

# Carta dei Servizi

## Servizio di Fisioterapia – Attività in solvenza

Estratto da Carta dei Servizi Poliambulatorio

Aggiornamento 2018

Edizione 1

**Istituto Palazzolo**



## **Offerta e Struttura Organizzativa**

Presentazione	Pag. 3
Lo staff	Pag. 3
Modalità di accesso	Pag. 5
Le attività	Pag. 5
Liste di attesa	Pag. 6
Indicazioni per una buona convivenza presso il Servizio di Fisioterapia	Pag. 6
Regolamento per la fruizione delle prestazioni	Pag. 7

## **Servizi Alberghieri e comfort** **Pag. 8**

L'Istituto: edificio storico da vivere	Pag. 8
Comfort ambientale	Pag. 8
Servizio bar e piccola distribuzione	Pag. 8
Pulizia ambienti	Pag. 8
Oggetti e beni personali	Pag. 9
Altri servizi disponibili	Pag. 9

## **Informazioni utili** **Pag. 11**

Parcheggi	Pag. 11
Divieto di fumo	Pag. 11
Come raggiungere la struttura	Pag. 11

## **Tutela e partecipazione** **Pag. 12**

Eguaglianza ed imparzialità	Pag. 12
Tutela della Privacy	Pag. 12
Consenso informato alle cure	Pag. 12
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pag. 12
Customer satisfaction	Pag. 13
Comunicazione con gli utenti	Pag. 13

## **Diritti del malato** **Pag. 14**

## **Allegati**

- 1) Questionario di customer satisfaction
- 2) Modulo segnalazioni e reclami

**SERVIZIO DI FISIOTERAPIA – ATTIVITA' A PAGAMENTO**  
**ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON CARLO GNOCCHI ONLUS**

Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano

Tel. +39 02 39703592

Email: [riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it)

Portale: [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

# Offerta e Struttura Organizzativa

## Presentazione

**Il Servizio di Fisioterapia dell'Istituto Palazzolo, Presidio Nord 1 della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus, è uno degli esempi di eccellenza a livello nazionale unanimemente riconosciuti nel settore della riabilitazione.**

Il Presidio Nord 1, di cui è **Direttore il Dr. Roberto Costantini**, è costituito da:

- ✓ *Centro IRCCS "S. Maria Nascente", via Capecelatro 66, Milano*
- ✓ *Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21, Milano*
- ✓ *Centro "Peppino Vismara", via Dei Missaglia 117, Milano*
- ✓ *Centro Multiservizi, via Colli di S. Erasmo 29, Legnano (MI)*
- ✓ *Centro Fondazione Don Gnocchi, Via G. Saragat , 26900 Lodi (Lo)*

In un ambiente dotato di **palestre completamente rinnovate, ubicate nel seminterrato della Sezione Montini**, il Servizio propone prestazioni di riabilitazione e di terapia fisica non erogabili in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, di medicina complementare, o in solvenza, su richiesta del paziente. Le attività si svolgono in fasce orarie dedicate ed accessibili per garantire una maggiore fruibilità nell'arco della giornata. L'équipe multidisciplinare, che si avvale di moderne tecniche riabilitative e strumentali, è costituita da **personale particolarmente qualificato**, in grado di garantire una presa in carico completa dell'utente: dalla diagnosi medica e strumentale, alla terapia (compresa quella intrarticolare con l'introduzione di acido ialuronico) e successivi controlli, tutti eseguibili in sede.

## Lo Staff

La Fondazione Don Carlo Gnocchi è dotata di **Codice Etico** ai sensi del D.Lgs. 231/2001; esso definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del management.

La **struttura organizzativa del Servizio di Fisioterapia** dell'Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario - **Renzo Augusto Bagarolo**

Vice Direttore Sanitario – **Sara Rapuzzi**

Responsabile Servizi Infermieristici e Assistenziali (SIA) – **Giuseppina Giavazzi**

Coordinatore Servizi Alberghieri – **Marilena Caniglia**

<b>Referenza Medico Fisiatrica</b>	<b>Fabio Trecate</b>
<b>Coordinatore Fisioterapisti e Tecnici della Riabilitazione</b>	<b>Marco Budel</b>
<b>Referente per le attività di fisioterapia in solvenza</b>	<b>Edoardo Canepa</b>
<b>Servizio Amministrazione</b>	<b>Nyenke Azubuibe Bobo</b>
<b>Responsabile Amministrativa Poliambulatorio e CUP</b>	<b>Sonia Moiso</b>
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	<b>Chiara Miracca</b>

**Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno dell'Istituto Palazzolo sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai famigliari di identificarli agevolmente.**

Per facilitare l'individuazione del personale medico, tecnico, infermieristico e addetto all'assistenza, gli operatori indossano divise cromaticamente distinguibili:

<b>MEDICI</b> (camice bianco)	
<b>COORDINATORE INFERMIERISTICO/CAPOSALA</b> (pantalone bianco/casacca bordeaux)	
<b>INFERMIERI</b> (pantalone bianco/casacca blu)	
<b>OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS)</b> (pantalone bianco/casacca arancione)	
<b>AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI (ASA)</b> (pantalone bianco/casacca bianca)	
<b>EDUCATORI</b> (pantalone bianco/casacca gialla)	
<b>FISIOTERAPISTI</b> (pantalone verde/casacca bianca)	

## Modalità di accesso e di erogazione del servizio

Per accedere alle prestazioni di Fisioterapia a pagamento è sufficiente la prescrizione medica.

I tariffari sono disponibili presso la segreteria.

Sono previste diverse forme di agevolazione e promozione, sia in forma temporanea che continuativa, con particolare riferimento a:

- **terapie combinate**
- **fasce orarie per la conciliazione di tempo di lavoro/benessere/cura**
- **convenzioni con numerosi Enti/Assicurazioni.**

**Il pagamento dei cicli di trattamento deve essere effettuato entro 48 ore dalla prenotazione delle prestazioni.**

Le modalità di pagamento contemplate sono: denaro contante, Bancomat, Carta di Credito, Assegno Bancario non trasferibile (da emettere solo dietro esibizione del documento di identità).

Le indicazioni e raccomandazioni (Regolamento) per la fruizione dei cicli di trattamento sono contenute nella Scheda Personale del cliente, da compilare e sottoscrivere in ogni sua parte al momento del pagamento.

**Per informazioni sulle promozioni in essere, prenotazioni, orari dei trattamenti, la segreteria del Servizio è raggiungibile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 15:00 al numero 02/39703592-3232 o all'indirizzo e-mail: [riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it)**

### Le attività

<b>Terapie Manuali e Tecniche Riabilitative</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Kinesiterapia individuale</b>	In ambito neurologico per il trattamento di patologie quali ictus cerebrali, sclerosi multipla, SLA. In ambito ortopedico e traumatologico per disordini posturali, artralgie, esiti di fratture, distorsioni, scoliosi, protesizzazione di articolazioni, patologie degenerative dei dischi intervertebrali tramite l'utilizzo di tecniche quali Mézière, Sharman, McKenzie, Bienfait, Back School.
<b>Massoterapia</b>	Manualità indicata per risolvere contratture muscolari dolorose della colonna (cervicalgie, dorsalgie e lombalgie).
<b>Linfodrenaggio manuale</b>	Modificando ritmicamente la pressione dei tessuti, permette alla linfa una migliore circolazione
<b>Terapie Manuali Osteopatiche</b>	Utilizza tecniche specifiche per ristabilire la mobilità e l'armonia funzionale delle articolazioni con l'utilizzo anche degli atti respiratori.
<b>Taping Neuromuscolare</b>	Tecnica correttiva meccanica e sensoriale che, basandosi sulle naturali capacità di guarigione del corpo, fornisce una migliore circolazione sanguigna e linfatica nell'area trattata. E' ideale nella cura dei muscoli, dei nervi e nelle situazioni post traumatiche
<b>Manipolazione fasciale</b>	Il tessuto connettivo, spesso sottovalutato e poco considerato, è alla base del nostro sistema motorio. Quando questo si "densifica" insieme a traumi o posture sbagliate può creare molti problemi che si manifestano attraverso il dolore. Con la manipolazione fasciale si può restituire fluidità del movimento e assenza di dolore.

Terapie Strumentali	Descrizione
<b>Laserterapia a scansione e manipolo</b>	Onde elettromagnetiche indicate in caso di postumi traumatici, artrosi, contratture muscolari, tendiniti, lesioni cutanee.
<b>Ultrasuonoterapia</b>	Mediante l'energia meccanica delle onde sonore, favorisce l'accelerazione dei processi riparativi dei tessuti molli.
<b>Diadinamiche e TENS</b>	Correnti antalgiche indicate per affezioni muscolari dolorose e nervose come nevriti, radicaliti, sciatalgie, cruralgie ecc.
<b>Elettrostimolazioni di muscoli normo e denervati</b>	Correnti elettriche indicate per ipotrofia da non uso e da denervazione. Idonee anche per il potenziamento muscolare in fase atletica.
<b>Ionoforesi</b>	Somministrazione di un farmaco attraverso la cute tramite l'utilizzo di corrente galvanica. Indicata per patologie di tipo infiammatorio, artrosi, osteoporosi, mialgie, tendinopatie, borsiti.
<b>Magnetoterapia</b>	Impiego di campi magnetici per il trattamento di pseudoartrosi, osteoporosi, fratture, ritardi di consolidazione ossea, morbo di Sudeck, artropatie di natura infiammatoria e degenerativa.
<b>Radarterapia (diatermia a onde corte)</b>	Sviluppa un calore endogeno ed è indicata per artrosi, tendiniti, contratture, algie post-reumatiche, ecc.
<b>Onde radiali e Onde focali</b>	Onde acustiche pulsanti, generate da macchine, in grado di diffondere ed erogare energia acustica superficialmente o in profondità, a seconda della patologia da trattare
<b>Diatermia capacitativa resistiva/Tecar®</b>	Tecnica che stimola energia dall'interno dei tessuti biologici, attivando i naturali processi riparativi e antinfiammatori e dimezzando i tempi di recupero. Indicata per patologie osteo-articolari e dei tessuti molli, lesioni muscolari acute e traumi distorsivi.
<b>ProNexibus (diatermia ad alta frequenza)</b>	Apparecchiatura elettromedicale in grado di trattare con successo diverse patologie, con un importante effetto antiedemigeno ed antinfiammatorio, impiega correnti ad altissima frequenza a bassa potenza e promuove una stimolazione dei tessuti connettivali e muscolari favorendone la rigenerazione in tempi brevi

**Il Servizio propone inoltre prestazioni fisiatriche di vario tipo per la cura del dolore e dei disturbi vestibolari (vertigini):**

- Manipolazioni (Manu Medica)
- Agopuntura
- Infiltrazioni (intraarticolari, periarticolari, tendinee) con acido ialuronico e collagene
- Mesoterapia antalgica
- Ossigeno- Ozono terapia
- Fibrolisi percutanea

#### Liste d'attesa

Le liste d'attesa per le prestazioni di Riabilitazione a pagamento sono definite su base cronologica (data di immissione nelle liste di attesa).

#### Indicazioni per una buona convivenza presso il Servizio di Fisioterapia

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di tutti gli utenti della struttura. È diritto dell'utente ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi i pazienti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- I pazienti, i parenti, i visitatori sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale e a non creare situazioni di disturbo e disagio verso gli altri ospiti/pazienti**
- Durante l'erogazione delle prestazioni ai pazienti, i parenti o visitatori sono tenuti, salvo diversa indicazione ricevuta dai professionisti, ad attendere il termine dei trattamenti al di fuori di palestre e studi

- **Le informazioni di carattere riabilitativo o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Fisioterapista/Tecnico della riabilitazione o al Medico Fisiatra di riferimento**
- I pazienti, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. Entro i confini dell'Istituto **è vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. **Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché alla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura** in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

#### Regolamento per la fruizione delle prestazioni

Per la fruizione delle prestazioni, è necessario che il cliente si presenti presso il Servizio con la **massima puntualità rispetto all'ORARIO concordato**; eventuali ritardi non potranno essere recuperati al termine della seduta.

In caso di **assenza del cliente**, per imprevedibili e gravi cause di forza maggiore, documentabili, sarà offerta la possibilità di recuperare la/le seduta/e di ogni ciclo nel **limite massimo del 10%** delle prestazioni prenotate.

Non potranno essere recuperate le sedute la cui disdetta, per qualsivoglia ragione, sia stata comunicata nella stessa giornata di erogazione del trattamento prenotato.

In caso di **assenza del professionista**, di norma, è prevista la sua sostituzione; ove ciò non fosse possibile, la seduta sarà recuperata.

Le prestazioni non eseguite sono rimborsabili nel caso in cui il cliente presenti, in forma scritta, **indicazione medica** dalla quale si evinca la necessità di **sospendere i trattamenti/sedute/cicli di terapia strumentale individuali**, in maniera definitiva e non procrastinabile, **per motivi di salute**.

## Servizi Alberghieri e comfort

### L'Istituto: edificio storico da vivere

Fu il Comune di Milano, all'inizio degli anni Trenta, a chiedere all'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Schuster, la costruzione di un istituto per anziani, perché "cominciavano ad essere abbandonati e molti erano sfrattati dalla città". E il cardinale pensò alle Suore delle Poverelle, la congregazione fondata dal beato Luigi Palazzolo nel 1869.

La cerimonia di posa della prima pietra ebbe luogo il 1° aprile del 1937.

**Nel 1998 l'Istituto è stato acquisito dalla Fondazione Don Carlo Gnocchi**, che, in linea con la missione del Beato Palazzolo, ha ulteriormente accentuato l'attenzione concreta ai bisogni degli anziani della città, avviando la ristrutturazione degli ambienti, potenziando e sviluppando la propria offerta di servizi. Partendo dalle solide basi gettate dalle **Suore delle Poverelle**, la Fondazione e tutti coloro che si sono avvicendati alla guida dell'Istituto hanno operato con un preciso obiettivo e un unico modello assistenziale: **curare, prendersi cura, farsi carico**. Questo ha significato dedicare la stessa attenzione ai bisogni sanitari, ma anche sociali e assistenziali di tutte le persone che si rivolgono alla struttura.

L'Istituto Palazzolo è situato su un'area complessiva di 35.850 metri quadrati con una superficie calpestabile dei vari piani di poco superiore a 52.275 mq e un volume di 221.691 metri cubi. Ha un "polmone verde" interno di 11.750 mq. È articolato in tre grandi edifici e in due sezioni: sezione Generosa (dal nome della Superiora Generale delle Suore delle Poverelle dal 1908 al 1939) e sezione Montini (in ricordo dell'Arcivescovo di Milano diventato poi Papa Paolo VI).

Ogni sezione è costituita da cinque piani di degenza collegati, nella parte finale, dalla grande Chiesa dell'Istituto. Ai piani di degenza si aggiunge il seminterrato, che ospita i servizi generali e alcuni servizi ambulatoriali. All'esterno dei tre grandi edifici e delle due sezioni ci sono la palazzina (sede del Corso di Laurea in Infermieristica, del Centro Diurno Integrato e di un convitto) la Cappella del Suffragio e la Camera Mortuaria.

### Comfort ambientale

Il Servizio di Fisioterapia dispone di appositi spazi adibiti a Palestra, con annessi spogliatoi per gli utenti, collocati al piano seminterrato della Sezione Montini e di una segreteria con sala d'attesa e bagni attrezzati.

**I locali beneficiano di un sistema di raffrescamento comune.**

### Servizio Bar e piccola distribuzione

In Istituto è attivo un Bar con ampio spazio prospiciente coperto, dotato di tavoli per la consumazione e la socializzazione. Lo spazio ha inoltre un locale climatizzato interno adibito a sala fumatori (secondo le disposizioni di legge) e comunica con gradevoli giardini interni. La gestione è affidata ad una società esterna. Presso l'esercizio è possibile fare piccoli acquisti di beni commestibili o di uso comune.

### Pulizia ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è affidato ad una società esterna di comprovata esperienza in ambito ospedaliero, scolastico e della Pubblica Amministrazione. Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi e il personale qualificato si rapporta costantemente con i Coordinatori dei reparti al fine di praticare interventi tempestivi e verificare la funzionalità dei processi di sanificazione degli ambienti.

La verifica del gradimento del servizio da parte degli utenti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

### Oggetti e beni personali

L'utente è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. L'Istituto declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si chiede di non lasciare incustodito denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

**Le protesi odontoiatriche, acustiche, oculistiche rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. L'Istituto non risponde di smarrimenti o danni, salvo quando sia dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto alla cura o all'assistenza.**

#### Altri servizi disponibili

L'Istituto Palazzolo, per vocazione e complessità, offre ulteriori Servizi di utilità e prossimi sia all'ospite che alla famiglia. Si citano qui di seguito i principali.

##### ➤ *Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)*

Oltre ad offrire consulenze e valutazioni per i pazienti ricoverati presso le Unità Operative della struttura, il SIVA è accessibile ai cittadini in convenzione con il SSN o privatamente.

Il SIVA dell'Istituto Palazzolo della Fondazione don Gnocchi è uno dei tre Centri milanesi di riferimento per le specifiche **patologie dei pazienti amputati**.

Attraverso l'équipe professionale interdisciplinare del SIVA è possibile essere seguiti nella scelta dell'ausilio più idoneo per la persona e/o nelle procedure di fornitura da parte dell'ATS Città Metropolitana di Milano .

Le Prestazioni offerte dal Servizio sono:

- ✓ *clinico-riabilitative*
  - visita fisiatrica
  - valutazione ausili
  - training all'uso
  - prescrizioni di ausili specifici per amputati
- ✓ *di consulenza*
  - consulenza per studio e ricerca su ausili
  - valutazioni tecnico funzionali

##### ➤ *Poliambulatorio*

In Istituto è attivo un **Ambulatorio Polispecialistico** con annesso **Centro prelievi** e ambulatori per le consulenze cliniche o la diagnostica di varie specialità. Offre servizi sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN), che a pagamento. Gli ambulatori sono dotati di particolari attrezzature con elevato standard qualitativo, al fine di rispondere al meglio ai bisogni degli utenti, anche grazie alle competenze professionali del personale sanitario dedicato. Oltre alle specialità accreditate con il SSN, sono presenti servizi di fisioterapia e di terapie strumentali, un ambulatorio di agopuntura e di terapia del dolore.

##### ➤ *Centro Odontoiatrico*

Il Centro Odontoiatrico si pone come obiettivo la diagnosi e la cura delle patologie del cavo orale attraverso un **trattamento personalizzato operato da un'équipe di specialisti** nei vari ambiti odontostomatologici. Il Centro, grazie alla cooperazione tra la Fondazione Don Gnocchi e l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e all'impegno speso nell'assistenza e nella ricerca in merito alle alterazioni del cavo orale nell'anziano e nelle persone con bisogni speciali, è diventato un punto di riferimento per l'assistenza odontoiatrica e la gerodontoiatria.

##### ➤ *Casa di cura*

All'interno dell'Istituto sono operativi 107 posti letto in **Casa di Cura**, (accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale), suddivisi in diverse Unità Operative quali: Medicina, Cure Sub Acute, Riabilitazione Specialistica. E' attiva, inoltre, l'Unità Operativa di Cure Intermedie dotata di 75 posti letto accreditati.

➤ *Ricoveri e Riabilitazione in solvenza*

Nell'ambito dell'Unità Operativa di Cure Intermedie, è possibile effettuare **Ricoveri in Solvenza**.

Per tale offerta è stato istituito un Nucleo specifico dotato di 6 posti letto, cui afferiscono eventuali ulteriori posti situati presso l'U.O. Cure Intermedie.

La tipologia di ricovero in Solvenza garantisce un approccio integrato e multidisciplinare ai pazienti accolti all'interno della Struttura. L'attività assistenziale è collegata con le attività di ricerca di tipo biomedico dirette all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica. L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo di:

- efficacia/efficienza della cura
- umanizzazione dell'assistenza
- profilo professionale degli operatori

Il Nucleo Ricoveri in Solvenza – Cure Intermedie si trova al primo piano della sezione Generosa.



# Tutela e partecipazione

## Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell'utente e della famiglia in Istituto si ispira ai valori inviolabili dell'uomo e della salvaguardia della sua dignità. Il Servizio viene erogato secondo i criteri dell'imparzialità, dell'obiettività e della giustizia. Sono assicurate e custodite la libertà di espressione, di credo, di orientamento di genere e di pensiero.

## Tutela della Privacy

L'Istituto assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal **Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché dalla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali**. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente.

Si ribadisce che entro i confini dell'Istituto è **vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. **Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché alla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura** in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

## Consenso informato alle cure

**Il consenso informato** è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

Il consenso informato alle cure deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica.

Il consenso informato alle cure può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

In Istituto è attivo **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato nel corridoio del Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS), padiglione Montini – piano rialzato. L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti, pazienti e dei parenti per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei Servizi, per avanzare suggerimenti o per gli encomi.

Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro di norma entro 30 giorni e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.

I riferimenti dell'ufficio (orari, modalità di accesso, opportunità di contatto) sono affissi nelle bacheche di tutte le Unità Operative e Servizi, disponibili presso i Coordinatori Infermieristici, pubblicati sul portale della Fondazione.

*L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00/13:00 e dalle 14:00 alle 15:30; recapiti: 02/39703234 – email: [urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it)*

### Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione delle attività svolte da tutti i Servizi che afferiscono al Poliambulatorio Specialistico; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e pubblicati presso i locali di accesso ai servizi; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

### Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, nelle rette previste, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: dall'affissione nelle bacheche comuni, alle revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Gnocchi Onlus sulle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo ([www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)).

## Diritti del Malato

L'Istituto Palazzolo pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella **Carta Europea dei Diritti del Malato (2002)** che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci:

### **Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

### **Diritto all'accesso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

### **Diritto all'informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

### **Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

### **Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

### **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

### **Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

### **Diritto alla innovazione**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

### **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

### **Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

### **Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.



## CI INTERESSA LA SUA OPINIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario. La sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi. La invitiamo ad inserire il questionario compilato negli appositi contenitori. Grazie

Data compilazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A14 Sesso  femmina  maschio

A15 Et 

A16 Scolarit   Scuola obbligo  Scuola superiore  
 Laurea  nessuna

A17 Nazionalit   Italiana  Europea  
 Extraeuropea

A18 Le chiediamo di indicare la prestazione e di seguito la specialit  in caso di visita:

Prima visita  Ecodoppler  Agopuntura  
 Visita di controllo  Ecocardiogramma  Elettromiografia  
 Prelievo  ECG da sforzo  Prest. infermieristica  
 Esami radiologici  Intervento chirurgico  altro specificare \_\_\_\_\_  
 MOC  Spirometria \_\_\_\_\_  
 Ecografia  Medicazione \_\_\_\_\_

Angiologia  Gastroenterologia  Oncologia  
 Cardiologia  Endocrinologia  Oculistica  
 Chirurgia gen.  Fisioterapia  O.R.L.  
 Diabetologia  Geriatria  Pneumologia  
 Reumatologia  Neurologia  Psicologia

A19 Tipo di prestazione  
SSN  PRIVATO

D1 Come ha prenotato?  
 telefono  sportello  Internet  
 altro  non so  nessuna prenot.

D1.1 Conosceva gi  il nostro Istituto?  
SI  NO

D1.2 Se SI, per quale motivo?  
.....

D1.3 Se NO, chi glielo ha consigliato?  
.....

D1.4 All'atto della prenotazione Le   stato offerto materiale informativo sul nostro Istituto (Carta dei Servizi, brochures, etc?)  
SI  NO

QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI:  
(indicare gradimento da 1 a 7)

D2 Servizio prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D3 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D5 Accessibilit , comfort e pulizia degli ambienti  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D6 Rispetto degli orari previsti  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D6.1 La prestazione   stata erogata in ritardo?  
 puntuale  entro 10'  tra 11' e 20'  tra 21' e 30'  oltre 30'

D7 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico e fisioterapico (accuratezza, cortesia, informazioni)  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto



