

Carta dei Servizi

Poliambulatorio

Aggiornamento 2018
Edizione 1

Istituto Palazzolo



Offerta e Struttura Organizzativa	Pag. 3
Presentazione	Pag. 3
Lo staff	Pag. 3
Accesso al Poliambulatorio	Pag. 5
Accoglienza: Centro Unico Prenotazioni e Accettazione	Pag. 5
Accesso alle prestazioni	Pag. 5
Tempi d'attesa	Pag. 6
Al momento dell'ingresso in struttura	Pag. 7
Richiesta di copie e giustificativi	Pag. 7
Indicazioni per una buona convivenza presso le strutture del Poliambulatorio	Pag. 7
Oggetti e beni personali	Pag. 8
Caratteristiche dell'offerta: Specialità e Prestazioni	Pag. 9
Le Specialità	Pag. 9
Le Prestazioni	Pag. 9
Macroattività ad alta complessità assistenziale (MAC)	Pag. 10
Servizi Alberghieri e comfort	Pag. 11
L'Istituto: edificio storico da vivere	Pag. 11
Comfort ambientale presso il Poliambulatorio	Pag. 11
Servizio Bar e piccola distribuzione	Pag. 11
Pulizie ambienti	Pag. 12
Altri Servizi Sanitari disponibili	Pag. 12
Informazioni utili	Pag. 14
Parcheggi	Pag. 14
Telefono	Pag. 14
Divieto di fumo	Pag. 14
Come raggiungere la struttura	Pag. 14
Tutela e partecipazione	Pag. 15
Eguaglianza ed imparzialità	Pag. 15
Tutela della Privacy	Pag. 15
Consenso informato alle cure	
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pag. 15
Customer satisfaction	Pag. 16
Comunicazione con gli utenti	Pag. 16
Diritti del malato	Pag. 17

Allegati

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

POLIAMBULATORIO

ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI ONLUS

Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano

Centro Unico Prenotazioni: Tel. +39 02 39703465 – INFO: Tel. +30 02 39703675 – 02 39703335

Email: poliamb.palazzolo@dongnocchi.it

Portale: www.dongnocchi.it

Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione

Il **Poliambulatorio** completa ed integra l'offerta sanitaria e socio sanitaria dell'Istituto Palazzolo, anche attraverso l'erogazione di prestazioni innovative volte ad assicurare un percorso diagnostico e di cura efficace ed esaustivo.

Il Poliambulatorio dell'Istituto Palazzolo è una delle strutture più complesse, fra le afferenti al **Presidio Nord 1 della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus**, calate storicamente nel tessuto sociale del territorio.

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)*

Il Poliambulatorio dispone di un Centro Prelievi e di numerosi ambulatori specialistici. Offre servizi di analisi e di diagnostica strumentale sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che a pagamento.

Gli ambulatori sono dotati di attrezzature di elevato standard qualitativo al fine di rispondere al meglio ai bisogni degli utenti

L'unità operativa è articolata nelle strutture: Prenotazione e Accettazione, situata in prossimità del porticato d'accesso e del Cortile d'Onore - lato Sezione Generosa; Ambulatori specialistici, piano terreno - ingresso Sezione Generosa; Diagnostica per Immagini/Radiologia, piano interrato - Sezione Generosa; Riabilitazione/Terapie fisiche e SIVA, piano interrato - Sezione Montini, Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale (MAC) per un numero complessivo di quattro (4) posti tecnici, piano terzo - Sezione Generosa.

Afferisce al Poliambulatorio anche il **Centro Odontoiatrico**, situato al piano terreno della Sezione Generosa.

Per le unità di offerta Riabilitazione, convenzionata o in solvenza, e per il Centro Odontoiatrico sono disponibili specifiche Carte dei Servizi, richiedibili presso il Poliambulatorio o scaricabili dal portale di Fondazione (www.dongnocchi.it).

La struttura è autorizzata e accreditata con Deliberazione n° 1564 del 01/01/2010 della Regione Lombardia.

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 dell'U.O. Poliambulatorio – Istituto Palazzolo** è articolata nelle seguenti principali funzioni e responsabilità:

Direttore del Presidio Nord 1 – **Dr. Roberto Costantini**

Direttore Sanitario - **Renzo Augusto Bagarolo**

Vice Direttore Sanitario – **Sara Rapuzzi**

Coordinatore Attività Socio Sanitarie - Ambulatoriali Geriatria/Demenza – **Fabrizio Giunco**

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

Coordinamento Servizi Alberghieri – **Marilena Caniglia**

Responsabile Medico Poliambulatorio	<i>Massimo Mini</i>
Responsabile Amministrativa Poliambulatorio - CUP e Centro Servizi per la Presa in Carico del Paziente Cronico	<i>Sonia Moiso</i>
Coordinatore Infermieristico Poliambulatorio	<i>Renata Porcella</i>
Coordinamento Poliambulatorio – Rendicontazione e Flussi	<i>Oriana Simoncini</i>
Responsabile Unità Operativa Complessa di Riabilitazione	<i>Fabio Trecate</i>
Coordinatore Servizio Fisioterapia e SIVA	<i>Marco Budel</i>
Referente Servizio Fisioterapia Attività in Solvenza	<i>Edoardo Canepa</i>
Direttore Sanitario Centro Odontoiatrico	<i>Jacopo Alfredo Paleari</i>
Referente Universitario operativo presso Centro Odontoiatrico (Università degli Studi di Milano – Bicocca)	<i>Fabrizio Carini</i>
Responsabile Amministrazione	<i>Nyenke Azubuike Bobo</i>
Ufficio Relazioni con il Pubblico	<i>Chiara Miracca</i>

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno del Poliambulatorio, ai servizi afferenti e, in generale, presso l'Istituto Palazzolo, sono dotati di un cartellino di riconoscimento che consente 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:

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

Accesso al Poliambulatorio

Accoglienza: Centro Unico Prenotazioni e Accettazione

➤ *Il Centro Unico Prenotazioni (CUP)*

Il Centro Unico Prenotazioni (CUP) è un servizio di customer care costituito da personale esperto e dedicato che, oltre a soddisfare le istanze degli utenti organizzando le agende delle prestazioni convenzionate con il SSN o a pagamento, fornisce indicazioni e suggerimenti per la presentazione della documentazione idonea per accedere ai servizi, per la preparazione prevista per l'esecuzione di particolari indagini e per orientarsi nell'Offerta Sanitaria ambulatoriale/domiciliare dell'Istituto.

Il servizio è accessibile telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle 10:00 alle 16:00 al recapito: 02/39703465.

Ulteriori informazioni sono disponibili anche visitando il portale della Fondazione Don Gnocchi Onlus al link dedicato all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

➤ *Accettazione*

L'Ufficio Accettazione è il servizio di front line dedicato al disbrigo di tutte le operazioni amministrative correlate all'erogazione delle prestazioni del Poliambulatorio (informazioni, prenotazioni, accettazione di visite ed esami, cassa, ritiro referti, ecc.)

Fornisce le indicazioni necessarie per accedere alle prestazioni in convenzione o a pagamento.

Gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì. Nell'arco dell'apertura giornaliera i servizi specifici sono articolati nel modo che segue:

- *Centro Prelievi:* attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 09:30; vi si accede senza prenotazione, purché dotati di prescrizione del medico.
- *Accettazione, cassa, prenotazione:* attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 18:30.
- *Ritiro Referti:* gli sportelli sono accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:30 a partire dal primo giorno utile indicato nello scontrino rilasciato in fase di accettazione. **Il ritiro è consentito esclusivamente al titolare dei dati sanitari o a un suo delegato formalmente. Per nessuna ragione verranno comunicati esiti degli esami telefonicamente** (D.Lgs 196/03).
- *Informazioni:* è possibile contattare l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle ore 18:30 ai seguenti numeri: +39 02/39703675-3335; email: poliamb.palazzolo@dongnocchi.it

Accesso alle prestazioni

L'accesso alle prestazioni erogate dal Poliambulatorio è subordinato alla presentazione di documentazione sanitaria nel modo che segue:

- *Prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale/Regionale:*
 - **per prenotare** sono necessari: la Carta Regionale dei Servizi; l'impegnativa (completa di quesito diagnostico/diagnosi) rilasciata dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di Libera Scelta o dallo Specialista Ospedaliero
 - **per effettuare l'accettazione** sono necessari: la Carta Regionale dei Servizi; l'impegnativa (completa di quesito diagnostico/diagnosi) rilasciata dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di Libera Scelta o dallo Specialista Ospedaliero; Tessera di esenzione (per chi ne fruisce)

○ *Prestazioni in solvenza (a pagamento):*

- **per prenotare e per effettuare l'accettazione:** richiesta medica (necessaria per l'erogazione di prestazioni riabilitative, terapie strumentali, diagnostica per immagini); Carta Regionale dei Servizi

Per l'erogazione di prestazioni in convenzione con il SSN, **sono valide solo le impegnative compilate correttamente in tutti i campi definiti "obbligatorie" ai sensi della circolare 28/SAN del 21.10.1996 e successive integrazioni.**

Con circolare 30/SAN del 30.12.2009 e successive modifiche, inoltre, ATS Città Metropolitana di Milano (ex ASL Milano) ha stabilito che il tempo massimo che deve intercorrere dalla data di prescrizione dell'impegnativa a quello della prenotazione è di un (1) anno. Entro tale periodo il paziente è tenuto a prenotare la prestazione indipendentemente dalla data di erogazione della medesima.

Le prestazioni prenotate con il Servizio Sanitario Nazionale sono organizzate, come da indicazioni della Regione Lombardia, in ambulatori divisionali; non è dunque possibile la scelta del singolo specialista.

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).

Tempi d'attesa

I tempi d'attesa per le prestazioni di diagnostica e per consulenza clinica sono in linea con le disposizioni normative. I dati sono trasmessi periodicamente alle istituzioni competenti e da queste resi pubblici.

Le prestazioni di laboratorio non richiedono prenotazione. Se rispettate le condizioni per la praticabilità dell'esame, sono erogate in costanza di richiesta degli utenti, nei giorni e orari previsti per l'apertura del servizio.

Le classi di priorità di cui osservare i criteri definiti dalla normativa per la gestione delle liste d'attesa, sono le seguenti:

U = URGENTE (72 ore)	Nel più breve tempo possibile o, se differibile, entro 72 ore lavorative (no sabato/domenica); da riservare ai casi più gravi in cui vi possa essere un reale rischio per la vita del paziente; tali prestazioni devono essere prenotate entro 48 ore dall'emissione dell'impegnativa
B = BREVE (10 gg)	Attesa breve, ovvero il paziente può aspettare fino ad un massimo di 10 giorni
D = DIFFERIBILE (30 gg Visite - 60 gg Esami)	La prestazione può essere programmata entro 30 giorni se si tratta di Visita Specialistica, entro 60 giorni se si tratta di Esame
P = PROGRAMMABILE	Richiesta di prestazioni riferita a problemi che richiedono approfondimenti, ma che non necessitano di risposta in tempi particolarmente rapidi, ovvero per prestazioni NON URGENTI, ma programmabili anche oltre i 180 giorni, secondo indicazioni cliniche stabilite di volta in volta dal prescrittore

Le indicazioni relative alla classe di priorità sono di esclusiva competenza del medico prescrittore e devono essere riportate nella richiesta (impegnativa) attraverso la compilazione degli appositi spazi dedicati.

Al momento dell'ingresso in struttura

All'ingresso in struttura l'utente, il parente o l'accompagnatore si recheranno presso l'Ufficio Accettazione per il disbrigo delle formalità amministrative in sufficiente anticipo (30 minuti) per poter rispettare l'orario previsto per la consulenza o l'esame prenotati.

Devono essere consegnati i documenti amministrativi e corrisposto il pagamento della prestazione, salvo in caso di esenzione certificabile e in conformità con le indicazioni normative.

Il paziente è tenuto, inoltre, a sottoscrivere il consenso al trattamento dei Dati Personali, conformemente alle disposizioni normative vigenti, condizione necessaria per il disbrigo degli adempimenti amministrativi e per l'accesso alla prestazione.

Documenti clinici e referti di visite o esami svolti in precedenza, saranno consegnati allo specialista nel corso della consulenza.

Terminata l'accettazione, l'utente viene orientato presso gli ambulatori o servizi presso i quali deve essere svolta la prestazione e preso in carico dal personale assegnato ai medesimi.

Il Servizio di trasporto, eventualmente utilizzato per raggiungere la struttura ed effettuare una prestazione ambulatoriale, è a carico del paziente o dei familiari.

Richiesta di copie e giustificativi

Per ottenere il rilascio di duplicati/copie di lastre (radiografie) eseguite in ambulatorio è necessario che il titolare dei dati sanitari, o suo delegato formalmente, si rivolga all'Ufficio Accettazione del Poliambulatorio. L'Ufficio darà le dovute informazioni sulle modalità di richiesta, sui tempi di consegna e sulla quota da corrispondere, in conformità con la normativa vigente. Anche per il rilascio di giustificazioni di presenza presso il Poliambulatorio la richiesta deve essere avanzata all'Ufficio Accettazione.

Indicazioni per una buona convivenza presso le strutture del Poliambulatorio

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 gli utenti medesimi, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- L'utente, 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**
- Durante le procedure di assistenza, consulenza clinica, atti infermieristici/tecnico-riabilitativi rivolti agli utenti, i parenti o visitatori sono tenuti ad attendere il termine delle operazioni al di fuori dell'ambulatorio, salvo diversa indicazione e autorizzazione concessa dai professionisti
- **Le informazioni di carattere clinico o assistenziale devono essere richieste, dagli aventi diritto, esclusivamente al Medico o al professionista assegnato**
- L'utente, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi (armi, oggetti contundenti) e/o assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità; è fatto inoltre divieto di utilizzo di prodotti che possano generare fiamme libere, inclusi eventuali accendini.
- 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.

Oggetti e beni personali

Gli utenti che accedono ai servizi della struttura sono direttamente responsabili della custodia del denaro e degli oggetti di loro proprietà. L'Istituto declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si suggerisce di non lasciare incustoditi denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore negli ambulatori/palestre/spogliatoi.

Le protesi dentarie, acustiche, e gli occhiali, etc., 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 sanitario o addetto all'assistenza.

Caratteristiche dell'Offerta: Specialità e Prestazioni

Le Specialità

Le Specialità accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, offerte presso il Poliambulatorio, sono le seguenti:

Angiologia	Cardiologia	Chirurgia Generale	Dermatologia
Geriatria	Malattie Endocrine e del Ricambio	Medicina Interna	Neurologia
Oncologia	Ortopedia e Traumatologia	Pneumologia	Diagnostica per immagini
Recupero e Riabilitazione Funzionale (Fisiatria)	Gastroenterologia	Oculistica	Otorinolaringoiatria
Odontoiatria e Stomatologia	Reumatologia	CDCD - UVA	

Sono inoltre presenti ulteriori specialità le cui prestazioni/consulenze sono erogabili **esclusivamente in solvenza**, ovvero:

- **Podologia**
- **Osteopatia**

Le Prestazioni

Oltre alle consulenze (visite, controlli, follow-up), presso il Poliambulatorio è disponibile una vasta offerta di prestazioni erogabili in convenzione con il SSN, a pagamento o nell'ambito di eventuali convenzioni attive.

Si riassumono qui di seguito le principali macrocategorie. Per informazioni dettagliate si rimanda al contatto diretto con il Centro Unico Prenotazioni.

Poiché alcuni esami prevedono una specifica preparazione, si raccomanda di seguire le indicazioni ricevute in fase di prenotazione.

Centro Prelievi: Il Laboratorio Analisi cui afferisce il Centro Prelievi è accreditato dalla Regione Lombardia come Laboratorio generale di base, con sezioni specializzate in Biochimica Clinica, Tossicologia, Microbiologia, Virologia e Immunoematologia. Sebbene l'accesso alle prestazioni non richieda appuntamento negli orari previsti per l'erogazione, si consiglia di accertarsi presso il Medico di Medicina Generale, presso lo Specialista o presso il CUP del Poliambulatorio che gli esami richiesti non prevedano particolari preparazioni per la corretta esecuzione.

Esami radiologici: la struttura propone RX convenzionali, Radiologia dei segmenti ossei, del cranio, della colonna vertebrale, del bacino, degli arti superiori e inferiori; Radiologia dell'addome; Radiologia del torace; Ortopantomografia; Teleradiografia del cranio.

Esami ecografici: ecografia della tiroide, dell'addome, dell'apparato urinario, prostatica-transrettale; ecografia trans-vaginale; ecodoppler TSA, ecodoppler venoso e arterioso agli arti; ecocardiocolodopplergrafia; ecografia mammaria; ecografia muscolo tendinea.

Elettrocardiogrammi e Holter: ECG, ECG da sforzo, Holter ECG, Holter pressorio.

Sono inoltre eseguibili:

- Elettromiografia
- Laringoscopia
- Spirometrie semplici e globali; DLCO
- Test bronco dinamici
- Poligrafie dinamiche ambulatoriali
- Prick Test

Il Poliambulatorio propone anche trattamenti, **esclusivamente in solvenza**, di:

- Agopuntura
- Terapia del dolore
- Medicina manuale
- Mesoterapia
- Fibrolisi
- Ozono terapia
- Tecar
- Elettroforesi e Ionoforesi

Per completezza, con riferimento alle numerose prestazioni offerte dal Servizio di Riabilitazione (in convenzione e in solvenza) e per le prestazioni del Centro Odontoiatrico si rimanda alle Carte dei Servizi espressamente dedicate. Le Carte sono disponibili presso il Poliambulatorio o scaricabili dal portale della Fondazione (www.dongnocchi.it)

Macroattività ad alta complessità assistenziale (MAC)

Al Poliambulatorio afferisce anche la **Macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale (MAC)** per un numero complessivo di quattro (4) posti tecnici.

Si tratta di una tipologia di offerta finalizzata alla somministrazione di chemioterapia e terapie di supporto per persone affette da patologie di natura oncologica.

Le prestazioni sono erogate dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 16:00 presso la Sezione Generosa (piano 3°), ove sono disponibili 3 poltrone ed un (1) posto letto.

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 Palazzolo 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 avvicinati 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 presso il Poliambulatorio

Accettazione: 3 sportelli per le attività di front line (accettazione, prenotazione e ritiro referti), sala d'attesa e back office. Gli uffici sono ubicati sotto il portico del cortile principale, sul lato destro, in prossimità dell'accesso alla sezione Generosa.

Centro prelievi e ambulatori per consulenze specialistiche: gli spazi, comprensivi di sala d'attesa e bagni attrezzati, sono ubicati al piano rialzato accedendo dall'ingresso della sezione Generosa.

Centro Odontoiatrico: il Centro si trova al piano rialzato - sezione Generosa - Rotonda (si veda il documento estratto della Carta dei Servizi espressamente dedicata al Centro).

Diagnostica per immagini: la radiologia e gli ambulatori, con annessa sala d'attesa e bagni attrezzati, si trovano nel seminterrato accedendo dalla sezione Generosa.

Servizio Riabilitazione e Terapie Strumentali : Il Servizio di Riabilitazione 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; le visite Fisiatriche sono eseguite presso i locali del Poliambulatorio Specialistico (si vedano le Carte dei Servizi dedicate al Servizio Riabilitazione, convenzionata e in solvenza).

Tutti i locali beneficiano di un sistema di condizionamento/raffrescamento comune dell'aria.

Servizio Bar e piccola distribuzione

Il Bar beneficia di un ampio spazio prospiciente coperto e 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 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.

Nei diversi piani delle Sezioni Generosa e Montini, in prossimità degli ascensori accessibili al pubblico, sono collocati dei distributori automatici di bevande.

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 delle Unità Operative/Servizi 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 ospiti/utenti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction. Sono sempre disponibili presso le Unità Operative/Servizi i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Altri Servizi Sanitari disponibili

L'Istituto Palazzolo, per vocazione e complessità, offre ulteriori Servizi Sanitari, prossimi sia all'utente che alla famiglia, tra cui:

➤ *Centro Odontoiatrico*

Il **Centro Odontoiatrico**, che afferisce al Poliambulatorio, 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 e Cure Intermedie*

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

➤ *Ricoveri in solvenza*

Nell'ambito della Casa di Cura è possibile effettuare **Ricoveri in Solvenza**.

Per tale offerta, peraltro, è stato istituito un Nucleo specifico dotato di 6 posti letto, cui afferiscono eventuali ulteriori posti, situato 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**.

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

➤ *Centro Servizi per la Presa in Carico del Paziente Cronico*

Connesso al Poliambulatorio specialistico, è attivo anche un **Centro Servizi per la Presa in Carico del Paziente Cronico**.

Il Centro opera con riferimento alla riforma Regionale (DGR. n° 6164, n° 6551 e successivi provvedimenti) che si propone di assicurare al cittadino, in condizione di fragilità, affetto da patologie croniche, un migliore accesso alle cure, un'assistenza sanitaria e sociosanitaria integrata e continua.

Con il nuovo modello di Presa in Carico il paziente è seguito da professionisti esperti (Case Manager e Clinical Manager) che, in collaborazione con altri specialisti e con il Medico di Medicina Generale (medico di famiglia) o Pediatra di Libera Scelta, definiranno un percorso di cura e di assistenza personalizzato (PAI).

Per accedere al Centro Servizi sono necessari:

- la proposta di adesione inviata da Regione Lombardia al paziente cronico (lettera)
- la Carta Regionale dei Servizi
- eventuale documentazione sanitaria utile

Il Centro Servizi, situato alle spalle della portineria, è accessibile dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 – Telefono 02.0999.8480 – email: presaincarico@dongnocchi.it



Informazioni utili

Parcheggi

L'Istituto è dotato di spazi adibiti a parcheggio con particolare attenzione ai posti destinati alle persone disabili. Il parcheggio è consentito solo nelle aree contrassegnate. Tutti i visitatori sono invitati a rispettare le indicazioni poste sulle singole aree di parcheggio al fine di agevolare: i passaggi delle vetture sanitarie (ambulanze, auto attrezzate); le soste dei veicoli di servizio dell'Istituto; le soste delle persone diversamente abili i cui mezzi siano dotati di contrassegno ufficiale. Sono disponibili anche parcheggi per motocicli e biciclette. E' vietato sostare nel Cortile d'Onore (principale) dell'Istituto.

Telefono

L'Istituto dispone di apparecchi telefonici pubblici funzionanti mediante scheda telefonica e dislocati nei punti di raccordo delle varie sezioni, all'ingresso, in prossimità degli ascensori diretti ai reparti.

Divieto di fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs. n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali interni/esterni dell'Istituto, fatte salve le aree fumatori individuate ed indicate da idonea cartellonistica e una sala fumatori, dotata di impianto di areazione e sanificazione dell'aria, allestita presso il locale Bar.

Il divieto è esteso a tutto l'arco della giornata, 24 ore su 24 ed a tutti i mezzi di fumo, comprese le sigarette elettroniche ed è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

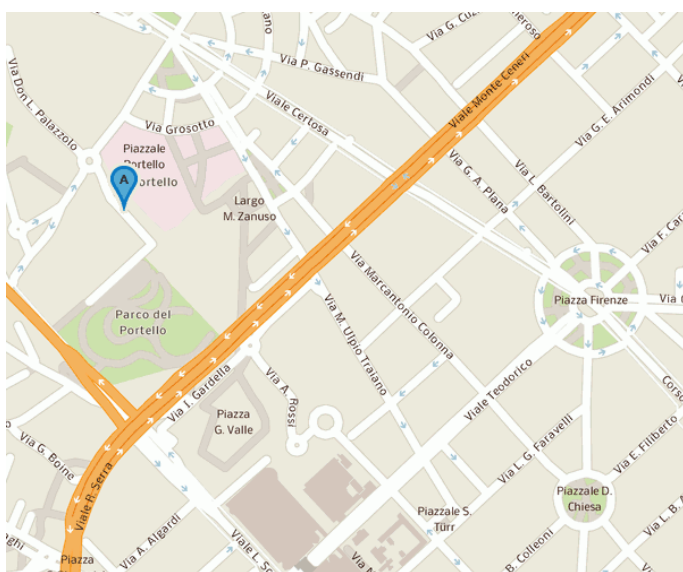
I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.

Come raggiungere la struttura

L'Istituto Palazzolo si trova nelle immediate vicinanze della Fiera di Milano, zona Piazzale Accursio, e del Centro Commerciale Iper Portello.

E' facilmente raggiungibile dalle autostrade A8 e A4 (uscita Milano-Certosa sul raccordo).

E' servito dai seguenti mezzi pubblici:



- Linee tranviarie 14 – 1 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 69 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 48 (collegamento con M1 – P.le Lotto)
- Stazione della Metropolitana M5 “La Lilla” – Portello (Ex Alfa Romeo).

Tutela e partecipazione

Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell'Ospite/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 e dei parenti per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti/servizi, per avanzare suggerimenti o per gli elogi.

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/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

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione delle attività svolte dal Poliambulatorio; i risultati dell'indagine sono resi disponibili alle Istituzioni di riferimento e pubblicati annualmente nei locali del servizio; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi e nelle modalità di erogazione, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso i media 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).

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.

Allegato 1 - Questionario di customer satisfaction

D10 Rispetto alla riservatezza personale

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
Per niente		Mediamente			Molto	
soddisfatto		soddisfatto			soddisfatto	

D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
Per niente		Mediamente			Molto	
soddisfatto		soddisfatto			soddisfatto	

D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura?

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
Per niente		Mediamente			Molto	
soddisfatto		soddisfatto			soddisfatto	

D13 E' soddisfatto dei tempi di attesa rispetto alla consegna referti?

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
Per niente		Mediamente			Molto	
soddisfatto		soddisfatto			soddisfatto	

D14 E' stato semplice individuare il Poliambulatorio all'interno della struttura? (presenza di segnaletica chiara, indicazioni fornite all'ingresso, etc.)

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
Per niente		Mediamente			Molto	
soddisfatto		soddisfatto			soddisfatto	

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le chiediamo di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi relativi al servizio da Lei fruito.

GRAZIE per la collaborazione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

dal lunedì al venerdì
dalle ore 09:00/13:00 e dalle ore 14:00/15:30

(ingresso padiglione Montini c/o
Punto Accesso Servizi Socio-sanitari)

tel. 02/39703234

fax 02/39210325

Sistema Socio Sanitario
Regione
Lombardia
ATS Milano
Città Metropolitana

Sistema Sanitario
Regione
Lombardia

Fondazione
Don Carlo Gnocchi
Onlus
ISTITUTO PALAZZOLO

QUESTIONARIO
DI GRADIMENTO DEI
SERVIZI OFFERTI

ATTIVITA'
AMBULATORIALE



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	Età	_____	
A16	Scolarità	☐ Scuola obbligo	☐ Scuola superiore
		☐ Laurea	☐ nessuna
A17	Nazionalità	☐ Italiana	☐ Europea
		☐ Extraeuropea	
A18	Le chiediamo di indicare la prestazione e di seguito la specialità in caso di visita:		
	☐ Prima visita	☐ Ecodoppler	☐ Agopuntura
	☐ Visita di controllo	☐ Ecocardiogramma	☐ Elettrocardiografia
	☐ Prelievo	☐ ECG da sforzo	☐ Prest. infermieristica
	☐ Esami radiologici	☐ Intervento chirurgico	☐ altro specificare _____
	☐ MOC	☐ Spirometria	
	☐ Ecografia	☐ Medicazione	
	☐ Angiologia	☐ Gastroenterologia	☐ Oncologia
	☐ Cardiologia	☐ Endocrinologia	☐ Oculistica
	☐ Chirurgia gen.	☐ Fisiatria	☐ 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 già 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 è stato offerto materiale informativo sul nostro Istituto (Carta dei Servizi, brochure, 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 Accessibilità, 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 è 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

Allegato 2 - Modulo segnalazioni e reclami



PRESIDIO NORD 1

MGP10 rev.2 agosto 2016
Pagina 1 di 2

Ufficio Relazione col Pubblico (U.R.P.)
SEGNALAZIONE DA UTENTE

[illegible]

PRESIDIO NORD 1

Data __/__/____	Firma del segnalante: _____

*I presenti dati, trattati con la protezione prevista dalla Legge n. 196 del 2003, saranno utilizzati esclusivamente per finalità di miglioramento del servizio e delle relazioni con gli utenti, anche qualora dovessero essere comunicati a terzi.
Le segnalazioni anonime verranno utilizzate unicamente a fini statistici.*

Riservato al personale dell'URP - Compilazione a cura di chi riceve la comunicazione

Tipo di segnalazione	Modalità di presentazione
☐ Disfunzione	☐ Telefonica
☐ Suggerimento/proposta	☐ Verbale
☐ Reclamo	☐ Scritta
☐ Elogio	
☐ Richiesta informazione	
Strutture interessate	Operatori interessati
☐ Struttura di degenza	☐ Medico
☐ Servizio di diagnostica (Esami strumentali, Laboratorio di Analisi...)	☐ Infermiere
☐ Ambulatorio (Punto Prelievi, Visite specialistiche....)	☐ Terapista della Riabilitazione o Tecnico
☐ Uffici Vari	☐ Asa/Oss
☐ Sportelli Accettazione/Ritiro Referti	☐ Educatore Professionale
☐ Servizi Socio Educativi (CDD, RSD, CSS, RSA)	☐ Tecnico sanitario
☐ Unità Operativa di Neuropsichiatria e Riab.ne Inf.le/CDC	☐ Amministrativo
☐ Riabilitazione Ambulatoriale (compresi Servizi Territoriali e Solvenza)	☐ Altro
☐ Riabilitazione Domiciliare	
Classificazione reclamo/encomio __/__/____ (come da DGR. VII/8504 del 22.03.2002) Protocollo n. __/__/____ Allegati n. __ Data __/__/____ Firma (Compilatore/Operatore URP): _____	