SMART CLINIC
Gruppo San Donato

Carta dei Servizi

Smart Clinic Milano Bicocca

Direttore Sanitario – Dott. Giorgio Serino

Aggiornato: Luglio 2026

SMART CLINIC
Gruppo San Donato

La Mission

Smart Clinic Milano Bicocca, parte di Smart Clinic S.p.a., è concepita per operare in regime privatistico con tariffe agevolate, garantendo minimi tempi di attesa, orari di accesso alle prestazioni modulabili sulle esigenze dei pazienti e alta qualità professionale nell'erogazione dei servizi. Come da politica aziendale del Gruppo San Donato, l'attività della Smart Clinic si basa sull'ospitalità e la centralità della persona in tutti i processi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali Smart Clinic si ispira sono:

Eguaglianza
Ad ogni paziente è garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica, condizione economica.

Imparzialità
Sono garantiti comportamenti obiettivi e imparziali nei confronti di tutti i pazienti, con uguale opportunità di accesso alle informazioni e servizi.

Continuità
Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

Diritto di scelta
Ogni paziente ha diritto alla libera scelta della struttura sanitaria a cui affidarsi.

Partecipazione
È garantita attraverso le associazioni di volontariato e la raccolta sistematica delle osservazioni dei cittadini.

Efficacia ed efficienza
Gli adeguamenti attuati sono alla base del raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati.

Nel rispetto dei tali principi, gli obiettivi principali sono:
l'umanizzazione dell'assistenza, l'efficacia della cura, l'efficienza della gestione.

La Struttura

Smart Clinic Milano Bicocca nasce con l'intento di mettere a disposizione dell'utenza servizi sanitari di alta qualità, facilmente accessibili, e il know how del primo gruppo ospedaliero in Italia.

Il Centro è situato presso il Bicocca Village, Viale Sarca angolo Via Chiese – 20126 Milano (MI) e ha l'ambizioso ed importante obiettivo di essere ancora più vicino al paziente.
Servizi di alta qualità in regime privato, con applicazione di tariffe agevolate, e tempi di attesa minimi, possibilità di prenotare via telefono, e-mail, app in tutta comodità: sono solo alcune delle caratteristiche del Centro.
La struttura opera su una superficie totale di circa 147 mq., suddivisa in area reception, area per attività ambulatoriale, area attesa e area di supporto con locali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Le Prenotazioni

Presso Smart Clinic vengono effettuate prestazioni e visite specialistiche, con l'ausilio di specialisti delle strutture ospedaliere del Gruppo San Donato, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30 e sabato dalle 8.00 alle 18.00 con orario continuato.

È possibile effettuare la prenotazione dei servizi:

- *Telefonicamente* al numero 02 211 175 85 - Per prestazioni in regime privato o con Fondi e assicurazioni, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 (con orario continuato) e il sabato dalle 8.30 alle 13.00.
- *E-mail all'indirizzo*: smartclinic.bicocca@grupposandonato.it
- *WhatsApp:* 324 001 7486
- *Sito* www.smartclinic.it
- *App Gruppo San Donato*
- *Direttamente alla reception*

Inoltre, per offrire un servizio sempre più attento all'utenza vengono organizzate giornate di sensibilizzazione e prevenzione sulle principali patologie con visite gratuite e screening, promosse attraverso il sito e i canali social di Smart Clinic.

SMART CLINIC
Gruppo San Donato

Visite Specialistiche ed esami diagnostici nelle seguenti branche:

- Laboratorio di Analisi
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica
- Chirurgia Vascolare e Angiologia
- Dermatologia e Venereologia (Dermosifilopatia)
- Diagnostica per Immagini – Ecografie
- Endocrinologia
- Gastroenterologia - Chirurgia ed Endoscopia Digestiva
- Medicina del Lavoro
- Medicina Estetica
- Medicina Interna
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Medicina Sportiva Non Agonistica
- Neurologia
- Neurochirurgia
- Oculistica (Oftalmologia)
- Ortopedia e Traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Urologia

SMART CLINIC
Gruppo San Donato

Attività Vaccinale

Presso Smart Clinic Milano Bicocca è disponibile un servizio di vaccinazione rivolto esclusivamente a pazienti adulti.

Le vaccinazioni sono erogate esclusivamente su prenotazione e in regime privato (Solvenza), prenotando telefonicamente tramite il Centralino Unico al numero 02 211 175 85, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 (con orario continuato) e il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

La prescrizione o l'indicazione alla vaccinazione vengono valutate dal medico sulla base delle caratteristiche cliniche del paziente e delle raccomandazioni vigenti.

I vaccini che attualmente possono essere erogati sono i seguenti (in ordine alfabetico):

- ANTI HERPES-ZOSTER (ricombinante/inattivato)
- ANTI-CHIKUNGUNYA
- ANTI-COLERA
- ANTI-DENGUE
- ANTI-DIFTERITE / TETANO / PERTOSSE
- ANTI-DIFTERITE / TETANO / POLIOMIELITE
- ANTI-DIFTO-TETANICO
- ANTI-ENCEFALITE DA ZECCHE (TBE)
- ANTI-ENCEFALITE GIAPPONESE
- ANTI-EPATITE A
- ANTI-EPATITE A-B (vaccino associato)
- ANTI-EPATITIE B
- ANTI-FEBBRE TIFOIDE (orale e intramuscolare)
- ANTI-HERPES ZOSTER (vivo attenuato)
- ANTI-MENINGOCOCCO A,C,W,Y, (tetravalente)
- ANTI-MENINGOCOCCO B (monovalente)
- ANTI-MENINGOCOCCO C (monovalente)
- ANTI-MORBILLO /PAROTITE / ROSOLIA (trivalente)
- ANTI-PAPILLOMAVIRUS (HPV)
- ANTI-PNEUMOCOCCICO (13 valente)
- ANTI-POLIOMIELITE
- ANTI-RABBICA
- ANTI-TETANO

Medicina del Lavoro

La Medicina del Lavoro Smart Clinic supporta le Aziende nell'adempimento degli obblighi del D.Lgs. 81/2008, a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Il servizio comprende la nomina del Medico Competente, la stesura del piano sanitario e l'organizzazione di visite mediche preventive e periodiche. L'attività di sorveglianza sanitaria viene erogata sia presso le sedi delle aziende clienti, che presso la nostra sede di Milano Magenta, sempre garantendo la massima flessibilità e il minor impatto sulla produttività aziendale.

Le prestazioni di Medicina del Lavoro vengono pianificate e prenotate direttamente dal nostro personale di back office, in costante coordinamento con le aziende clienti.

Ai sensi della normativa vigente, data la specificità dei protocolli sanitari obbligatori che variano in base alla tipologia di rischio aziendale, al numero di lavoratori e al codice ATECO, non è applicabile un tariffario unico e fisso. In conformità con le indicazioni aziendali, il servizio viene erogato esclusivamente previa formulazione di un preventivo personalizzato e su misura, calibrato sulle reali esigenze della singola azienda.

Le aziende possono richiedere informazioni, prenotare le prestazioni o richiedere un'offerta commerciale dedicata attraverso i seguenti canali (attivi dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 con orario continuato):

- *Telefonicamente* al numero 02 872 800 12 o 349 165 8421 attivi dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 (con orario continuato).
- *E-mail all'indirizzo*: medlav.sc@grupposandonato.it
- *WhatsApp:* 02 872 800 12
- *Online:* compilando il form presente alla pagina https://www.smartclinic.it/medicina-del-lavoro

Punto prelievi di IRCCS Ospedale Galeazzi - Sant'Ambrogio
Il Punto Prelievi è allocato al Piano Terra ed è funzionalmente collegato alla Medicina di Laboratorio (SMeL) dell'Ospedale.
Il Punto Prelievi è aperto, con appuntamento, per i prelievi ematici e la consegna dei campioni, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 9.30 e il sabato dalle 8.00 alle 9.30, sono esclusi i giorni festivi.

Nella sala prelievi vengono eseguiti le seguenti tipologie di prelievo:

- prelievo venoso
- tampone oro/faringeo

Non è prevista l'esecuzione di prelievo arterioso.

Al punto prelievi vengono, inoltre, ritirati campioni, raccolti negli appositi contenitori, di:

- urine
- feci
- espettorati

L'utilizzo di contenitori adatti per la raccolta di materiali biologici a domicilio (tamponi, urine, feci ecc.) è una condizione essenziale per garantire una adeguata qualità delle prestazioni analitiche, pertanto l'Ospedale, attraverso il punto prelievi, fornisce gratuitamente agli utenti ambulatoriali i contenitori per la raccolta di materiali biologici, unitamente alle informazioni sulla corretta preparazione all'esame.

Le informative per gli esami che richiedono una particolare preparazione sono pubblicate su: https://www.grupposandonato.it/strutture/ospedale-galeazzi-sant-ambrogio/documentazione-clinica

Criteri di accettabilità dei campioni biologici

I campioni biologici raccolti a domicilio devono essere prelevati secondo le istruzioni fornite per ciascun materiale. I campioni prelevati presso il punto prelievi possono occasionalmente presentare non conformità che li rendono non idonei per l'esecuzione dell'analisi.

Qualora il campione biologico non possa essere analizzato, il paziente viene avvisato telefonicamente in giornata dalla segreteria di Laboratorio e invitato a ripresentarsi per un secondo prelievo o consegna di materiale, senza necessità di ripetizione dell'accettazione amministrativa.

Le cause più frequenti di non accettazione sono rappresentate da:

- Campioni visibilmente sporchi, imbrattati di sangue/urine/feci
- Campioni raccolti in contenitori e/o anticoagulanti non idonei all'analisi
- Campioni con alterato rapporto sangue/anticoagulante
- Campioni con materiale in quantità insufficiente per l'analisi o Campioni emolizzati e/o lipemici
- Campioni non identificati o correttamente etichettati o dubbi
- Campioni non conformi alle norme di sicurezza
- Campioni con tempo/temperatura di trasporto/conservazione non idoneo all'esame richiesto
- Campioni non idonei alla richiesta di esame

Tutte le informazioni complete in merito al Punto Prelievi sono consultabili al seguente link: https://www.grupposandonato.it/strutture/ospedale-galeazzi-sant-ambrogio/punti-prelievi-laboratorio-analisi

Il personale

L'elenco dei medici specialisti che operano nella struttura è reperibile sul sito grupposandonato.it e sul sito smartclinic.it.

Informazioni Utili

Orario di Apertura

Smart Clinic è aperto con orario continuato:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30
- sabato dalle 8.00 alle 18.00

Il Ritiro dei Referti

I referti di visite ed esami ambulatoriali possono essere ritirati direttamente presso Smart Clinic negli orari di apertura.

I referti di laboratorio di analisi possono essere ritirati dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30 e il sabato dalle 8.00 alle 18.00

Riservatezza

Il Centro garantisce a tutti gli utenti riservatezza e rispetto della persona. In adempimento alla normativa vigente è necessario il consenso esplicito del cittadino al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 196/2003 e smi e del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).

Informativa per i Pazienti relativa al trattamento dei dati personali è disponibile sul sito smartclinic.it.

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

Per ulteriori informazioni è a disposizione del cittadino l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Oltre al servizio informazioni, l'URP offre all'utente la possibilità di presentare reclami o suggerimenti utili alla struttura per un'impostazione organizzativa, strutturale e assistenziale più vicina alle esigenze della persona. Per gli eventuali reclami è a disposizione un apposito modulo.
Le segnalazioni possono essere effettuate tramite l'indirizzo e-mail: smartclinic.urp@grupposandonato.it.

Sistema di gestione della Qualità

Smart Clinic si impegna ad assicurare i seguenti requisiti e standard di qualità:

- La garanzia di ricevere un'accoglienza premurosa ed informazioni complete relative all'organizzazione delle attività
- Informazioni, la Carta dei servizi e gli opuscoli informativi di struttura messi a disposizione dell'utenza
- L'assicurazione di ottenere informazioni complete comprensibili dal personale in merito alle modalità di esecuzione
- Durante l'esecuzione di una qualunque prestazione ad un minore, la garanzia della presenza di uno dei genitori o di un loro sostituto

- Il rispetto della riservatezza
- La consegna a ciascun utente, della documentazione sanitaria relativa alle prestazioni effettuate completa e firmata dal responsabile dell'esecuzione
- La garanzia di essere tutelato rispetto alla privacy