服务 (住院) 的权利。公民可以在医院各诊疗所和持牌的私人诊所自由选择诊疗服务。

公民可以在Santa Caterina和全科门诊自由选择住院方式：

可以选择双人间或单人间。

公民可自由选择会诊医生，医生名单公布在医院网站：www.policlinico.mi.it 预约栏，然后进入 *自由选择预约栏*。

病人也可亲自前往预约办公室预约，地址：Alfieri大楼

地址：via Commenda, 10

或电话预约

☎02 5503.4422

🕒 周一至周五，10:00 - 20:00 - 周六，9:00 - 12:00

自由选择自费住院

位于Santa Caterina楼，Mangiagalli门诊3楼，可以接待：

*接受了自由选择外科手术的住院病人 (独立科室)

*自由选择治疗后的住院病人

*选择自费住院的产妇

*自由选择医护团队 (妇科医生、麻醉师、接生员) 和选择自费住院的产妇。

接受了自由选择外科手术的住院病人

预约病房一般情况下应获得主治医师和科室秘书处的同意。

自费病房

Mangiagalli科接受治疗的产妇，可在Santa Caterina住院部选择自费病房，包括单人间（一张病人床一张陪同床）和双人间（两个产妇共用一间房）。

选择自费病房前，产妇在入院时必须预先通知科室秘书处。产后分配房间（顺产或剖腹）。如果申请人数较多，根据分娩先后分配房间。

住院时选择自费独立病房的病人，根据申请享有独享病房的权利和使用病房有关服务。如果没有空闲病房，将被分配到双人间（双床双病人）。

选择医疗团队和自费病房

在Mangiagalli分娩时，产妇有权自由选择专家医疗团队（妇科医生、麻醉师、接生员）。

专家团队必须是医院编制内医生。可向自由选择部门秘书处索取专家团队名单。

接受专家团队医护的产妇有权在Santa Caterina自行选择单人间或双人间病房。住院时即可入住自选病房。如计划剖腹产可预约病房。

入院程序及有关费用信息：

☎02 5503.2064 - 2015 - 8268

🕒从周一至周五, 8:30 - 16:00

Mangiagalli 门诊, 首层

相关电话号码和邮箱地址

电话中心：☎02 5503.1

总经办：dirgen@policlinico.mi.it

行政部：diramm@policlinico.mi.it

医疗部：dircan@policlinico.mi.it

科研部：dirscien@policlinico.mi.it

总急诊室 ☎02 5503.6686

儿科急诊室 ☎02 5503.2694

妇产科急诊室 ☎02 5503.2252 - 2268

性侵及家庭暴力援助室 - SVSeD ☎02 5503.2489 - 8585

医患关系办公室 - URP ☎02 5503.3103 - 2213

诊疗服务预约

-国家医疗服务：伦巴第电话中心 ☎800.638.638

-自由选择：☎02 5503.4422

病例发放室

☎02 5503.2455

☎ 02 5503.3651

医院建制

UOC 过敏反应与免疫科

UOC 解剖科

UOC 麻醉科

UOC 听力科

UOC 支气管及肺部科

UOC 输血中心

UOC 肝-胆-胰腺手术科

UOC 急诊及一般手术科

UOC 上颌面及牙科手术科

UOC 儿科手术科

UOC 胸腔手术科

UOC 血管手术科

UOC 器官移植科

UOC 皮肤手术科

UOC 儿科皮肤手术科

UOC 非癌化血液及凝血筛选

UOC 内分泌及罕见病科

UOC 流行病科

UOC 儿童纤维化肿囊科

UOSD 物理治疗科

UOC 肠胃病及内窥科

UOC 肠胃及肝功能科

UOSD 遗传病科

UOC 老年病科

UOC 妇科

UOC 中央实验室

UOSD 血液病实验室

UOC 心血管病科
UOSD 神经退行性疾病科
UOSD 神经肌肉疾病科
UOC 内科
UOC 重症护理内科
UOC 代谢内科
UOC 核医科
UOC 职业病科
UOC 肾脏病与透析科
UOC 肾脏病与儿童透析科
UOC 新生儿科及新生儿重症监护
UOC 神经外科
UOC 神经生理科
UOC 神经内科
UOC 儿童和青少年的神经精神病科
UOC 神经放射科
UOC 眼科
UOC 肿瘤科
UOC 肿瘤内科
UOC 产科
UOC 耳鼻咽喉 - 头颈和面部疾病科
UOSD 重症护理儿科
UOC 中度症状儿科
UOSD 医学辅助生殖科
UOC 急诊科
UOC 急诊科，儿科门诊和DH
UOC 急诊科及妇产接待科
UOC 劳动卫生推广及保护科
UOC 精神病科
UOC 放射科
UOC 复苏和重症监护
UOSD 细胞治疗及低温生物科
UOC 肾移植科
UOSD 创伤急诊

UOC 泌尿科

UOSD 儿童泌尿科

在网站 www.policlinico.mi.it 上列有各科室诊疗内容。

服务

医疗部

医疗部的职责是医院日常管理工作，包括医院卫生和治疗管理，以及医学-法律方面的活动（包括管理临床治疗文件）和监督急诊部。管理所有行政工作，包括诊疗服务。

via Francesco Sforza, 28

☎02 5503.3204

☎02 5776.0158

@ dirsan@policlinico.mi.it

医疗器械医疗管理部

via Francesco Sforza, 35

前Convitto修女大楼 - 3楼

☎02 5503.3202 – 2570 – 2143 - 3496

☎02 5518.5528

@ direzione.presidio@policlinico.mi.it

药物部

为各科室准备好日常所需药品、预包装病人的口服药、准备病人注射液、医疗器械、诊疗器械等。

护理、技术、康复 (SITRA)部

根据道德和伦理规范，SITRA为病人提供个性化高质量的服务，充分准备各种设施和药物。在医院医疗部的领导下，采用独立管理模式，自行领导、组织和协调护士、接生员、医疗技术院、康复员和其他支持人员。

via Francesco Sforza, 35

前Convitto修女大楼 - 2楼

☎02 5503.3107

@ sitra@policlinico.mi.it

🕒 从周一至周五，7:00 - 17:00

接待行政部

管理病人接待和出院手续，包括管理文件。

via Commenda, 12 - Mangiagalli门诊

☎02 5503.2021

☎02 5503.2165

🕒 从周一至周五，8:00 - 16:00

门诊病历部

向公众开放的部门，发放医疗文件（病历、诊断报告、放射报告）。

via Francesco Sforza, 35 (位于信息咨询中心后面)。

🕒从周一至周五, 8:30 - 15:30 (无午休)

申请程序

申请发放医疗文件（病历、诊断报告）：

- 亲自前往

病历发放窗口

- 传真：

☎02 5503.3651

医疗文件的发放申请必须：

*持本人有效证件

*持病人有效证件和书面委托书，以及代理人本人有效证件

*如果病人是未成年人或残疾人，由代理人或监护人（或其代理人）提供有效证件和委托书。

*如病人已过世，医疗文件只能发放给法定继承人（或代理人）并提供有效证件和委托书。

因人工流产住院的病历可由本人申请提取。

有效证件、委托书或合法证件必须连同申请书一起提交给发放窗口或通过传真发送到发放中心。

费率

每份病历复印件的发放需要交纳：

100页内 **15欧元**

101-300页 **35欧元**

301页以上 **55欧元**

保存期超过5年以上的需要交纳**10欧元**附加费。

在提取病历前必须前往Mangiagalli门诊（地址via Commenda 12）先缴纳费用，或者通过挂号信方式邮寄付款通知。

领取程序

医疗文件：

-直接通过病历窗口发放

🕒 **从周一至周五, 8:30 - 15:30 (无午休)**

-邮寄到申请人家庭地址。

领取医疗文件必须：

*持本人有效证件

*书面委托书、代理人本人有效证件和申请人有效证件

*如果病人是未成年人或残疾人，由代理人或监护人（或其代理人）提供有效证件和委托书。

如病人已过世，医疗文件只能发放给法定继承人（或代理人）并提供有效证件和委托书。

急诊登记表及诊疗报告

领取急诊登记表或诊疗报告复印件需要支付：

*急诊登记表 3.5欧元

*诊疗报告 3.5欧元

联系方式

信息咨询：

☎ **02 5503.2455**

🕒 **从周一至周五, 8:00 - 15:30**

出生证明室

via Commenda, 12 - Mangiagalli门诊-首层

☎ **02 5503.2762**

☎ **02 5503.2165**

🕒 **周一至周五, 10:00 -12:00 及13:00 - 15:30。只接受预约。**

儿科医生预约室

米兰市民可在Mangiagalli门诊-首层预约中心9号窗口预约。

🕒 **周一, 13:30 - 15:00。**

社会服务

负责管理医患关系问题和维持与地方有关部门的关系。

via Commenda, 16 - Litta大楼-首层

☎02 5503.4297

☎02 5503.3811

@ segreteria.serviziosociale@policlinico.mi.it

🕒 周一至周五, 8:30 -12:00 和 13:00 - 15:30

外国人部

外国人部管理外国公民医疗事务。

via Commenda, 12 - Mangiagalli门诊-首层

☎02 5503.3137

☎02 5503.8445

@ simona.creston@policlinico.mi.it

🕒 周一至周四, 9.30 -12:00 , 14:00 -16:00; 周五, 9:30 -12:00

太平间

via Francesco Sforza, 38

☎02 5503.3150

🕒 每天, 8:00 - 19:00

有用信息

捐赠.....

.....献血

医院设置有输血和免疫血液中心, 负责采血/血液分类、临床治疗和实验。所有18-60岁的健康公民均可捐献50kg血液。

公民可直接前往献血中心或电话预约:

🕒 周一至周四, 8:00 - 16:30 (献血截止时间为 14:00 , 14:00 后是诊疗时间)

🕒 周五, 7:45 -16:30 (献血截止时间为 14:00 , 14:00 后是诊疗时间)

🕒 周六, 7:45 - 14:00 (仅献血)

☎02 5503.4132 - 02 5503.4112

via Francesco Sforza, 35 - Marangoni大楼

.....器官

我院设置有摘取器官和组织用于器官移植的部门，负责管理器官捐献和器官及组织移植。

信息咨询：

☎02 5503.3453

☎02 5503.3202 – 02 5503.3496

☎02 5518.5528

@ rossetti@policlinico.mi.it

.....脐带血

我院根据有关授权程序在评估有关条件下，接受脐带血捐献并将脐带血送往1993年成立的米兰脐带血库（在我医院内）。

脐带血库已经接收来自伦巴第大区和特伦多大区42个分娩中心的捐献脐带血，从1994年至2013年共接收超过10000例捐献，共538例国内外患者接受移植（2013年9月30日数据）。从脐带血库提取脐带血并作为私人所用，必须填写相关申请表和获得医院领导部门的授权。

信息咨询：

☎02 5503.4050 – 2570 – 3202

@ direzione.presidio@policlinico.mi.it

细胞治疗

2007年7月意大利药品管理局（AIFA）授权 Cell Factory 组建“Franco Calori”实验室，根据GMP（药品生产和管理规范）研制细胞治疗药物。

信息咨询：☎02 5503.4053

罕见病

根据2001年12月11日会议伦巴第大区第VII/7328补充决议，我医院设立了伦巴第大区罕见病治疗网络31家机构之一。

我院进行罕见病诊断和治疗工作。医院拥有60多人的专家团队和配置众多儿童/成年人治疗科室，专门针对265种罕见病。另外我院还设置有凝血病治疗地方领导机构和先天性贫血治疗地方领导机构。从2002年起神经肌肉疾病科成为伦巴第大区在该领域的领导中心，负责管理“肌肉组织库、周围神经、DNA和细胞培养”，同时成为欧洲罕见病联盟以及“转变遗传生物库”网络的合作伙伴。

罕见病协会

这是由非营利性协会团结论坛、医院妇科、医院遗传病科、米兰ASSI-ASL组织共同倡议成立的一个机构。该机构主要目的是推动和共享地方罕见病的公共/私人服务资源，并提供有效的信息。通过调查患者的信息（个人、家庭、社会关系）和需求，制定人性化的心理、社会关系、医疗援助计划，通过引入广泛的资源为其实行治疗。所有上述服务都是为了实施个性化的诊疗措施，为患者提供帮助和支持。为实现服务目标，除了地方现有支持外，协会还组织了下列专业人才：心理医生、社会关系辅导员、行政管理人员。每个地区都尽量为患者提供医院和地方机构最便捷的接待、陪同和享用资源的便利。罕见病协会位于Mangiagalli门诊内。

协会秘书处

☎02 5503.2368

🕒周一至周五，9:00 - 12:30。

上述工作时间外，来电可电话录音。

接待服务

便捷服务

在Mangiagalli门诊的地下层有一个餐吧。

🕒从周一至周五，6:30 - 18:30

🕒周六，6:30 - 14:00

🕒节假日，8:00 - 12:00

在有些大楼里面还有零食和饮料贩卖机。

银行柜员机

在医院内含有人民工商银行的柜员机

- via Francesco Sforza, 35 (S. Giuseppe教堂后面)

- via Commenda, 12 (在Mangiagalli门诊入口右侧)

电话

在一些科室内设置有公用电话。

病人家属接待服务

“背井离乡”（网站“www.acasalontanidacasa.it）是一个由四家米兰和伦巴第大区非盈利机构管理的病人及家属接待网络，为前来米兰治疗或住院的病人的家属、陪同人员提供廉价住所。

热线电话 800.161.952，为病人及家属提供各种食宿咨询。除了上述服务外，医院还提供一系列接待服务：

信息咨询：社会服务

☎02 5503.4297

🕒 周一至周五， 8:30 -12:00 ， 13:00 - 15:30

网站

网站www.policlinico.mi.it是一个有效的沟通工具，并且不断更新内容，提供医院服务有关信息。在该网站上，除了可下载本文档外，还可在线阅读医院的服务指南，包括住院流程的详细信息和诊疗服务信息。

宗教服务

在医院内设置有下列教堂：

- San Giuseppe教堂 - **via Francesco Sforza, 35**
- Santi Innocenti教堂 - **via Commenda, 12**
- Beata Vergine Addolorata 教堂- **via Pace, 9**

-配有神父

☎02 5503.3663 – 02 5503.2210

- S. Giuseppe教堂祭衣室

☎02 5503.3683

-教会书籍

☎02 5503.3182

☎02 5503.3182

@ segreteria@policlinico.mi.it

祷告时间表

• Santi Innocenti教堂

周一至周五 12 : 30 弥撒

每个周四13:00 – 15:00，朝拜圣体诵经，组织诵读玫瑰经和福音书。

周六及节假日19:30 弥撒

周日及节假日11:00和19:30 弥撒

• San Giuseppe教堂

每日

15:00 诵读玫瑰经和忏悔

15:30 弥撒

神父和修女、牧师每天都会拜访病人，可以组织圣礼（祝圣、圣餐、为病人涂圣油），会见病人家属。如果病人信仰天主教外的宗教，神父必须根据要求避免冒犯。

科学图书馆

科学图书馆诞生于1988年，共订阅了350种书刊，尽可能涵盖所有医院学科的内容。在网站 www.policlinico.mi.it 上，在“研究与大学”栏目可以查询图书馆的服务和资源一览表，共有14000本杂志，访客可下载一些电子文章，该系统得益于伦巴第大区SBBL系统（伦巴第生物医学图书馆系统）和卫生部Bibliosan系统（研究机构图书馆）提供的电子书。

信息咨询：

☎02 5503.8395

优秀的研究中心

过敏反应与免疫科

- 是大区全身、自身免疫疾病研究中心
- 是大区过敏疾病诊疗中心
- 是大区膜翅目毒性过敏诊疗中心

听力科

- 儿童耳聋诊疗中心
- 听力平衡失调诊疗中心

支气管肺炎科

- 是大区成年人囊性纤维化诊疗中心

心血管疾病科

- 是临床生理学与高血压的大学研究中心

手术外科

- 减肥手术中心

移植手术科

- 临床前手术外科研究中心
- Beatrice Vitiello中心，致力于肝脏移植领域的培训、研究、治疗和协作。

皮肤科

- 性传播疾病中心

内分泌科

- 眼分泌疾病中心
- 成年人和儿童缺乏生长激素治疗中心

胃肠科

- 乳糜泻疾病诊疗与预防中心
- A.M. 和A. Migliavacca中心致力于肝病研究

老年病科

- 动脉粥样硬化老年病中心
- 生物气候学医学，生物技术和天然药物研究中心
- 血脂异常诊疗中心

职业病/流行病科

- 临床和环境职业流行病研究中心
- 可吸入灰尘生物效应研究中心
- 吸烟诊疗和预防中心
- 姿势和运动人体工程学设计、环境和职业过敏研究中心
- 埃勒斯 - 当洛综合症伦巴第大区研究中心

内科

- 动脉粥样硬化预防与研究中心
- 肝脏的代谢性疾病中心
- 地中海贫血-血红蛋白病综合症和其他先天性溶血性贫血、非血红蛋白病大区领导疾控中心
- Angelo Bianchi Bonomi中心致力于出血性疾病和血栓诊疗
- 大区先天性凝血领导疾控中心
- 肝脏的代谢性疾病大学研究中心

肾内科/小儿肾脏病科

- 尿沉渣检验研究和临床试验中心
- 溶血性尿毒综合症研究与治疗中心
- 慢性肾功能衰竭和儿童肾病发病病理诊断 (肾活检) 大区治疗中心

新生儿科

- 新生儿营养学中心

儿童神经精神科

- 强化交流中心
- 注意力缺陷障碍伴多动症药物治疗中心
- 启发认知父母治疗

- 综合残疾治疗中心

神经内科

- 神经技术、神经刺激、运动障碍治疗中心
- 适用于复杂生物系统的光谱和先进的磁共振成像和线粒体功能（神经病学和放射学）的研究中心
- Dino Ferrari 中心致力于神经肌肉和神经变性疾病诊疗
- “阿尔茨海默氏症评估”中心
- 神经退行性疾病中心
- 大区多发性硬化治疗与研究中心、免疫调节药物发配中心
- 帕金森氏病和锥体外系疾病治疗中心
- 神经肌肉疾病研究中心

妇产科

- 女性生殖器罕见的先天性畸形治疗与研究中心
- 大区产前诊断中心
- 大区性暴力与家庭暴力援助中心

儿科

- 大区儿童艾滋病诊疗中心
- 小儿扩散的传染病隔离中心
- 莱姆病诊疗中心
- 在受保护的环境下接种疫苗中心
- 是大区儿童囊性纤维化诊疗中心

血液/细胞治疗和低温生物学/器官和组织免疫中心

- 米兰脐带血库
- 米兰医院生物医学资料库
- 流式细胞术跨部门中心
- Cell factory “Franco Calori”
- 采集器官和组织移植的大区和国家中心
- 罕见血型分类库
- 免疫血液学实验室（AABB领导设立）
- 大区骨髓捐赠中心
- 大区角膜移植中心
- 大区免疫组织中心

泌尿外科

- 罕见病-胱氨酸尿症中心

- 结石治疗中心

参与和保护

医院非常注重病人对诊疗的知情权，充分尊重病人的需求和医护人员的选择权利，通过简单或完整的信息让其悉知其权利和义务：

欧洲病人权利章程

1. **预防措施权利**：每个人都有获得疾病预防服务的权利
2. **知情权**：每个人都有知晓自身病情的权利。医院提供的医疗服务，必须保证每个病人都有知情权，不分贫富、户籍、疾病类型或入院先后。
3. **信息权利**：每个病人都有权知晓所有关于自身病情、医疗服务的信息，以及所有可能有用的科学研究和创新科技的信息。
4. **授权**：每个人有权知晓所有信息以便积极参与到疾病治疗的决定中。在所有程序和治疗过程中，病人对信息的知情权是基本要求，包括参与科学研究。
5. **自由选择权**：每个人都有权利根据获得的信息自由选择治疗方案和主治医生。
6. **隐私权**：每个人都有隐私权，包括个人健康状况、可能接受的诊疗等个人信息的保密权，在诊断、体检、治疗的过程中都享有隐私权。
7. **尊重病人的时间权**：每个人都有权在一段时间内快速地、定期地接受必要的医疗服务。该规定适合治疗的所有阶段。
8. **公平享受服务质量的权利**：根据有关规定和质量标准，每个人都有享受高质量医疗服务的权利。
9. **安全权利**：每个人都有权利避免不合格医疗服务、医疗事故、误诊造成的伤害，有权知晓所有医疗服务信息，确保绝对安全。
10. **创新权利**：根据国际标准，每个人都有权参与到包括诊断在内的创新医疗中，不分贫富。
11. **避免不必要的疼痛的权利**：每个人都有权在整个医疗过程中尽可能避免遭受疼痛。
12. **个性化治疗权利**：每个人都有权根据自身需要选择诊疗计划。
13. **投诉权**：如果病人遭受损失或伤痛，有权投诉和获得回复。
14. **索赔权**：如果病人在治疗过程中遭受到身体、精神、心理伤害，有权在最短时间内获得相应的赔偿。

孕妇的权利：

*享受有特权和受到尊重

- *非法入境的孕妇，产后6个月内国家不得将其驱逐出境；孕妇可到相应的警察局提交怀孕证明和预产期证明申请居留证；
- *尊重孕妇的文化，有权选择自然生产而非人工助产；
- *按照医院的建议和医院现有资源，享受最新分娩技术，有权选择特殊分娩技术；
- *根据有关法规享受免费产检；分娩时只有一个医护人员在场助产直到婴儿诞生；
- *接受自己孩子的探病，即使孩子不到12岁；
- *有权让新生儿留在身边哺乳，以及一直保持母婴关系；

根据意大利法律：

- *悉知自己的权利，享受家庭的帮助；
- *出生3天内获得医院的出生证明或10天内获得母亲户籍所在市政厅的户籍登记（127/97号法律）；特别指出，如果母亲未满16岁，只有在满16周岁后方能获得出生认可，同时法院任命一名临时监护人（如果父亲未满16周岁）；
- *不承认新生儿，放弃出生证，并且获悉所有后续手续信息；
- *根据194/78号法律规定进行人工流产；如果母亲是未成年人，要求实行保护措施。特殊情况需要获得法院的授权；
- *所有选择必须获得隐私保护（184/83号法律）

儿童权利章程

- 1.儿童享有最大限度的健康保护权。
- 2.儿童应获得“全方位”照顾。
- 3.儿童有权接受最好的照顾和治疗；
- 4.儿童的个性、文化和宗教信仰应受到全面尊重。
- 5.儿童享有隐私权。
- 6.儿童的身体成长、心理健康和社会关系应受到保护。即使在隔离的情况下，儿童享有社会关系生活的权利。儿童的自由不应受到限制。
- 7.儿童对自身病情和将接受的治疗享有知情权，并且根据其成熟程度以易懂的语言沟通。儿童有权对自己感兴趣的问题提出疑问和观点。儿童提出的意见必须根据其年龄和成熟程度酌情采纳。
- 8.儿童有权接受、拒绝医生建议的治疗。
- 9.儿童有权接受、拒绝医生建议的临床试验/研究。
- 10.儿童有权表达不适和痛苦。儿童应接受尽可能不疼痛的诊疗。

11.儿童应免受暴力侵害、欺负、人格、身体上的欺辱，不应被抛弃或冷落、不用受虐待或利用，包括性侵。

12.儿童有权接受“自我护理”教育，获得有关疾病的症状、表现的信息。

13.未成年人享有医患隐私关系的权利，有权咨询和获得有助于其理解的信息。有权咨询和获得有关药物、有毒物质、有依赖性药物的信息，以及获得康复治疗的指导。

14.儿童和家庭成员有参与权。

欧洲病人义务章程

履行义务是享受有关权利的基础。病人有义务尊重社区和所有公民享用的医疗服务的权利。

病人有义务：

*任何时候对自己的行为负责，尊重和理解其他病人的权利，积极配合医护人员、技术员、科室管理人员和诊疗管理人员的工作；

*相信医护人员（医生、护士、技术员）的职业水平，提出意见以便制定合理的诊疗方案。

*及时告知医护人员自己的意愿和放弃已经制定的诊疗方案的决定，避免浪费医护人员的时间；

*爱护医院公物，支持环保，看好自身财产和他人财产；

*遵守医院方面制定的探病时间，以便开展诊疗活动，保持安静，避免影响其他病人休息。特别强调，出于卫生原因，避免在病房内吵杂和人员拥挤。

*避免自己的举动影响其他病人；

*在医院内走动必须告知有关医护人员。

公共关系管理科(URP)

公共关系管理科(URP)是公共建制，负责与公民沟通以便改善服务质量，确保病人的知情权、接待服务、保护和参与的权利。

公共关系管理科(URP)登记投诉，提供便利，负责接待，负责更新医院的服务章程信息，开展社会、医疗交流活动和公共事业。

满意度调查

公共关系管理科(URP)派发满意度调查问卷，主要对住院部、白天住院、诊疗科室等部门的服务质量进行跟踪。另外，公共关系管理科(URP)积极配合志愿者协会和研究协会的工作。

投诉管理

病人有权投诉：可在出院15日内亲自来访或通过信件、传真、电邮等方式提出投诉。所有的投诉、意见、建议都必须登记在案；所有登记信息都要进行核实。所有投诉、意见、建议都必须在30天内给予回复。

via Commenda, 16 - Litta大楼-首层

☎02 5503.3103 – 02 5503.2213

☎02 5503.8484 – 02 5503.2163

@ urp@policlinico.mi.it

@ urp@pec.policlinico.mi.it

🕒周一、周二、周四、周五, 9:00 -16:00

🕒周三, 9:00 -13:00

在正常工作时间，接线员有可能忙于接待病人，这时电话录音启动。

调节冲突

在医院有时可能发生医护人员与病人或其家属之间的冲突。这些冲突大部分情况下是因为患者没有获得期待中的服务效果，或医生没有获得病人认同。

这种心理上的不满不单影响到病人，还会影响到医护人员，最后发生激烈的争议。因此，伦巴第大区颁布了一条重要的风险管理政策，即在任何一个单位或企业必须实行争议调解措施。调解争议的目的在于避免和激化医患矛盾，加强医患信任关系和增强市民对医疗系统的信心。调解措施不会取代公共关系管理科(URP)的职能，但依靠这条措施，允许矛盾双方讲述自己的不满，为双方创造一条有效的沟通渠道。这是一条调解矛盾的措施。在我院，根据伦巴第大区医疗管理局的规定，设置了两名专业医患矛盾调解员，可通过下面方式联系他们：
mediazione.conflicti@policlinico.mi.it.

公共保护办公室

公共保护办公室的职能是保护公民的权利，公民如对医疗服务不满可向该部门投诉。该部门的目标在于加强公民对医疗体系的信心和保护公民的权利。该部门的负责人是一位志愿者，工作拥有自主权：在医院内部开展工作时尊重医院的一切。

via Commenda, 16 - Litta大楼-首层

☎02 5503.4395

☎02 5503.8484

@ pubblicatutela@policlinico.mi.it

🕒周一、周三, -10:30 - 12:30。其他时间需预约。

志愿者和研究协会

在医院内拥有数量众多的志愿者协会和研究协会，他们提供的支持弥足珍贵，通过他们的有益的帮助，巩固工作成效和增强医院的责任感。志愿者的服务是不计酬劳的，以满足病人的需求为最大的荣誉。志愿者推广了文化并巩固了团结，因为他们推崇人性化的生活方式和价值观。志愿者协会和研究协会的工作根据有关法规和协议规则开展。志愿者可通过他们的工作牌轻易辨别，他们以为病人及其家属提供服务为己任。每个协会根据自身职能和工作范围开展工作。另外，所有在我院的协会，病人都可以根据自身的需要寻求他们的帮助。

更多信息请咨询公共保护办公室：

☎02 5503.3177

从网站 www.policlinico.mi.it 可以下载医院内各个协会的服务指南，包括“医院志愿者”以及在医院内开展志愿活动所需的证件。

服务质量标准及目标

我院开展诊疗、住院、日间住院等方面的病人满意度调查。

措施：目前医院正在进行整修项目，以便为实现下列服务质量标准和目标创造更好的硬件条件：

目标：进行调查和数据交流。

措施：医院（根据投诉的处理程序）承诺在收到投诉后 30 天内给予回复。

目标：每星期检查投诉登记，以便采取改善措施。

措施：医院定期检查各科室候诊时间。

目标：保证 100%合格率。

措施：医院已经将该程序标准化，并且通知各科室和单位执行该程序。

目标：保证 100%合格率。

措施：在医院实行 ISO 9001:2008 质量管理体系。

目标：ISO 9001:2008 认证。

指标：向门诊病人、住院病人发放调查问卷数量和回收数量。

调查方法和数据基础：当面采访病患。

指标：30 天内收到投诉数量和回复数量。

调查方法和数据基础：登记投诉和汇编。

指标：全市批评：每月收到批评数和批评总数。大区批评：每月收到批评数和批评总数。

调查方法和数据基础：医院领导部门每月报告都将公布在医院网站或米兰卫生局网站上或公布在公共关系管理科(URP)处。

指标：各科室执行授权、通知程序表数量/各科室收到表格的数量。

调查方法和数据基础：

医院领导部门制定检查计划。

指标：外审。

调查方法和数据基础：外审机构证明。

如果到达我院

医院位于多摩大教堂东南，在Francesco Sforza大道、 San Barnaba大道、 Commenda大道、 Lamarmora大道、 Pace大道和Manfredo Fanti大道均有入口。

在城内

地铁：-地铁3号线在Crocetta 或 Missori站下；1号线在San Babila站下。

电车：16号线Lamarmora大道站下-24号线Corso di Porta Romana站下；12、27、23号线 Vittoria-Sforza/Augusto站下。

公交车：94、77 路 Policlinico 站下。

Linate 机场：73 路公交, Vittoria-Augusto 站下

FS 中央火车站：60 路公交, Vittoria-Augusto 站下

郊区：

*从Milano-Laghi (A8-A9)高速公路，Torino-Milano-Venezia (A4) 高速公路，从Certosa出口下高速（往米兰会展中心方向，然后往市中心方向）。

• Milano-Genova (A7)高速公路: Milano Centro出口下高速 - Maggi 广场(沿着市中心路牌方面行车)

•Milano-Bologna (A1)高速公路: Milano Centro出口下高速 - Corvetto广场 (沿着Lodi大道往市中心方向，然后转入Porta Romana大道)

停车场

医院内停车场仅供医院工作人员和病患使用。

*设有残疾人专用停车位/临时停车位。

*前往门诊、日间住院、急诊室的病患，在工作人员简单观察、询问和填写表格后，车主可获得临时停车票，然后交给传达室。

*在 San Barnaba 大道和 Commenda 大道有收费的私人停车场。

SFORZA 区

大楼

1- 办公楼

2- 太平间

3 - 保安室与接待室

4 - 传达室

5 - Bosisio

6 - Invernizzi - INGM

7 - Marangoni

8 - Cell Factory Franco Calori

9 - Granelli-Marcora

10 - Sacco

11 - De Palo小楼

12 - Monteggia

13 - 前Convitto修女 - 科研中心

14 - Devoto

15 - Vigliani-FEAL

16 - Alfieri

17 - Mangiagalli

18 - Litta

19 - Zonda

20 - Lamarmora

21 - De Marchi

22 - Cesarina Riva

23 - Croff

24 - Regina Elena

25 - Bergamasco

和平路9号区

大楼

1-第三大楼

2 - MTS中心

3-第四大楼

4 - Bertarelli小楼

5 - Luigi Villa大楼

6- 第五大楼

7 - Valetudo小楼

8-第二大楼

9-第一大楼

目录

简介

2

基本原则 3

道德条例和监管制度 4

措施质量 4

道德委员会 4

粉红印花 4

生物医学研究 4

治疗 5

特色专科 5

无痛医院 6

从着装分辨工种 6

生命诚可贵

8

急诊 8

总急诊室 9

儿科急诊室 10

妇产科急诊室 11

牙科急诊室 11

性侵及家庭暴力援助SVSeD 12

住院手续 13

| | |
|-------------|----|
| 诊疗服务 | 15 |
| 相关电话号码和邮箱地址 | 20 |
| 有用服务 | 22 |
| 有用信息 | 25 |
| 接待服务 | 28 |
| 优秀的研究中心 | 30 |

参与和保护 34

| | |
|--------------|----|
| 欧洲病人权利章程 | 34 |
| 欧洲病人义务章程 | 38 |
| 公共关系管理科(URP) | 39 |
| 公共保护办公室 | 40 |
| 志愿者和研究协会 | 40 |

服务质量标准及目标 42

如果到达我院 45

公共管理关系科的成就

Maria Teresa Bottanelli

Ileana Pace

鸣谢

总经办

医疗部

行政部

科研部

医疗器械医疗管理部

护理、技术、康复 (SITRA)部

外部关系与交流部

公共保护办公室

服务质量、合理性、风险管理、隐私管理部

信息系统部

图表与排版

Dulcamara Grafica e Comunicazione

从医院网站www.policlinico.mi.it上可下载本服务指南或前往公共管理及各科室关系管理办公室咨询。

本文信息更新至 2014 年 5 月，最新信息可能有所变更。