

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA E RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA

Aggiornamento 2017

Edizione 1



PRESIDIO NORD 1

I.R.C.C.S. "S. MARIA NASCENTE"
Via A. Capecelatro, 66 - 20148 Milano

CENTRO "PEPPINO VISMARA"
Via dei Missaglia, 117 – 20142 Milano

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta un prezioso supporto per l'utenza. E' uno strumento attraverso il quale si può instaurare un filo diretto con gli utenti, si promuove la comunicazione e l'informazione in merito alle caratteristiche del Servizio, si illustrano i percorsi per fruire in maniera agevole delle prestazioni sanitarie offerte e dei servizi erogati e si offre al cittadino un mezzo di controllo sulle modalità di utilizzo dei servizi, sugli standard di qualità e sulla completezza dell'informazione.

La presente Carta dei Servizi è distribuita a tutti gli utenti del Servizio, con preghiera di diffusione anche presso i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta.

L'accesso ai due servizi, qui descritti, è indipendente pur appartenendo entrambi alla stessa Unità Operativa.

La prese in carico presso uno dei due servizi non prevede il passaggio diretto all'altro e non sussistono liste di attesa condivise.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito della Fondazione Don Carlo Gnocchi www.dongnocchi.it ai link:

- <http://www.dongnocchi.it/i-centri/centro-irccs-s-maria-nascente>
- <http://www.dongnocchi.it/i-centri/centro-peppino-vismara>

**I.R.C.C.S. “S. MARIA NASCENTE”
Via A. Capecelatro, 66 - 20148 Milano
Tel. 02/40308.1**

SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

Il Servizio si compone di una struttura diagnostica ambulatoriale e di un servizio riabilitativo per l'erogazione di progetti riabilitativi per l'età evolutiva in regime ambulatoriale e in ciclo diurno continuo (CDC), entrambi accreditati con DGR 3926 del 27/12/2006 e rimodulazioni successive.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dr.ssa Marina Rodocanachi (Primario)

FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE

- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile e in Fisiatria
- Neuropsicologi e Psicologi dell'età evolutiva
- Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità, Musicoterapisti;
- Educatori Professionali
- ASA, OSS
- Infermieri
- Coordinatore Infermieristico
- Coordinatore Riabilitativo
- Impiegati amministrativi

I SERVIZI FORNITI

- Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (0-5 anni)
- Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (6-18 anni)
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio per i disturbi da tic
- Ambulatorio di Attività Privata Integrativa (API)
- Ciclo Diurno Continuo (CDC) con presenza di scuola elementare speciale

Prestazioni erogate:

- ✓ visite specialistiche neuropsichiatriche infantili e fisiatriche;
- ✓ valutazioni neuropsicologiche (definizione del profilo cognitivo, delle funzioni psichiche primarie {attenzione e memoria} e delle funzioni esecutive);
- ✓ valutazioni psicologico-cliniche (definizione del profilo comportamentale ed emotivo-relazionale);
- ✓ valutazioni neuromotorie inclusa la disprassia evolutiva e diagnostica dei tic e dei disturbi associati;
- ✓ valutazioni dei disturbi del linguaggio e della comunicazione {CAA};
- ✓ valutazioni della relazione (disturbi dello spettro autistico).

Interventi:

- ✓ interventi riabilitativi per le disfunzioni motorie anche mediante riabilitazione tecnologicamente assistita;
- ✓ interventi di logopedia (per disturbi del linguaggio e disturbi specifici dell'apprendimento) anche con ausili informatici;
- ✓ interventi di psicomotricità;
- ✓ interventi per disturbi dello spettro autistico con riferimento a metodi integrati basati su modelli evolutivi e cognitivo-comportamentali;
- ✓ interventi di riabilitazione cognitiva;
- ✓ interventi mirati per la disprassia evolutiva;
- ✓ trattamenti individuali o di gruppo di disturbi psicopatologici (ansia, depressione e difficoltà di adattamento) in comorbilità con altri disturbi neuro evolutivi con approccio cognitivo-comportamentale, psicodinamico o sistemico;
- ✓ interventi di sostegno psicologico e di psicoterapia al bambino ed alla famiglia;
- ✓ trattamenti cognitivo-comportamentali per disturbi da deficit di attenzione con o senza iperattività e disturbi da disregolazione degli impulsi;

- ✓ interventi educativi;
- ✓ interventi per la comunicazione aumentativa-alternativa;
- ✓ interventi di musicoterapia.

Il Servizio di Neuropsichiatria Infantile è ubicato in due padiglioni dell'IRCCS "Santa Maria Nascente":

- ingresso Via Capecelatro – Edificio A – 1° piano
- ingresso Via Gozzadini – Edificio H – piano terra

Gli ambulatori Neuropsichiatrici e dei Tic sono ubicati in Via Capecelatro 66 – Edificio A – 1° piano.

L'Ambulatorio Fisiatrico è ubicato in Via Gozzadini 7 – Edificio H – piano terra

Per prenotazione:

CUP/Acettazione:

- sportelli (Edificio B, piano terra)
dalle ore 7.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì
- al numero 02/40308.244
dalle ore 9.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì

Per informazioni:

Segreteria del Servizio (Edificio H, piano terra – ingresso di Via Gozzadini)

- da lunedì al giovedì, dalle ore 8.30 alle ore 17.00
- il venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 16.30

Tel. 02/40308.385

Fax 02/40308.088

Email: amunno@dongnocchi.it;

cellulare di servizio 335.7277246

MODALITA' DI ACCESSO AGLI AMBULATORI

Il Centro IRCCS "S. Maria Nascente" di Milano garantisce prestazioni per l'età evolutiva sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia con Attività Privata Integrativa (API).

Vengono seguiti bambini e adolescenti fino ai 18 anni con disturbi neuroevolutivi che richiedono un inquadramento diagnostico per una presa in carico riabilitativa che si declina, in base al progetto riabilitativo individuale (PRI), in interventi differenziati per le diverse fasce d'età e per la tipologia di bisogno clinico.

Per i trattamenti riabilitativi si deve fare diretto riferimento alla segreteria del Servizio.

Si precisa che il pagamento del ticket, sia per le visite che per i trattamenti riabilitativi, non è dovuto per minori al di sotto dei 14 anni, come previsto dalla Delib. Reg. n° VII/4438 del 28.3.2007.

MODALITA' DI ACCESSO AD API (Attività Privata Integrativa): in prima istanza, appuntamento di visita specialistica presso CUP; le successive prestazioni, sia di valutazione che di trattamento, sempre in API, saranno prenotate dalla segreteria del Servizio.

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

I tempi di attesa per le **visite neuropsichiatriche e fisiatriche** si riferiscono alla normativa vigente; per tutte le altre prestazioni i tempi di attesa dipendono dalla disponibilità di posti per nuovi inserimenti.

ACCESSO AGLI ATTI

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta esclusivamente da:

- l'intestatario provvisto di documento di identità
- un delegato provvisto del proprio documento di identità, di delega scritta firmata e di un documento di identità del delegante
- nel caso di minori o incapaci, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- nel caso in cui l'intestatario sia deceduto, la documentazione clinica viene rilasciata solo agli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega.

La richiesta della cartella clinica potrà essere fatta solo a chiusura della presa in carico (paziente dimesso).

La richiesta deve essere presentata alla Segreteria del Servizio su apposito modulo Servizio. Lo stesso dovrà poi essere consegnato agli sportelli del CUP/Accettazione (negli orari indicati negli spazi dedicati), dove si potrà effettuare il relativo pagamento di € 30,00.

La consegna della copia della documentazione richiesta avviene presso la Segreteria del Servizio viene effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

CICLO DIURNO CONTINUO (CDC)

Posti accreditati con il Servizio Sanitario nazionale: **75** (DGR 3926 del 27/12/2006 e rimodulazioni successive).

La **riabilitazione in regime diurno continuo** è rivolta a soggetti, di età compresa tra i 6 ed i 18 anni e residenti nel territorio del Comune di Milano e Provincia, con **disabilità** neuropsichica per lo più severa, rappresentata da deficit cognitivi, disfunzione motoria, disturbi della comunicazione-relazione spesso tra loro associati e che necessitano di **terapie riabilitative erogabili durante permanenza diurna**. L'inserimento in CDC è requisito per la frequenza della **la Scuola Elementare Speciale**, frutto di una convenzione tra il Centro IRCCS "S. Maria Nascente" di Milano ed il Ministero dell'Istruzione.

L'iscrizione è possibile tutto l'anno e la domanda viene accolta rispettando l'ordine cronologico di presentazione.

La domanda di accesso al Centro Diurno Continuo (CDC) va presentata alla segreteria del Servizio.

I criteri di accettazione sono rappresentati dalla presenza di obiettivi riabilitativi perseguibili e condivisi con la Scuola Elementare Speciale.

La segreteria convocherà l'utente ed i familiari affinché si possa procedere ad una valutazione clinica neuropsichiatrica mirata a individuarne, in base ai bisogni e agli obiettivi riabilitativi, i requisiti per l'inserimento ed a formularne, in caso positivo, il piano riabilitativo individuale.

La Segreteria invierà successivamente alla famiglia la lettera di idoneità e comunicherà all'Istituto Scolastico l'elenco ufficiale dei candidati idonei. La formale accettazione è di pertinenza della Scuola.

I tempi di inserimento dipendono dalla disponibilità dei posti. La durata massima della degenza diurna continua per utenti minorenni è fissata fino alla maggiore età.

Per informazioni:

Segreteria del Servizio (Edificio H, piano terra – ingresso di Via Gozzadini)

- da lunedì al giovedì, dalle ore 8.30 alle ore 17.00
- il venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 16.30

Tel. 02/40308.385

Fax 02/40308.088

Email: amunno@dongnocchi.it

cellulare di servizio 335.7277246

INFORMAZIONI UTILI

Servizio Accoglienza

Presso la portineria del Centro IRCCS Santa Maria Nascente (in Via Capecelatro – Edificio B – piano terra) è disponibile un Servizio Accoglienza per richieste di informazioni.

Responsabile del Servizio Accoglienza è la Sig.ra Franca Leugio.

I recapiti a cui riferirsi sono:

Tel. 02/40.308.287

Fax 02/40.308.863

E-mail: info.mi.smnascente@dongnocchi.it

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami e segnalazioni; a fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

Responsabile dell'URP la Sig.ra Franca Leugio.

L'URP è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

I moduli per segnalare criticità e suggerimenti o presentare reclami sono a disposizione presso l'URP e distribuiti contestualmente alla Carta dei Servizi.

L'ufficio URP è ubicato all'ingresso in Via Capecelatro - l'Edificio B – piano terra

I recapiti a cui riferirsi sono: Tel 02/40.308.287

Fax 02/40.308.863

E-mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

In automobile:

- Tangenziale ovest, uscita San Siro/Via Novara
- Autostrada A7, uscita viale Famagosta/Piazza Maggi

Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili, per l'utilizzo del quale è richiesta l'esposizione del contrassegno disabili. I suddetti spazi sono identificati dalle righe gialle. In via Capecelatro e nelle vie adiacenti è possibile il libero parcheggio negli spazi delimitati da righe blu in tutte le giornate in cui non sono previste manifestazioni allo stadio Meazza.

In caso di queste ultime, il libero parcheggio è consentito fino alle ore 12; nelle ore successive vengono applicate le tariffe previste dal Comune. Eventualmente, lungo la Via Capecelatro, sono disponibili diversi parchimetri per pagare la sosta.

SI PRECISA CHE LA PRESENTE CARTA DEL “SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA E RIABILITAZIONE DELL’ETA’ EVOLUTIVA” E’ PARTE INTEGRANTE DELLA “CARTA DEI SERVIZI” DELL’IRCCS “S. MARIA NASCENTE” che è così composta:

- *CARTA DEI SERVIZI – parte generale*
- *Carta dei Servizi delle Attività di Ricovero Ospedaliero*
- *Carta dei Servizi delle Attività Ambulatoriali*
- *Carta dei Servizi Riabilitativi Ambulatoriali e Domiciliari*
- *Carta dei Servizi del Servizio di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell’età evolutiva*
- *Carta dei Servizi CDD*
- *Carta dei Servizi RSD*

**CENTRO “PEPPINO VISMARA”
Via dei Missaglia, 117 - 20142 Milano
Tel. 02/89.38.91**

SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

Il Servizio eroga prestazioni finalizzate a progetti riabilitativi per l'età evolutiva in regime ambulatoriale ed è accreditato con DGR 3926 del 27/12/2006 e rimodulazioni successive.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dr.ssa Marina Rodocanachi (Primario)

FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE

- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile e in Fisiatria
- Psicologi dell'età evolutiva e Psicopedagogisti
- Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità, Musicoterapisti;
- Coordinatore Riabilitativo
- Impiegati amministrativi

I servizi vengono forniti sia in regime di S.S.N. che in Attività Privata Integrativa (A.P.I.)

Prestazioni erogate:

- ✓ visite specialistiche neuropsichiatriche infantili e fisiatriche;
- ✓ valutazioni psicologiche del profilo cognitivo;
- ✓ valutazioni psicologico-cliniche (definizione del profilo comportamentale ed emotivo-relazionale);
- ✓ valutazioni neuromotorie;
- ✓ valutazioni dei disturbi del linguaggio e della comunicazione {CAA};
- ✓ valutazioni psicopedagogiche e del profilo di modificabilità cognitiva.

Interventi:

- ✓ interventi riabilitativi per le disfunzioni motorie;
- ✓ interventi di logopedia (per disturbi del linguaggio e disturbi specifici dell'apprendimento) anche con ausili informatici;
- ✓ interventi di psicomotricità;
- ✓ interventi di riabilitazione cognitiva;
- ✓ trattamenti individuali o di gruppo di disturbi psicopatologici;
- ✓ interventi di sostegno psicologico e di percorsi brevi di psicoterapia al bambino ed alla famiglia;
- ✓ interventi di musicoterapia
- ✓ interventi neuromotori e psicomotori in piscina riabilitativa.

Il Servizio di Neuropsichiatria Infantile del Centro “Peppino Vismara” è ubicato:

- al piano terra (2 palestre di psicomotricità, 1 ambulatorio medico e piscina riabilitativa);
- 1° piano (restanti ambulatori)

Per prenotazioni/informazioni:

Segreteria del Servizio

- da lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.30
- Tel. 02/89.38.91
Fax 02/82.66.952
Email: riabilitazionevismara@dongnocchi.it

MODALITA' DI ACCESSO AGLI AMBULATORI

ITER PER L'ACCESSO AL SERVIZIO RIABILITAZIONE S.S.R.

PAZIENTE	Compila la scheda di accettazione e la consegna in segreteria.
SEGRETERIA	Ritira la scheda di accettazione e la consegna al Coordinatore del Servizio. A quel punto il paziente viene inserito in una lista di attesa per la presa in carico. Quest'ultima avverrà quando vi saranno posti disponibili per la terapia riabilitativa prescritta.
COORDINATORE (O SEGRETERIA)	Fissa l'appuntamento per la prima visita. In quell'occasione il paziente dovrà presentare la 1° impegnativa S.S.R. Annota nell'agenda del medico gli estremi della visita. Compone la cartella del paziente.
MEDICO	Procede alla visita. Illustra e condivide il PRI/Pri con la famiglia. Compila i modelli per privacy e consenso informato Compila la 2° impegnativa S.S.R. Procede alla consegna della Carta dei Servizi.

CALENDARIO E ORARIO RIABILITAZIONE S.S.R.

ORARIO SETTIMANALE

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
M	8.00 - 13.15	8.00 - 13.15	8.00 - 13.15	8.00 - 13.15	8.00 - 13.15	8.00 - 12.30
P	13.15 - 18.30	13.15 - 18.30	13.15 - 18.30	13.15 - 18.30	13.15 - 18.30	chiuso

Il calendario con i giorni di chiusura è esposto in bacheca presso la Reception del Centro.

RAPPRESENTANZA DEI GENITORI

Al fine di facilitare la comunicazione tra le famiglie ed il servizio sanitario riabilitativo, il Centro favorisce l'aggregazione ed il confronto tra i genitori. In tale contesto è indetta un'assemblea ogni due anni che designa n. 2 rappresentanti.

I Rappresentanti dei Genitori possono essere contattati sia per problemi inerenti il servizio che per informazioni di carattere generale.

ITER PER L'ACCESSO AL SERVIZIO API (Attività Privata Integrativa)	
PAZIENTE	Telefona per chiedere un appuntamento
SEGRETERIA	Fissa appuntamento Comunicando il costo del servizio. Annota nell'agenda del medico gli estremi della visita.
PAZIENTE	Provvede al pagamento della prestazione (*)
MEDICO	Procede alla visita. Compila il P.R.I./p.r.i. Compila i modelli privacy e consenso informato.
SEGRETERIA	Indica la data del 1° trattamento riabilitativo
AMMINISTRAZIONE	Emette la fattura

(*) I costi relativi al Servizio API sono elencati nel tariffario esposto presso la Reception del Centro.

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Per tutte le prestazioni i tempi di attesa dipendono dalla disponibilità di posti per nuovi inserimenti, in base ad un criterio cronologico. Costituisce criterio di priorità l'età compresa tra 0 e 3 anni. Altre condizioni di priorità possono essere stabilite dal medico specialista della struttura, in base a criteri clinici di urgenza.

ACCESSO AGLI ATTI

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta esclusivamente da:

- l'intestatario provvisto di documento di identità
- un delegato provvisto del proprio documento di identità, di delega scritta firmata e di un documento di identità del delegante
- nel caso di minori o incapaci, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- nel caso in cui l'intestatario sia deceduto, la documentazione clinica viene rilasciata solo agli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega.

La richiesta della cartella clinica potrà essere fatta solo a chiusura della presa in carico (paziente dimesso).

La richiesta deve essere presentata alla Segreteria del Servizio su apposito modulo. Presso la stessa si procederà al pagamento di quanto dovuto (la copia della cartella costa € 30,00*) nonché al ritiro. La consegna della suddetta documentazione viene effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

INFORMAZIONI UTILI

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

Al fine di consentire a familiari ed utenti di esporre proposte di miglioramento, reclami e segnalazioni, nell'atrio del Servizio sono disponibili gli appositi moduli, allegati anche alla presente Carta dei Servizi, da imbucare compilati nell'attigua casella. La risposta verrà fornita entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione.

In caso di necessità, resta accessibile all'utenza anche **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico** presente presso l'IRCCS "Santa Maria Nascente".

Responsabile dell'URP la Sig.ra Franca Leugio.

L'URP è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

L'ufficio URP è ubicato all'ingresso in Via Capecelatro - l'Edificio B – piano terra

I recapiti a cui riferirsi sono: Tel 02/40.308.287

Fax 02/40.308.863

E-mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO “PEPPINO VISMARA”

Con i mezzi pubblici:

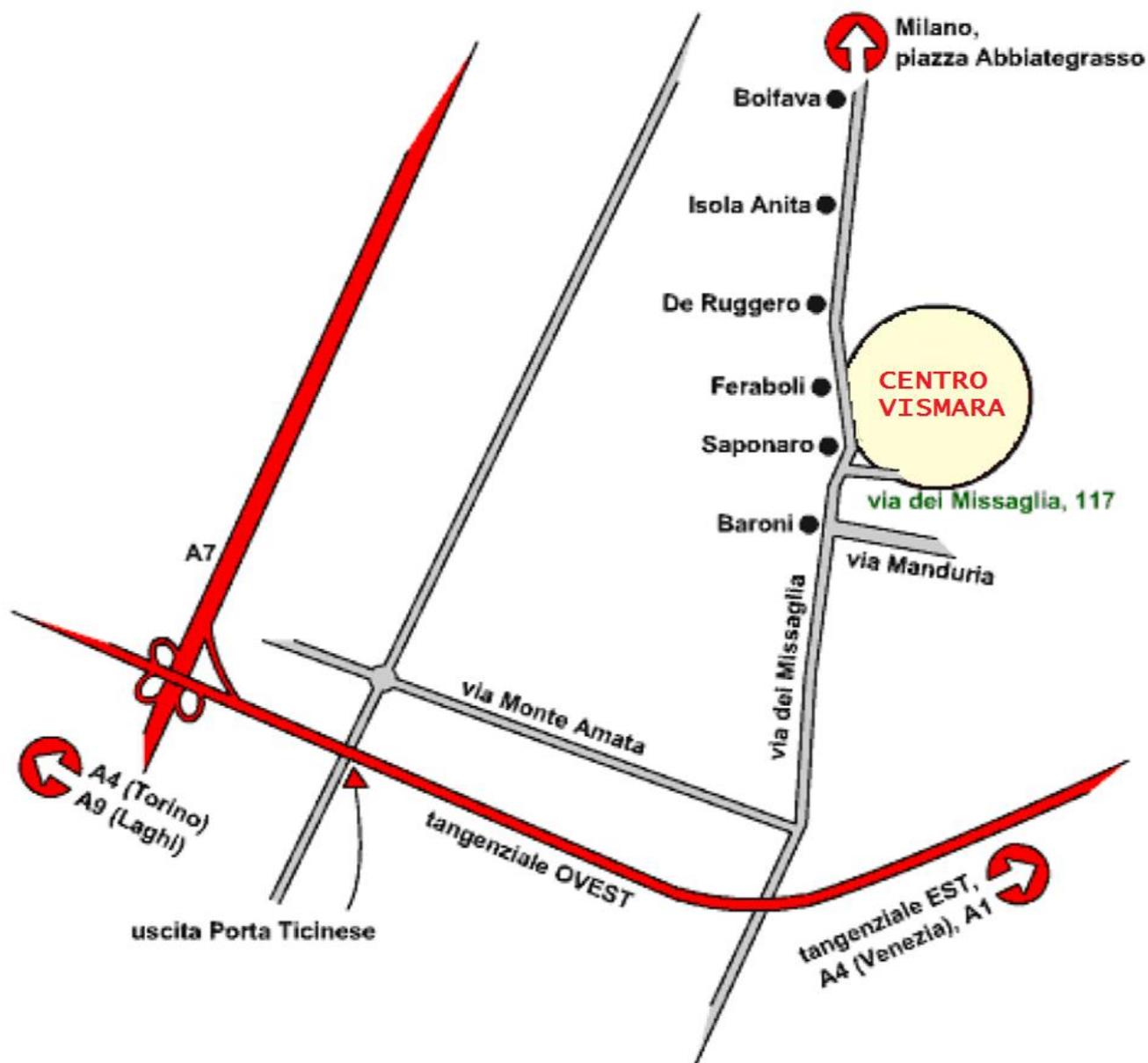
MM2 (metropolitana Verde) fino alla stazione di Piazza Abbiategrasso;

quindi

Tram 3 direzione Gratosoglio - fino alla fermata Scuola Santa Rosa;

oppure

Tram 15 direzione Rozzano - fino alla fermata Scuola Santa Rosa;



In automobile:

Tangenziale ovest, uscita 7bis

Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili e pazienti. I suddetti spazi sono identificati dalle righe gialle.

SI PRECISA CHE LA PRESENTE CARTA DEL “SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA E RIABILITAZIONE DELL’ETA’ EVOLUTIVA” E’ PARTE INTEGRANTE DELLA “CARTA DEI SERVIZI” DELL’IRCCS “S. MARIA NASCENTE” che è così composta:

- *CARTA DEI SERVIZI – parte generale*
- *Carta dei Servizi delle Attività di Ricovero Ospedaliero*
- *Carta dei Servizi delle Attività Ambulatoriali*
- *Carta dei Servizi Riabilitativi Ambulatoriali e Domiciliari*
- *Carta dei Servizi del Servizio di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell’età evolutiva*
- *Carta dei Servizi CDD*
- *Carta dei Servizi RSD*