

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Lecco

Carta dei servizi

U.O.C. RETE DIPENDENZE

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE E DELLE DIPENDENZE

6 luglio 2022

Mission

L'U.O. Rete Dipendenze e i servizi cui vi afferiscono, SERT Lecco Merate e NOA Lecco Merate, hanno come mission quella di rispondere ai bisogni di prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da dipendenza patologica (sia da sostanza che da comportamenti). I valori fondamentali a cui i Servizi si richiamano nell'attuazione delle proprie strategie sono:

*1. **Il rispetto e la centralità della persona.** L'utente è espressione del valore inalienabile della dignità umana ed è portatore di diritti fondamentali di cittadinanza. Le dipendenze patologiche possono, alla stregua di altre condizioni invalidanti, minacciare la declinazione di tale valore e di tali diritti. Il Servizi sono concretamente orientati a tutelare e promuovere il riconoscimento e l'esercizio dei diritti e il mantenimento della integrità della persona, ponendo al centro della sua azione i bisogni dell'utente.*

*2. **Eguaglianza ed equità.** È garantita a tutti gli utenti la parità di trattamento, nel rispetto della legislazione e normativa nazionale, regionale e aziendale. Il principio di eguaglianza fa riferimento all'imparziale comportamento del Servizi nei confronti degli utenti evitando ogni discriminazione di trattamento derivante da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.*

*3. **Promozione e partecipazione.** I progetti terapeutici devono essere condivisi e partecipati dagli operatori e dagli utenti negli obiettivi da raggiungere, affinché le risorse e le relazioni personali e sociali del contesto di provenienza diventino altrettante opportunità del percorso riabilitativo.*

*4. **Neutralità.** I Servizi assumono un atteggiamento collaborativo, finalizzato ad istituire relazioni di fiducia con gli utenti, evitando in ogni caso di utilizzare giudizi stigmatizzanti sulle persone che sono divenute dipendenti o vivono problemi legati all'abuso di sostanze psicoattive.*

*5. **Accessibilità.** Gli utenti devono poter accedere con facilità a tutte le opportunità di cura e di riabilitazione offerte. Nella costante ricerca della fiducia e della collaborazione nel rapporto terapeutico, anche i trattamenti ripetuti o i rientri dai drop out terapeutici (o abbandoni terapeutici), devono essere facilmente accessibili. Il diritto di scelta del professionista di riferimento può essere, se motivato, esercitato dall'utente.*

*La **vision** (finalità e linee di indirizzo) si focalizza sulla piena realizzazione delle condizioni di equità e di efficacia nei trattamenti delle dipendenze patologiche. Le dipendenze sono disturbi che incidono sulla sfera dei valori morali e affettivi delle persone coinvolte e dei loro familiari. La diffusione delle droghe inoltre è un tema che riguarda la società nel suo insieme, lo sviluppo dei suoi valori e della sua cultura.*

In questo contesto i Servizi dell'U.O. Rete Dipendenze adottano uno stile pragmatico, rifiutando le posizioni ideologiche preconcepite e adoperandosi fattivamente per il superamento delle condizioni socio-culturali che ostacolano il pieno reinserimento nella comunità di appartenenza. Il contrasto alle condizioni stigmatizzanti è parte integrante ed essenziale degli interventi finalizzati al recupero dei pazienti. I Servizi individuano, pertanto, nella razionalità pragmatica dell'evidenza, la fonte primaria per selezionare le opzioni terapeutiche da adottare. In tal senso la formazione e l'aggiornamento continuo, la metodologia dell'audit per affrontare le esperienze anomale, il riferimento alle fonti scientifiche accreditate sono gli strumenti prioritari per l'innovazione e lo sviluppo delle tecniche di intervento. La valutazione degli esiti dei progetti, sia quelli individuali di trattamento che quelli di prevenzione, costituisce un aspetto prioritario del miglioramento continuo.

Obiettivi

- *Assicurare la disponibilità dei principali strumenti di valutazione diagnostica e dei principali trattamenti di carattere medico-farmacologico, psicologico e socio-riabilitativo, garantendo agli interessati la riservatezza degli interventi e, ove richiesto, l'anonimato.*
- *Definire e realizzare programmi terapeutici individuali anche in collaborazione con le strutture ospedaliere, i servizi territoriali e le strutture di recupero sociale, valutandone periodicamente l'andamento e i risultati.*
- *Accertare e monitorare lo stato di salute del soggetto anche in merito alla prevenzione delle principali patologie correlate (infezione da HIV, epatiti ...).*
- *Predisporre e curare l'attuazione dei programmi terapeutici per illeciti amministrativi (art.75 e 121 TU 309/90) e reati penali correlati all'uso di alcol e sostanze (affidamenti, messa alla prova) in collaborazione con Prefettura e Ufficio Esecuzione Penale Esterna UEPE e definizione di programmi alternativi alla detenzione ai fini della normativa vigente.*
- *Garantire attenzione e centralità alla famiglia quando al suo interno si sviluppano problematiche correlate alle sostanze d'abuso. Le attività di accoglienza, orientamento e sostegno ai familiari sono svolte salvaguardando il diritto alla privacy del paziente.*
- *Tutelare i momenti più delicati della vita (adolescenza, gravidanza, genitorialità) ricercando, nella definizione dei programmi terapeutici, l'integrazione con i servizi dedicati alla famiglia e all'adolescenza presenti sul territorio.*
- *Svolgere attività di informazione/consulenza per servizi, istituzioni, aziende e collaborare nelle iniziative di prevenzione rivolte alla popolazione generale pianificate nel PIL della ATS della Brianza.*

- Rilevare i dati statistici ed epidemiologici relativi alla propria attività assolvendo ai relativi compiti regionali e ministeriali assegnati al riguardo. Il trattamento dei dati avviene nel pieno rispetto della legge sulla privacy (Decreto Legislativo 196/2003).

Organizzazione dei servizi e delle attività

L'U.O.C. Rete Dipendenze si articola nei Servizi SERT Lecco-Merate e NOA Lecco-Merate che erogano prestazioni dirette all'utenza nelle seguenti sedi:

- Lecco Corso Promessi Sposi 1 (sede SERT)
- Lecco Via Tubi 43 (sede NOA)
- Merate Via S. Maria di Loreto 80 (sede SERT e NOA)

I Servizi svolgono attività cliniche per rispondere ai bisogni relativi alla prevenzione, cura e riabilitazione di soggetti con comportamenti correlati all'uso e/o dipendenza in ambito di sostanze illegali, alcool, tabacco e gioco d'azzardo. Le prestazioni erogate sono in ordine alle problematiche sanitarie, psicologiche e sociali, i cui interventi trovano sintesi nel lavoro di una équipe multiprofessionale costituita da operatori sanitari e sociali (medici, psicologi, infermieri, educatori professionali, assistenti sociali)

Area sanitaria

Al medico compete la valutazione diagnostica della patologia d'abuso e dipendenza e delle patologie somatiche ad essa correlate, la prescrizione di accertamenti a fini di approfondimento diagnostico, la prescrizione e il controllo dei trattamenti farmacologici (anche di carattere sostitutivo). Inoltre, di concerto con il personale infermieristico, fornisce informazioni sullo stato di salute all'utente e correlandolo al suo stile di vita si inserisce nel percorso della motivazione al trattamento. Il personale infermieristico dà il suo apporto attraverso varie attività soprattutto di tipo relazionale, accogliendo l'utente o i familiari, e nelle attività di counselling pianificate in equipe. Inoltre svolge attività di tipo pratico che vanno dalla raccolta dei campioni urinari alla somministrazione di farmaci, verificandone la corretta assunzione.

Area psicologica

Lo psicologo, attraverso gli strumenti del colloquio (individuale, con familiari o di gruppo) e dell'utilizzo, se necessario, di test d'approfondimento, cerca di conoscere la storia personale e relazionale, di rilevare il funzionamento e l'organizzazione di personalità e le dinamiche familiari, di ricostruire il significato della esperienza della dipendenza e di individuare le risorse psicologiche attivabili ai fini del processo di cambiamento. Un'approfondita conoscenza dell'utente e del suo ambito relazionale permette la determinazione della proposta terapeutica più idonea: counselling, sostegno psicologico, psicoterapia (singola, di coppia o alla famiglia).

Area sociale

L'assistente sociale attua interventi di valutazione e sostegno promuovendo l'integrazione dell'utente nel contesto di appartenenza e favorendo lo sviluppo della sua rete sociale. In particolare pone attenzione alla qualità delle relazioni familiari, alle opportunità occupazionali e all'utilizzo delle risorse pubbliche e private offerte dal territorio, specie per quanto concerne le erogazioni socioassistenziali e stage lavorativi.

Area educativa

L'educatore svolge attività di accompagnamento del paziente nelle varie fasi della presa in carico, favorendo la crescita di un rapporto di fiducia con l'intera equipe. Sviluppa inoltre percorsi educativi mirati ad aspetti della quotidianità del paziente, coinvolgendo se necessario anche i familiari.

Fasi del trattamento

Accoglienza

L'accesso ai Servizi del Dipartimento è diretto (non necessita dell'impegnativa del Medico di Medicina Generale), gratuito e su appuntamento, con flessibilità, nel rispetto delle esigenze dell'utenza, all'interno degli orari di apertura.

Il primo appuntamento viene evaso entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta.

E' garantita la tutela della privacy e l'anonimato, secondo quanto stabilito dalle norme in vigore. Si compilano i dati della cartella sociosanitaria. A seconda della richiesta vengono fissati degli appuntamenti con ciascuna delle professionalità coinvolte.

In questa fase l'osservazione in un contesto ancora non strutturato da parte di tutti gli operatori dell'équipe ha l'obiettivo di valutare la situazione dell'utente da più punti di vista e stabilire il Piano Individualizzato (PI).

Predisposizione del programma terapeutico

Attraverso una elaborazione in équipe multidisciplinare delle informazioni raccolte nella fase di osservazione (PI), viene formulato un programma terapeutico individualizzato (PAI) che viene proposto e condiviso con l'utente.

Trattamento e verifica del programma

Il programma può prevedere diversi trattamenti che comprendono diverse attività, che possono essere effettuate in ambito ambulatoriale, territoriale o residenziale (strutture sanitarie, comunità).

L'équipe di riferimento periodicamente valuta l'andamento del programma aggiornandolo alla situazione e agli obiettivi posti.

Dimissioni/trasferimento

In caso di dimissioni è sempre possibile, da parte del diretto interessato, richiedere copia della cartella clinica (Allegato n.2)

In caso di trasferimento (comunità, ricoveri, altri servizi per le dipendenze ...) è assicurata la continuità della cura attraverso contatti diretti con la nuova struttura ed eventuale invio di specifiche documentazioni (relazioni, esami, ...).

Sintesi delle attività erogate all'utenza

- *Accoglienza e ascolto*
- *Consulenza individuale e/o familiare*
- *Diagnosi e cura medico-psicologica*
- *Valutazione del bisogno del paziente, stesura P.I. e P.A.I.*
- *Disintossicazione e trattamenti farmacologici e non convenzionali*
- *Screening tossicologici*
- *Screening e prevenzione delle Malattie infettive*
- *Somministrazione trattamenti farmacologici*
- *Predisposizione di ricovero in idonee strutture*
- *Psicoterapia individuale e di coppia*
- *Psicoterapia di gruppo*
- *Programmi di sostegno alla famiglia*
- *Inserimenti in comunità terapeutica e/o pronta accoglienza*
- *Riabilitazione e accompagnamento al reinserimento socio lavorativo*
- *Predisposizione di programmi alternativi alla detenzione*
- *Trattamento psico-socio-sanitario di utenti detenuti*
- *Interventi di prevenzione e promozione della salute*
- *Valutazioni e trattamenti specifici per soggetti inviati (UEPE, CMLP, Lavoratori)*
- *Azioni (contatti, relazioni) per assicurare la continuità di cura in caso di passaggi ad altre strutture/trasferimenti.*

Attività specifiche

Sostanze illegali

I trattamenti nell'ambito di utilizzo di sostanze illegali vengono erogati presso gli ambulatori del Servizio Prevenzione e Cura Tossicodipendenze di Lecco e Merate, a cui possono rivolgersi le persone direttamente interessate e i familiari.

Attraverso la valutazione medica, psicologica e sociale viene individuato il percorso terapeutico più idoneo, con l'obiettivo di riconoscere e trattare i problemi legati all'utilizzo delle sostanze illegali, e di permettere alle persone interessate il reinserimento nella vita familiare e sociale.

Qualora fosse necessario un trattamento riabilitativo di tipo comunitario, l'équipe si fa carico dell'individuazione del Servizio idoneo e delle procedure per l'inserimento.

Tra le principali funzioni vi è la collaborazione con i Comuni, gli Enti e le associazioni del privato sociale.

Sono garantiti i requisiti strutturali e funzionali per l'accreditamento.

Per usufruire del Servizio:

- *non occorre impegnativa del Medico di Medicina Generale*
- *è sufficiente fissare un appuntamento presso le sedi dei Servizi sia presentandosi direttamente, sia ponendosi in contatto telefonico con le strutture sopracitate*
- *tutte le prestazioni ambulatoriali, semi residenziali e residenziali sono gratuite*
- *accesso immediato per le gravide.*

Alcol

Il trattamento dell'utilizzo problematico di alcol viene erogato presso il Servizio Prevenzione e Cura Nuove Dipendenze di Lecco e presso il Servizio Prevenzione e Cura Tossicodipendenze di Merate, a cui possono rivolgersi le persone direttamente interessate e i familiari.

Attraverso la valutazione medica, psicologica e sociale viene individuato il percorso terapeutico più idoneo (P.I. e P.A.I.), con l'obiettivo di riconoscere e trattare i problemi legati all'utilizzo di alcol, e di permettere alle persone interessate il reinserimento nella vita familiare e sociale.

Qualora fosse necessario un trattamento riabilitativo residenziale (strutture sanitarie, comunità), l'équipe si fa carico dell'individuazione del Servizio idoneo e delle procedure per l'inserimento.

Tra le funzioni vi è la collaborazione con i Medici di Medicina Generale, i Comuni, gli Enti e le associazioni del privato sociale, in particolare l'Associazione del Club degli Alcolisti in trattamento (ACAT), l'associazione Alcolisti Anonimi (AA) e Al Anon (Familiari di AA), reparti ospedalieri.

E' inoltre offerto uno specifico percorso per i soggetti incorsi nell'infrazione dell'art.186 CdS in base a un protocollo con la Commissione Medica Locale Patenti dell'ASST di Lecco e UEPE.

Per usufruire del Servizio:

- *non occorre impegnativa del Medico di Medicina Generale*
- *è sufficiente fissare un appuntamento presso le sedi dei Servizi sia presentandosi direttamente, sia ponendosi in contatto telefonico con le strutture sopraccitate*
- *tutte le prestazioni ambulatoriali, semi residenziali e residenziali sono gratuite.*

Tabagismo

Il trattamento del tabagismo è offerto presso il Centro Antifumo, sezione operativa del SERT.

L'approccio al tabagista è articolato in:

- *accoglienza e valutazione diagnostica*
- *sostegno farmacologico specifico*
- *auricoloterapia (agopuntura auricolare).*
- *Per usufruire del Servizio:*
- *è sufficiente fissare un appuntamento con i medici del Servizio che si occupano di tabagismo sia presentandosi direttamente, sia ponendosi in contatto telefonico con le strutture sopraccitate*
- *le prestazioni sono soggette a pagamento secondo quanto previsto dalla normativa (DGR N. 20586/2005 e delibera ASL Lecco N. 204 del 30/04/2014)*

Gioco d'azzardo:

Il sostegno ai giocatori problematici è un'attività erogata presso il NOA. L'intervento prevede:

- *Una prima fase di valutazione multidisciplinare finalizzata a verificare se sussistono problematiche di gioco d'azzardo e a definire un Piano Individualizzato (P.I.) rilevante i bisogni.*
- *Una fase di trattamento con la definizione di un Programma Individualizzato (PAI)*
- *L'approccio è articolato in:*

- *Accoglienza e valutazione*
- *Trattamento del soggetto*
- *Attività di informazione, orientamento e sostegno alla famiglia*
- *Per usufruire del Servizio:*
- *non occorre impegnativa del Medico di Medicina Generale*
- *è sufficiente fissare un appuntamento con gli operatori dedicati alla valutazione, sia presentandosi direttamente, sia ponendosi in contatto telefonico.*
- *le prestazioni sono gratuite*

Prevenzione

Servizi hanno il compito di gestire le attività di prevenzione indicata e di supportare e monitorare i progetti di prevenzione universale del territorio in raccordo con la programmazione prevista dal PIL.

Sedi operative e orari di apertura

<u>Struttura</u>	<u>Recapito</u>
<p><u>U.O.C. Rete Dipendenze</u> Direttore dr. F. Riboldi</p>	<p>Corso Promessi Sposi, 1 23900 Lecco Tel. 0341 482927 -28 Fax 0341 482921 rete.dipendenze@asst-lecco.it <u>Orari apertura</u> Da Lunedì a Venerdì 8.00-16.30 orario continuato</p>
<p><u>SERT Lecco Merate</u> Responsabile: dr. F. Riboldi</p>	<p>Sede di Lecco Corso Promessi Sposi, 1 23900 Lecco Tel. 0341 482920 Fax 0341 482921 sert.lecco@asst-lecco.it <u>Orari apertura</u> Da Lunedì a Venerdì 8.00-16.30 orario continuato Sabato 8.00-11.00</p> <p>Sede di Merate Via Santa Maria di Loreto, 80 23807 Merate Tel. 039 9908991 Fax 039 9909795 sert.merate@asst-lecco.it <u>Orari apertura</u> Da Lunedì a Venerdì 8.00 - 16.00 orario continuato</p> <p>Punto Ascolto di Bellano Via Carlo Alberto, 23 23822 Bellano Tel. 0341 811036 Fax 0341 810329 <u>Orari apertura</u> Giovedì 8.30 - 16.00 orario continuato Lunedì e mercoledì su appuntamento</p>
<p><u>NOA Lecco Merate</u> Responsabile: dr.ssa C.Agostoni</p>	<p>Sede di Lecco Via Tubi, 43 23900 Lecco Tel. 0341 253880 Fax 0341 482921 noa.lecco@asst-lecco.it <u>Orari apertura</u> Da Lunedì a Venerdì 8.30-13.00 14.00-17.00</p> <p>Sede di Merate Via Santa Maria di Loreto, 80 23807 Merate Tel. 039 9908991 Fax 039 9909795 sert.merate@asst-lecco.it <u>Orari apertura</u> Da Lunedì a Venerdì 8.00 - 16.00 orario continuato</p>

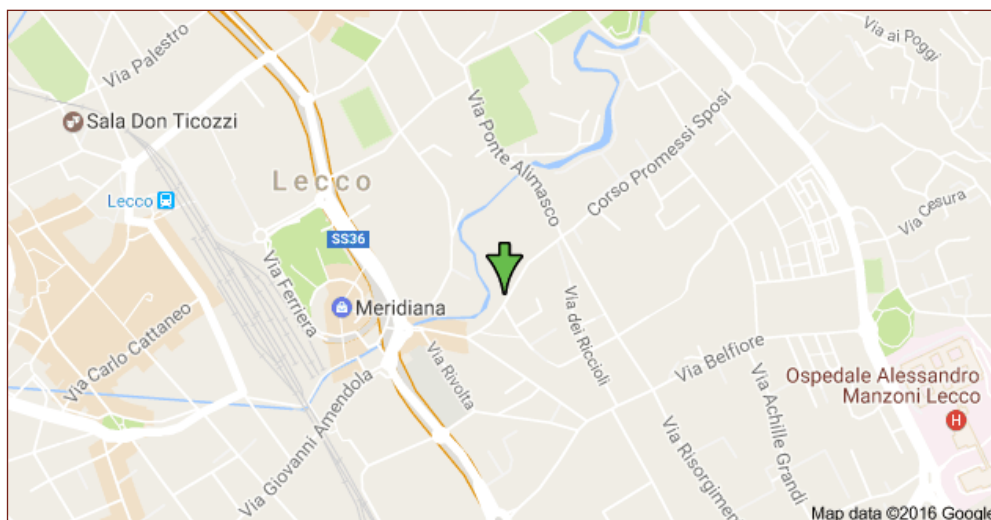
Le sedi operative sono aperte continuativamente tutto l'anno senza osservare periodi chiusura

Raggiungibilità

Sede di Lecco Corso Promessi Sposi, n.1.

In treno: dalla stazione siamo raggiungibili a piedi in 15 minuti circa o con l'autobus n.4 (direzione Cereda), fermata Corso Promessi Sposi – Questura.

In autobus: fermata autobus n.4 (direzione Cereda), Corso Promessi Sposi - Questura.



Sede di Lecco Via Graziano Tubi, n. 43.

In treno: dalla stazione siamo raggiungibili a piedi in 10 minuti circa o in autobus fermata Largo Caleotto autobus n.4 (direzione Cereda); fermata Largo Caleotto autobus n. 8 (direzione Germanedo); fermata Stadio autobus n. 1(direzione Laorca) o 1/(direzione via Quarto).

In autobus: autobus n.4 e n. 8 fermata Largo Caleotto; autobus n.1 fermata Stadio.



Sede di Merate Via Santa Maria di Loreto, n. 80.

In treno: dalla stazione di Cernusco Lombardone – Merate siamo raggiungibili a piedi in 15 minuti circa o in autobus C47 verso Cernusco Lombardone fermata P. Vittoria.

In autobus: D70 Linee Sal Arlate- Carnate- Vimercate Merate Via statale angolo viale verdi, D48 linee Sal Airuno- Besana Bz Merate Via statale angolo viale verdi, D47 Merate- Lomagna Fermata Dispensario e Piazza Italia.



Segnalazione reclami e disservizi

Gli utenti ed i loro famigliari possono produrre in forma orale o scritta suggerimenti e/o reclami sui possibili disservizi o sul funzionamento del Servizio con le modalità di seguito indicate, attraverso l'apposito modulo (Allegato n.1) :

- *rivolgendosi direttamente al personale del SerT che provvederà alla documentazione del reclamo ed al suo inoltrare presso gli uffici competenti;*
- *compilando l'apposito modulo reperibile sul sito www.asst-lecco.it;*
- *presentandoti personalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) negli orari di apertura;*
- *esponendo telefonicamente al Referente URP il problema constatato;*
- *inviando un fax;*
- *inviando comunicazione tramite posta ordinaria o posta elettronica (urp@asst-lecco.it; Via dell'Eremo 9/11 palazzina amministrativa);*
- *i reclami presentati per iscritto riceveranno una risposta scritta entro 30 giorni.*

Accesso agli atti

La richiesta di ricevere la propria documentazione socio-sanitaria può essere:

- *effettuata personalmente dal paziente: compilando l'apposito modulo (Allegato n.2) e presentandolo con un documento di identità, la tessera sanitaria e il codice fiscale;*
- *se non può essere effettuata personalmente, l'interessato delega, sull'apposito modulo o in carta libera, una persona di fiducia. La persona da delegata presenterà la richiesta, esibendo sia il proprio documento di identità che quello dell'interessato (anche in copia), insieme alla delega;*
- *paziente minorenni: i titolari del diritto sono i genitori: possono richiedere la cartella clinica esibendo documento di identità e rilasciando apposita autocertificazione relativa al rapporto di parentela e al diritto all'esercizio della potestà parentale;*
- *paziente deceduto: la richiesta può essere effettuata da uno degli eredi, previa esibizione di atto notorio dal quale risultino i nominativi degli eredi o di atto sostitutivo di notorietà che attesti il proprio stato di erede, e documento di identità del richiedente;*
- *Per ogni cartella clinica la quota rimborso spese fissata dall'Amministrazione è € 20,00 IVA compresa.*
- *la Direzione sanitaria entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente. Le eventuali integrazioni sono fornite entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.*

Questionario di soddisfazione

I Servizi su indicazione del Direttore dell' U.O. Rete Dipendenze, in linea con le strategie aziendali, svolgono annualmente indagini di soddisfazione (Allegato n.3) al fine di intraprendere azioni di miglioramento. I risultati dell'ultima indagine sono esposti e consultabili nella bacheca di ogni sede erogativa.

Sistema Socio Sanitario
**Regione Lombardia**
ASST Lecco
SEGNALAZIONE

Tutto il personale ospedaliero opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantirLe il miglior servizio. Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare (mediante osservazione o reclamo) con il presente modulo così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di miglioramento. Nel caso in cui, invece, desideri esprimere il suo apprezzamento, può farlo barrando la voce "encomio". I reclami presentati per iscritto riceveranno risposta scritta entro 30 gg.

Tipologia

(selezionare un solo valore)

RECLAMO

OSSERVAZIONE

ENCOMIO

PRESIDIO

(selezionare un solo valore)

- Ospedale di Lecco
 Ospedale di Merate
 Ospedale di Bellano

SEDI TERRITORIALI

- | | | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> Calolziocorte | <input type="radio"/> Costamasnaga | <input type="radio"/> Galbiate |
| <input type="radio"/> Oggiono | <input type="radio"/> Olginate | <input type="radio"/> Valmadrera |
| <input type="radio"/> Casatenovo | <input type="radio"/> Lecco | <input type="radio"/> Merate |
| <input type="radio"/> Mandello | <input type="radio"/> Colico | <input type="radio"/> Introbio |
| <input type="radio"/> Cernusco Lombardone | | |

Luogo ove si è verificato l'evento:

(nome del **Reparto, Ambulatorio, Consultorio** o altro)

Segnalante

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita gg mm anno C.F.

Recapito postale: via _____ n° _____

CAP _____ Comune _____ Prov. _____

* Telefono _____ * Cell. _____ * E-Mail _____

* Recapiti presso cui potrà essere contattato per eventuali chiarimenti, informazioni o per l'invio della risposta alla presente segnalazione, se prevista. Indicare i numeri di telefono senza spazi o punteggiature.

in qualità di: Diretto interessato Delegato

Se delegato, prego inserire dati Paziente

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita gg mm anno

Le ricordiamo, che ai sensi del D.lgs. 196/2003, nel caso in cui avesse presentato un reclamo per conto terzi, potrà ricevere risposta scritta solo previo invio della delega del diretto interessato, con allegata copia dei documenti d'identità di delegato e delegante. Può scaricare l'apposito modulo dalla pagina URP del sito internet dell'ASST www.asst-lecco.it.



MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:

- AUTORIZZO, ai sensi dell'art. 13 e 79 del D.lgs. 196 del 30/06/2003, l'ASST di Lecco al trattamento dei dati personali e sensibili miei (o della persona che rappresento) per fini amministrativi nel rispetto della privacy conformemente a quanto disciplinato dall'art. 7, 8 e 9 del suddetto Decreto.

La segnalazione da Lei compilata può essere consegnata o inviata tramite fax o e-mail ad uno dei seguenti Uffici Relazioni con il Pubblico :

Ufficio Relazioni con il Pubblico, via dell'Eremo, 9/11, 23900 Lecco	tel. 0341/489105 fax 0341/489104 email: urp@asst-lecco.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico, via Carlo Alberto, 25, 23822 Bellano (LC)	tel. 0341/829206 fax 0341/821115 email: dirsan.be@asst-lecco.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico, largo Mandic, 1, 23807 Merate (LC)	tel. 039/5916431 fax 039/5916420 email: urp.merate@asst-lecco.it

Data

Firma
(in caso di presentazione non in forma elettronica)

Stampa

Salva

SPAZIO RISERVATO ALL'URP

NUM. PRATICA Segnalazione ricevuta il: _____ Classificazione _____

Inviato alla Struttura: _____ in data _____

Risposta verbale dell'URP all'utente: _____

Allegato n.2

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Lecco

Direzione Medica di Presidio Lecco

RICHIESTA RILASCIO COPIA CARTELLA CLINICA/DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il/la sottoscritto/a.....
nato/a a..... il residente a
in via C.A.P. Tel. n°
documento identità n°rilasciato da
in qualità di
(intestatario della documentazione) (avente diritto: genitore, coniuge, figlio, fratello, erede, ecc.)

chiede con la presente di poter ottenere copia della documentazione sanitaria relativa a:

- Ricovero / i Accesso / i di Pronto Soccorso Altro
(specificare)
- Proprio / i Figlio minorenni Deceduto Altro
(specificare)

.....
(Cognome e nome paziente)

.....
(Data di nascita)

dal al reparto di
dal al reparto di
dal al reparto di

La documentazione sanitaria è richiesta ad uso

Data
.....
(firma leggibile)

Il/la sottoscritto intestatario della documentazione avente diritto alla documentazione
(genitore, coniuge, figlio, fratello, erede, ecc.)

delega al ritiro della copia il Sig / la Sig.ra
nato/a ailresidente a
che verrà riconosciuto tramite esibizione di documento di identità.

chiede la spedizione postale per raccomandata della documentazione, previo pagamento del relativo importo, al
seguito recapito

Data Firma leggibile

Data presentazione richiesta

n° protocollo

Data prevista consegna / spedizione.....Importo da corrispondere €.....

Rilascio copia in data odierna a: interessato con spedizione a mezzo postale delegato Sig /Sig.ra:

.....
documento identità n°rilasciato da

Data Sigla Operatore Firma per ricevuta

Modulo informativo per il rilascio di copia della cartella clinica e/o documentazione sanitaria

Il diritto ad ottenere copia di documentazione clinica è esclusivo degli aventi diritto (interessato, genitore esercente la potestà parentale o tutore in caso di minore, erede in caso di deceduto, tutore o curatore in caso di soggetto interdetto o inabilitato) e di altri soggetti in ciò autorizzati da leggi e norme specifiche (es. Autorità Giudiziaria e INAIL - artt. 8 e 94 DPR 1124/65 -, Pubblici Ufficiali nell'espletamento delle loro funzioni per ragioni di ordine sanitario).

La sussistenza del diritto all'accesso deve essere documentata con adeguata certificazione, anche mediante dichiarazione sostitutiva di certificazione e/o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, ai sensi degli artt. 46 e. 47 del DPR 445/2000. Presso gli Uffici preposti è disponibile modulistica apposita.

La richiesta di documentazione deve essere inoltrata (utilizzando la modulistica predisposta o compilando un foglio che riporti tutto quanto contenuto nella modulistica) nella sede sottoindicata:

Direzione Medica di Presidio – Ufficio documentazione sanitaria – piano -1
Tel. N. 0341 489577 – fax. N. 0341 489570

Orari di apertura: da lunedì a venerdì ore 09.00 - 12.30 / 14.00 - 16.30
sabato ore 9.00 – 11.45, festivi chiuso

La richiesta di documentazione e una eventuale delega scritta per il ritiro da parte di altra persona, possono essere inoltrate anche per via telematica o al fax indicato, purché sottoscritte dall'interessato e corredate da copia fotostatica di un documento di identità del richiedente (art. 38, comma 3, legge n° 445/2000). La sola richiesta via mail senza la firma non può essere accettata.

La procedura di copia della cartella sarà avviata solo dopo pagamento della quota dovuta (€ 20,00 per ciascuna cartella clinica; € 10,00 per ciascuna cartella di Pronto Soccorso) **ed esibizione della corrispondente ricevuta.**

Il pagamento può essere effettuato

- presso l' Ufficio Cassa, posto al piano 0 e attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08.00 alle 17.50 e il sabato dalle ore 08.30 alle ore 11.45
- presso lo sportello della Banca Popolare di Sondrio interno al Presidio Ospedaliero
- mediante bonifico sul conto 000007777X57 intestato a Azienda Ospedaliera della Provincia di Lecco codice IBAN IT03 A056 9622 9000 0000 7777 X57 – causale: "copia cartella clinica" e indicando il nome del ricoverato
- mediante versamento su CC postale n. 10292225 intestato a Azienda ospedaliera della Provincia di Lecco – causale: "copia cartella clinica" e indicando il nome del ricoverato

Il rilascio della documentazione avverrà presentandosi all'ufficio documentazione sanitaria nei giorni ed ore di apertura a partire dalla data di ritiro indicata sulla copia della richiesta e muniti di ricevuta di pagamento della quota dovuta.

Ai sensi dell'art. 13 della legge regionale n° 48/1988, il tempo previsto per il rilascio di copia della cartella clinica è fissato in 10 giorni. Tale intervallo di tempo decorre dal momento in cui la cartella clinica risulta in archivio e completa di tutta la documentazione sanitaria relativa (parte della quale talvolta risulta disponibile solo qualche giorno dopo la dimissione). Nel caso di cartella non ancora giunta all'archivio centrale della Direzione Medica di Presidio il termine del rilascio è fissato in 30 giorni.

L'interessato potrà ritirare la copia del documento richiesto previa esibizione del documento di identità.

In alternativa, l'interessato potrà incaricare del ritiro della documentazione persona di sua fiducia mediante delega sottoscritta nell'apposita sezione del modulo di richiesta oppure redatta in carta libera.

Il delegato dovrà esibire per il ritiro, oltre al proprio documento di identità, copia del documento di identità del delegante

Quale ulteriore possibilità, la copia della documentazione sanitaria potrà essere spedita per raccomandata al recapito indicato dall'interessato nell'apposita sezione del modulo di richiesta o nella domanda sottoscritta.

In tutti i casi, al momento del rilascio e della spedizione della copia, l'Ufficio Accettazione Spedalità dovrà essere in possesso della domanda autografa dell'interessato (su apposita modulistica o in carta libera) ed aver espletato tutte le verifiche atte ad escludere un tentativo di accesso a dati personali e sensibili da parte di soggetti non aventi diritto, mediante il controllo del documento di identità dell'interessato o di una sua copia da trattenere agli atti.

Allegato n.3

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.re,
il questionario che Le chiediamo di compilare in anonimato ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dai Servizi per le Dipendenze.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per altre persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che Le sembra più adatta.

Dopo aver compilato il questionario, lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nel Servizio.

La ringraziamo anticipatamente per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

Data compilazione

(gg/mm/aaaa)

Ser. T

Sede di Lecco

Sede di Bellano

Sede di Merate

Servizio Alcologia

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? (indicare da 1 a 5)

D.01 Tempo di attesa dalla richiesta alla data del primo colloquio

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

D.02 Accoglienza da parte degli operatori (disponibilità, cortesia, informazioni ricevute...)

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

D.03 Orari di apertura del Servizio

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

D.04 Spazi e ambienti del Servizio (accessibilità, pulizia dei locali, confort, riservatezza ecc...)

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

D.05 Rispetto degli orari previsti

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

D.06 Attenzione ricevuta dagli operatori

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

D.07 Riservatezza del personale

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

D.08 Complessivamente quanto è soddisfatto del Servizio?

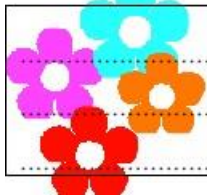
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

D.09 Consiglierebbe ad altri questo Servizio?

Sì No

A01 Motivo dell'accesso	<input type="checkbox"/>	A02 Sesso	<input type="checkbox"/>	A03 Età	<input type="checkbox"/>
Alcol	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>	< 19	<input type="checkbox"/>
Sostanze	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	20-29	<input type="checkbox"/>
Fumo	<input type="checkbox"/>			30-39	<input type="checkbox"/>
Gioco d'azzardo	<input type="checkbox"/>			40-49	<input type="checkbox"/>
				50-59	<input type="checkbox"/>
				>60	<input type="checkbox"/>
A04 Scolarità	<input type="checkbox"/>	A05 Nazionalità	<input type="checkbox"/>		
Nessuna	<input type="checkbox"/>	Italiana	<input type="checkbox"/>		
Scuola obbligo	<input type="checkbox"/>	Unione Europea	<input type="checkbox"/>		
Scuola Superiore	<input type="checkbox"/>	Extra Comunitaria	<input type="checkbox"/>		
Laurea	<input type="checkbox"/>				

SUGGERIMENTI ED OSSERVAZIONI PER MIGLIORARE I SERVIZI DEL DIPARTIMENTO
DIPENDENZE



.....

.....

.....