



CARTA DEI SERVIZI DIPENDENZE ASST-VIMERCATE

UOS Dipendenze di Vimercate, via Ronchi 6

Tel. 039 665 7661

e-mail: noa.vimercate@asst-vimercate.it

dal 11/4/2019



La presente Carta dei Servizi è a disposizione del pubblico

Gentile cittadino,

Questo documento è stato predisposto per facilitare la conoscenza dei servizi offerti dalla ASST di Vimercate rispetto ai problemi di dipendenza. Troverà descritto in che modo accedere ai servizi o avere una semplice consulenza, in che cosa consiste l'attività di cui potrà usufruire, gli orari rispettati e le sedi, i modi più facili per raggiungerci ed eventuali costi. Le consigliamo di leggere attentamente anche gli dettagli inseriti in questa breve presentazione perché le posso risultare veramente utili.

1) DESCRIZIONE DELL'UNITA' DI OFFERTA

Struttura per visite ambulatoriali e programmi territoriali ambulatoriali. L'attività del servizio è rivolta a persone con problematiche legate alla dipendenza da sostanze psicotrope illegali ed interventi coordinati con l'altra UO Alcolologia e nuove dipendenze riguardo l'abuso di alcol, di gioco d'azzardo patologico, tabagismo e altre forme di dipendenze emergenti.

2) ACCESSO AL SERVIZIO

Possono accedere al servizio tutti i cittadini affetti da:

- Uso, abuso e dipendenza da sostanze psicotrope illegali
- Abuso e dipendenza da sostanze legali (alcol, tabacco...)
- Gioco d'azzardo patologico
- Valutazioni medico-legali di assenza di tossicodipendenza
- Bisogno di consulenza e/o informazioni per familiari o conoscenti

3) CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Non è presente al momento lista di attesa. Nel caso venisse attivata i criteri prevedono che gli utenti siano inseriti in ordine di arrivo, fatto salvo il caso di donna tossico-alcol dipendente in gravidanza, per il quale si garantisce un contatto immediato ed una prima valutazione entro 8 giorni. Si garantisce altresì una prima valutazione entro 8 giorni per i seguenti casi:

- ✓ sindrome di astinenza grave
- ✓ condizione di scompenso psichico
- ✓ patologia infettiva acuta concomitante all'utilizzo di sostanza
- ✓ grave stato di decadimento fisico

4) MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE

DESCRIZIONE ATTIVITA'	INDICATORE STANDARD QUALITA'	VALORE OBIETTIVO AZIENDALE
Iter accoglienza e prima valutazione diagnostica presso il Servizio Dipendenze	Numero giorni lavorativi intercorrenti dal primo contatto alla conclusione del primo processo di valutazione	10 gg.
Presa in carico e definizione del programma terapeutico presso il Servizio Dipendenze	Numero giorni lavorativi dalla conclusione dell'iter di valutazione alla definizione del programma terapeutico	15 gg.
Criteri di dimissione	L'utente viene dimesso dopo la conclusione del trattamento, ovvero dopo 30 giorni (di norma) dall'ultimo contatto per interruzione del trattamento non concordata coi sanitari, o 60 giorni in casi specifici.	

5) MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

L'accesso al servizio è diretto, ossia può avvenire anche senza impegnativa medica e – di norma – non implica il pagamento di quote economiche o compartecipazione della spesa sanitaria. Fanno eccezione casi particolari, come l'accertamento dell'assenza di tossicodipendenza per lavoratori con mansioni a rischio e il trattamento della dipendenza da tabacco (in quest'ultimo caso è dovuta la compartecipazione alla spesa sanitaria nella misura massima prevista dalla normativa).

6) ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITA' DI OFFERTA

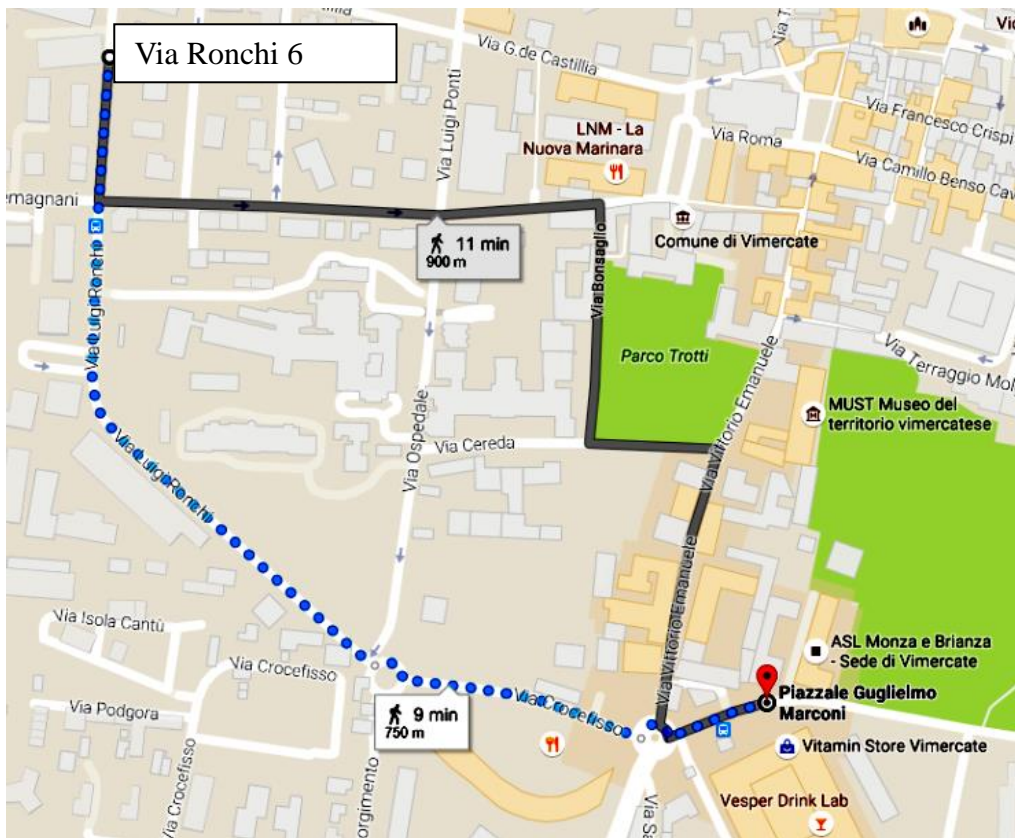
L'UOS garantisce l'attività per 8 ore giornaliere, di cui 6 di apertura al pubblico.

Colloqui, appuntamenti, informazioni:

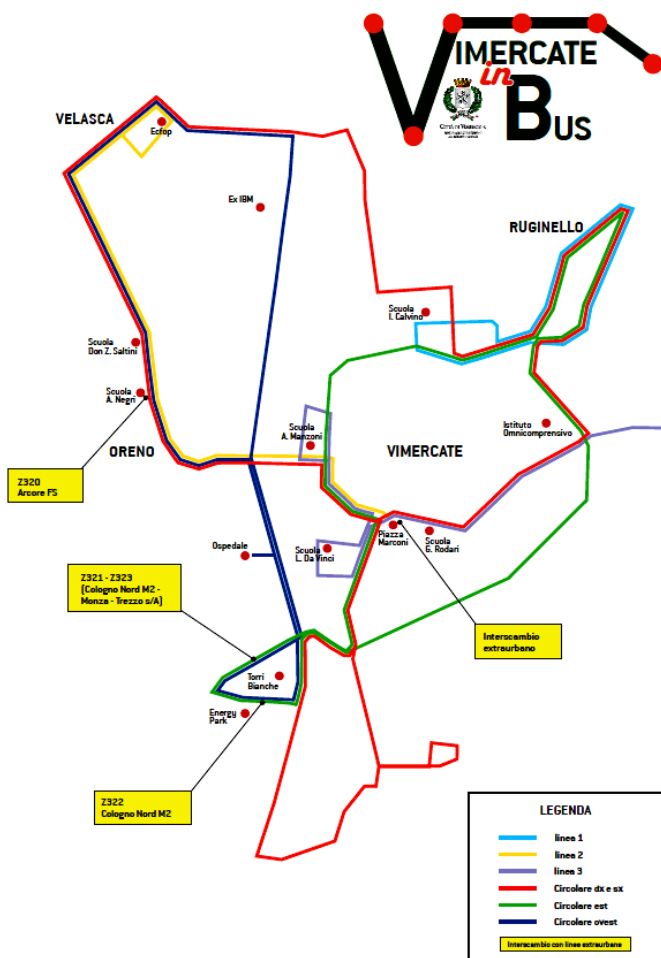
	MATTINO	POMERIGGIO
Da lunedì a giovedì	9.00-12.30	14,00-16,30
Venerdì	9.00-13.00	14.00-16.00

7) RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA CON I MEZZI DI TRASPORTO.

Il servizio dipendenze è ubicato in via Ronchi 6, a Vimercate. E' raggiungibile a piedi (circa 11 minuti) dall'autostazione di Piazza Marconi.



Vimercate è servita sia da un sistema di trasporti pubblici urbani che extraurbani. Il trasporto urbano è affidato all'Autoservizi ZANI, che collega il centro alle frazioni di Oreno, Ruginello e Velasca (circolare destra e sinistra).



Per raggiungere Vimercate dai centri vicini queste sono le principali linee di trasporto della azienda NET (Nordest Trasporti, N verde: 800 905 150):

Da **Carnate- Usmate**: Z317

Da **Ronco Briantino**: Z319

Da **Arcore**: Z320

Da **Monza FS- Gessate M2**: Z314

Da **Cologno Nord M2- Carugate-Cernusco SN**: Z305

8) COSTO PER L'UTENTE E MODALITA' DI VERSAMENTO

- ✓ Le prestazioni sono gratuite, salvo i casi speciali di cui al punto 5)

9) TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE, GESTIONE SEGNALAZIONI

- ✓ Gli assistiti sono tutelati secondo quanto previsto dagli art.120 e 124 DPR n. 309/90 e successive modificazioni ed integrazioni. I reclami possono essere indirizzati **all'URP aziendale (Ufficio relazioni con il Pubblico)**, che ha sede in Vimercate, Via Santi Cosma e Damiano, 10. Tel. 039/6654349 Fax 039/6654492, e-mail: urp.vimercate@aovimercate.org. Gli orari di accesso sono i seguenti: dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.30 e 14.30 - 16.00. **In appendice si allega modulo per la segnalazione di disservizi, reclami o altre comunicazioni dell'utenza.**
- ✓ L'ASST si impegna a rispondere ai reclami **entro 30 giorni** dalla loro presentazione

10) GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

- ✓ E' attualmente valutato annualmente attraverso un questionario denominato **"Customer satisfaction"**. Il questionario è allegato alla presente carta dei servizi.

11) Altri servizi offerti:

- ✓ Presso il Servizio Dipendenze è possibile ottenere anche una serie di prestazioni per i cosiddetti "problemi correlati", cioè associati all'abuso di sostanze, quali:
 - a) segretariato sociale

- b) counselling sanitario per patologie infettive correlate (HIV, malattie sessualmente trasmesse...)
- c) consulenza medica, psicologica e sociale rispetto a sessualità, gravidanza, maternità...
- d) programmi di educazione sanitaria e prevenzione primaria
- e) eventuale programma integrato con i Servizi Psichiatrici
- f) Consulenze anche ai familiari delle persone con dipendenza o problemi correlati

12) ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Copia della Cartella Clinica può essere richiesta alla Direzione Aziendale da parte di chi ne abbia interesse. Gli utenti possono richiedere copia della cartella clinica e di altra documentazione sanitaria, dietro pagamento di un importo e secondo modalità stabilite dall'amministrazione, presso gli uffici appositi (direzione sanitaria e/o ufficio "accettazione amministrativa"). La documentazione richiesta può essere rilasciata: all'interessato purché maggiorenne, ai genitori o a chi esercita la patria potestà (per i minorenni), a persona diversa dalla persona assistita purché provvista di delega scritta conforme alle disposizioni di legge.

I costi sono i seguenti:

COPIA AUTENTICATA DI CARTELLE CLINICHE	40 euro a cartella
VERBALE DI PRONTO SOCCORSO- REFERTO AUTOPTICO-ALTRA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	10 euro a documento
SUPPLEMENTO PER URGENTA (5 GIORNI LAVORATIVI, SOLO PER CARTELLE GIA' PRESENTI IN ARCHIVIO CENTRALE)	5 euro a cartella
SPESE DI SPEDIZIONE, PER LA CONSEGNA VIA POSTA IN ITALIA (per l'estero, + 8 euro - contrassegno, + 3 euro)	12 euro a spedizione

Per le richieste via FAX o per e-mail, la copia della richiesta vale come ricevuta, "salvo buon fine della richiesta".

Fax: 039 6654 629, e-mail: ufficio.protocollo@asst-vimercate.it

UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

OSPEDALI

- CARATE/GIUSSANO/SEREGNO tel 0362/984378 urp.carate@asst-vimercate.it
- VIMERCATE Tel 039/6654349 urp.vimercate@asst-vimercate.it

RETE TERRITORIALE - AMBITI DISTRETTUALI

- CARATE 0362/826452 urp.distrarate@asst-vimercate.it
- SEREGNO tel.0362/483590/74 urp.distrseregno@asst-vimercate.it
- VIMERCATE tel.039/6358504 urp.distrvimercate@asst-vimercate.it

MODULO DI SEGNALAZIONE

Segnalante: nome e cognomeresidente a

via.....n°.....Tel.....cell.....

e-mail

Interessato (se diverso dal segnalante):

Oggetto:

.....

DATA.....

FIRMA

Informativa Privacy/consenso al trattamento dei dati
 Il trattamento dei dati personali/sensibili, delle informazioni e la conservazione dei moduli compilati saranno effettuati in conformità alle disposizioni del D.Los 196/2003. I dati saranno comunicati ai Responsabili aziendali competenti per la gestione della segnalazione. In caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali/sensibili non sarà possibile ricevere una risposta. Ai sensi del del D.Los 196/2003 autorizzo l'utilizzo dei dati personali/sensibili e delle informazioni sopra riportati. In assenza di delega la segnalazione viene comunque condivisa con la struttura interessata ed utilizzata per migliorare il servizio

Data _____ **FIRMA** _____

DELEGA ALL'INOLTRO DI SEGNALAZIONE PRESENTATA DA PERSONA DIVERSA DALL'INTERESSATO

Il sottoscritto.....nato/a il.....a.....
 Documento di identità.....n°rilasciato il.....

DELEGA

Il Sig.....nato/a il.....a.....
 Documento di identità.....n°rilasciato il.....

- A presentare questo reclamo
- a presentare questo reclamo e a ricevere risposta

Si allegano fotocopie dei documenti di identità (validi)di entrambi **FIRMA**.....

TIMBRO URP

FIRMA OPERATORE U.R.P.:

