



# Area Dipendenze

## Carta dei Servizi



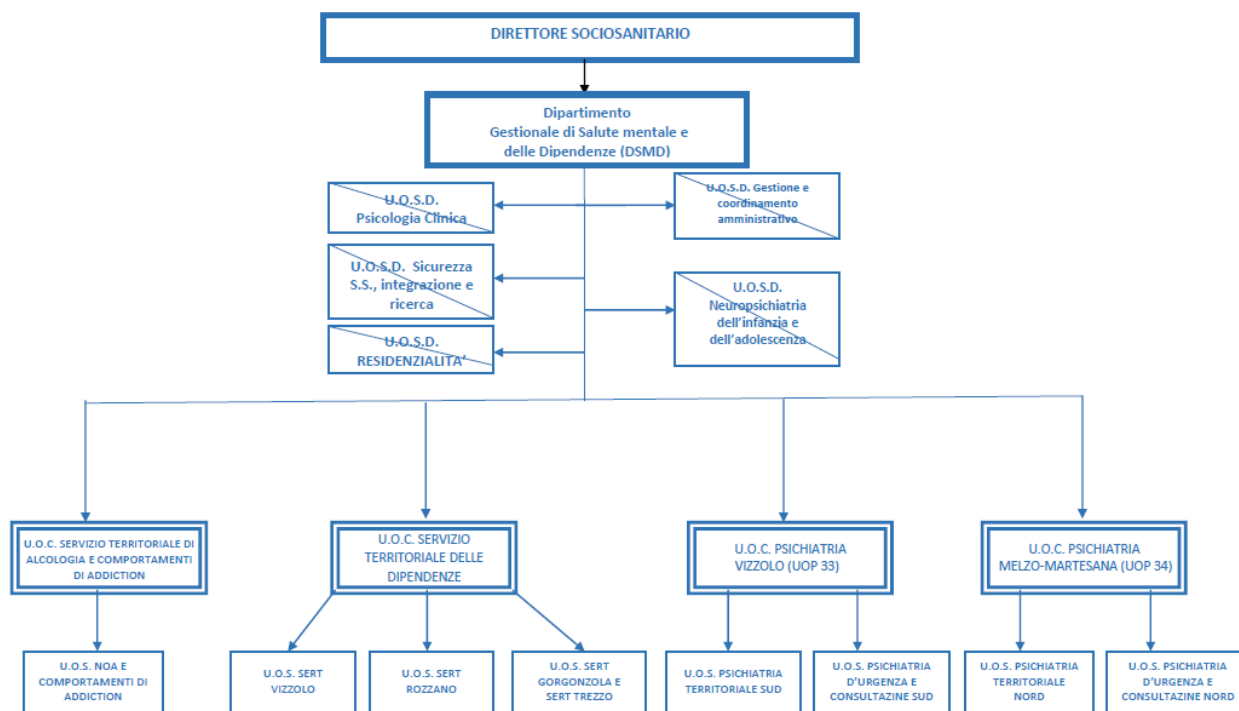
<b>MISSION</b>	<b>3</b>
<b>ORGANIGRAMMA</b>	<b>4</b>
<b>NUMERI DI TELEFONO E INDIRIZZI DEI SERVIZI</b>	<b>5</b>
<b>ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>7</b>
<b>DESCRIZIONE DELLE UNITA' D' OFFERTA</b>	<b>9</b>
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>10</b>
<b>I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI</b>	<b>12</b>
<b>CODICE ETICO COMPORTAMENTALE</b>	<b>12</b>
<b>PRIVACY</b>	<b>12</b>
<b>RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA</b>	<b>13</b>
<b>CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>13</b>
<b>SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	<b>13</b>
<b>ALLEGATI</b>	<b>13</b>

## **Mission**

***L'UOC Servizio Territoriale di Alcolologia e comportamenti di addiction e l'UOC Servizio Territoriale delle Dipendenze assicurano attraverso le sue Unità Operative l'assistenza socio sanitaria rivolta a persone con problemi di uso, abuso e Dipendenza da sostanze legali ed illegali e a coloro che manifestano altri comportamenti additivi.***

*L'assistenza socio sanitaria si realizza effettuando la valutazione multidimensionale del bisogno ed erogando terapie di provata efficacia.*

*Favorisce l'integrazione con Enti Locali, altri Servizi del territorio e Organizza-*



Il Dipartimento si articola in due aree organizzative distinte:

1. Direzione Dipartimento
2. Area erogativa

## Direzione del Dipartimento

Alla Direzione del Dipartimento fanno capo per l'area delle dipendenze:

L'Unità Operativa Semplice "Monitoraggio, qualità e Sicurezza"

## Area erogativa Dipendenze

L'Area erogativa si articola in due Unità Operative complesse:

1. UOC Servizio Territoriale di Alcolologia e Comportamenti di Addiction
2. UOC Servizio Territoriale delle Dipendenze

All'UOC Servizio Territoriale di Alcolologia e Comportamenti di Addiction afferisce una Unità Operativa Semplice NOA

- UOS NOA e Comportamenti di Addiction

All'UOC Servizio Territoriale delle Dipendenze afferiscono tre Unità Operative Semplici SerT:

- UOS SerT Gorgonzola e SerT Trezzo
- UOS SerT Vizzolo Predabissi
- UOS SerT Rozzano

## Numeri di telefono e indirizzi dei Servizi

### DIREZIONE DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIPENDENZE

c/o PreSST Gorgonzola – Via Bellini, 5

Tel 02-98054616/4613 Fax 02-98054628

E-mail: [dipartimento.dipendenze@pec.asst-melegnano-martesana.it](mailto:dipartimento.dipendenze@pec.asst-melegnano-martesana.it)

E' raggiungibile con MM2 (Linea verde). Fermata: Gorgonzola

---

### SERVIZIO TERRITORIALE DI ALCOLOGIA E COMPORTAMENTI DI ADDICTION

#### Gorgonzola

Via Bellini, 5 – Gorgonzola

Orari di apertura al pubblico: da lun a gio 9.00 -16.30 / ven 9.00 – 16.00

Orari di apertura del servizio: da lun a ven 8.30-17.00

Tel. 02-98054627/4624 Fax 02-98054628

e-mail: [alcologia@asst-melegnano-martesana.it](mailto:alcologia@asst-melegnano-martesana.it)

E' raggiungibile con MM2 (Linea verde). Fermata: Gorgonzola

#### San Giuliano Milanese

Via Cavour/Via Vigorelli

Orari di apertura al pubblico: lun – mer – gio 9.00 -16.30

Orari di apertura del servizio: lun – mer – gio 8.30- 17.00

Tel./Fax 02-98118156

e-mail: [alcologia@asst-melegnano-martesana.it](mailto:alcologia@asst-melegnano-martesana.it)

E' raggiungibile MM3 (Linea gialla) Fermata S Donato Milanese prendere bus 420 fermata Via Emilia

---

### SERVIZIO TERRITORIALE DELLE DIPENDENZE

#### Gorgonzola

Via Bellini, snc – Gorgonzola

Orari: lun – mer – gio 8.00-18.00

Mar – ven 8.00 – 16.00

Domenica 8.30 – 12.30

Tel. 02-98118020

e-mail: [sert.gorgonzola@asst-melegnano-martesana.it](mailto:sert.gorgonzola@asst-melegnano-martesana.it)

E' raggiungibile con MM2 (Linea verde). Fermata: Gorgonzola

## **Trezzo sull'Adda**

Via Gramsci, 21/23 – Trezzo sull'Adda

Orari: da lun a ven 8.00 -16.00

Tel. 02-98118050 Fax 02-98118044

e-mail: [sert.trezzoadda@asst-melegnano-martesana.it](mailto:sert.trezzoadda@asst-melegnano-martesana.it)

E' raggiungibile MM2 (Linea verde) Fermata: Gessate. Proseguire con Linea NET (Nord Est Trasporti) Z310

MM2 (Linea verde). Fermata: Cologno Nord proseguire con Linea NET Z322

Da Monza Stazione FS Linea NET Z321

Da Arcore Stazione FS Linea NET Z320

## **Rozzano**

Via Matteotti, 30 – Rozzano

Orari: da lun a ven 8.30 -16.30

Sabato (apertura quindicinale): 8.30 – 12.30

Tel. 02-98118811

e-mail: [sert.rozzano@asst-melegnano-martesana.it](mailto:sert.rozzano@asst-melegnano-martesana.it)

E' raggiungibile Linea 220 (Rozzano - Pieve Emanuele)

Linea 221 (Rozzano – Locate Triulzi).

Capolinea tram 15 e poi linea 220.

Capolinea autobus 328 (MM2 Assago Forum) e poi linea 20

## **Vizzolo Predabissi**

Via Pandina, 1 – Vizzolo Predabissi

Orari: da lun a ven 7.15 - 16.30

Tel. 02-98058764 Fax 02-98058268

e-mail: [sert.vizzolo@asst-melegnano-martesana.it](mailto:sert.vizzolo@asst-melegnano-martesana.it)

E' raggiungibile con MM3 (linea gialla), scendere alla fermata San Donato Milanese da San Donato Milanese prendere l'autobus n. 420 e scendere alla fermata di fronte all'Ospedale.

**Progetto Punto Intervento Dipendenze (P.I.D.)** per minori con problemi di sostanze, alcolodipendenti, giocatori d'azzardo patologici residenti nei Comuni del Distretto 2

Via Sergnano, 2 – San Donato M.se

Orari: mer e gio 14.30 -17.30

Per appuntamento telefonare il martedì dalle 14.00 alle 16.30 e il venerdì dalle 09.30 alle 12.30 - T. 3405165441

**Sportello «Il tuo spazio»** ascolto e consulenza per giovani, famiglie ed educatori

Via Bellini, 5 – Gorgonzola (3° piano)

Per appuntamento telefonare dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 16,00 – T. 0298054609  
[infodipendenze@asst-melegnano-martesana.it](mailto:infodipendenze@asst-melegnano-martesana.it)

**Ambulatorio «Pain Killers»** per la disassuefazione da farmaci antidolorifici oppioidi

Via Bellini, 5 – Gorgonzola (3° piano)

Per appuntamento telefonare dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 – T. 0298118019/802

## Accesso ai Servizi

Le strutture de Dipartimento dell'area dipendenze erogano **prestazioni gratuite**, garantendo i livelli essenziali di assistenza (LEA) per la cura delle tossico e alcol Dipendenze e per il Gioco d'Azzardo Patologico.

### Non occorre la prescrizione del medico di medicina generale

Le prestazioni relative a:

- diagnosi e cura del tabagismo e degli altri comportamenti di addiction (internet e sexual addiction),
- accertamenti lavoratori per categorie di lavoratori a rischio
- valutazioni per le Commissioni Patenti di Guida

**non sono ricomprese nei LEA e, pertanto, vengono effettuate a pagamento.**

### TABELLA TARIFFE DELLE PRESTAZIONI PER TABAGISTI E ALTRE DIPENDENZE COMPORTAMENTALI (INTERNET, SEXUAL ECC.)

Prestazione	Tariffa
Visita specialistica (prima visita)	€ 22,50
Visita medica di controllo	€ 17,90
Colloquio psicologico clinico	€19,50
Psicoterapia individuale (a seduta)	€ 19,50
Psicoterapia familiare (a seduta)	€ 23,75
Psicoterapia di gruppo (a seduta e per partecipante)	€ 9,50
Colloquio con infermiere o assistente sociale	€ 12,91
Test misuratore monossido di carbonio	€ 6,82
Somministrazione/valutazione questionari	€ 15,49
Somministrazione test psico-diagnostici	€ 15,49

### TABELLA TARIFFE DELLE PRESTAZIONI PER PATENTI, PORTO D' ARMI, ARRUOLAMENTO DELLE FORZE DELL'ORDINE

Prestazione	Tariffa
Certificazione per paziente in carico al Servizio	€ 50,00
Certificazione per paziente NON in carico al Servizio	€ 150,00
<b>TARIFFE CEDAM Italia S.r.l. (convenzionato con ASST Melegnano Martesana sino al 30/11/2021)</b>	
Esame tossicologico su capello B2 (a singola determinazione)	€ 12,50
Esame tossicologico su urine B2 (a singola determinazione)	€ 2,50

**Il pagamento delle prestazioni deve essere fatto presso i CUP della ASST**

**TABELLA TARIFFE DELLE PRESTAZIONI PER CERTIFICAZIONI  
"NON TOSSICODIPENDENZA" E "NON ALCOLDIPENDENZA"**

**SCOPO PRINCIPALE NON E' QUELLO DI TUTELARE , O MANTENERE, O RISTABILIRE LA SALUTE, MA QUELLO DI FORNIRE UN PARERE RICHIESTO PREVENTIVAMENTE ALL'ADOZIONE DI UNA DECISIONE CHE PRODUCE EFFETTI GIURIDICI (EX CIRCOLARE Agenzia delle Entrate n. 4 DEL 28/01/2005)**

**Alle prestazioni rientranti in questa categoria, occorre applicare l'IVA, come dal seguente prospetto:**

<b>Prestazione</b>	<b>Tariffa</b>	<b>IVA 22 %</b>	<b>TOTALE</b>
Certificazione per paziente in carico al Servizio	€ 50,00	€ 11,00	<b>€ 61,00</b>
Certificazione per paziente NON in carico al Servizio	€ 150,00	€ 33,00	<b>€ 183,00</b>
<b>TARIFFE CEDAM Italia S.r.l. (convenzionato con ASST Melegnano Martesana sino al 30/11/2021)</b>			
Esame tossicologico su capello B2 (a singola determinazione)	€ 12,50	€ 2,75	<b>€ 15,25</b>
Esame tossicologico su urine B2 (a singola determinazione)	€ 2,50	€ 0,55	<b>€ 3,05</b>

**TABELLA TARIFFE DELLE PRESTAZIONI PER ACCERTAMENTI MEDICO LEGALI  
AI SENSI DEL DPR 495/1992 (ART. 330 COMMA 6) – COMMISSIONI PATENTI DI GUIDA**

<b>TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>
Prima visita medica comprensiva di raccolta anamnestica e prescrizione esami tossicologici di accertamento	<b>€ 87,00+ bollo € 2,00</b> <b>Tot. € 89,00</b>
Visita medica di restituzione, comprensiva di relazione-certificazione conclusiva	<b>€ 87,00+ bollo € 2,00</b> <b>Tot. € 89,00</b>

**MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il pagamento dovrà essere effettuato **anticipatamente** dal paziente/cliente tramite bonifico bancario a:

BANCA POPOLARE DI SONDRIO  
ASST MELEGNANO MARTESANA -  
AGENZIA MELEGNANO, VIA CASTELLINI, 19  
IBAN IT04D0569633380000011000X01

**La causale di versamento** dovrà essere la seguente:

**"prestazione extra-lea effettuata c/o il Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze.— NOME E COGNOME UTENTE".**



**TABELLA TARIFFE DELLE PRESTAZIONI PER ACCERTAMENTO  
PER LAVORATORI A RISCHIO\***

<b>Prestazione</b>	<b>Tariffa</b>
Prima visita medica	<b>€ 43,38</b>
Visita medica successiva	<b>€ 12,91</b>
Attività infermieristica di supporto	<b>€ 12,91</b>
Certificazione medico-legale	<b>€ 43,38</b>
Prelievo materiale biologico	<b>€ 2,84</b>
<b>TARIFFE CEDAM Italia S.r.l. (convenzionato con ASST Melegnano Martesana sino al 30/11/2021)</b>	
Esame tossicologico su capello B2 (a singola determinazione)	<b>€ 12,50</b>
Esame tossicologico su urine B2 (a singola determinazione)	<b>€ 2,50</b>

\*Per gli accertamenti su categorie di lavoratori a rischio ai sensi del Provvedimento 30.10.2007 "intesa ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 5 giugno 2003 n. 131 in materia di accertamento lavoratori di assenza di tossicodipendenza" le prestazioni effettuate dall'Azienda che ne ha fatto richiesta, secondo le tariffe sopraesposte, sono maggiorate del 20%, quale rimborso delle spese generali sostenute dall'ASST nell'espletamento delle funzioni previste

## Descrizione dell' Unità d'offerta

### **TOSSICODIPENDENZA**

- ◆ Pronta accoglienza, diagnosi multidisciplinare (medico, psicologico e sociale)
- ◆ Programma terapeutici individualizzati
- ◆ Terapie farmacologiche con monitoraggio clinico e laboratoristico
- ◆ Psicoterapie individuali familiari e di gruppo
- ◆ Attività di orientamento e sostegno in ambito sociale ed educativo
- ◆ Attività di screening, prevenzione e cura delle patologie correlate all'uso di sostanze
- ◆ Interventi di rete con altre Unità Operative (Comunità, Ospedali, Carcere, Coop. Sociali)
- ◆ Programmi terapeutici in regime alternativo alla detenzione
- ◆ Accertamenti e percorsi clinici per categorie di lavoratori a rischio

### **ALCOLDIPENDENZA**

- ◆ Prima accoglienza, diagnosi multidisciplinare (medico, psicologico e sociale)
- ◆ Programma terapeutici individualizzati
- ◆ Terapie farmacologiche con monitoraggio clinico e laboratoristico
- ◆ Psicoterapie individuali familiari e di gruppo
- ◆ Attività di screening, prevenzione e cura delle patologie correlate alla dipendenza da alcol
- ◆ Orientamento e sostegno in ambito sociale
- ◆ Interventi di rete con altre Unità Operative (Ospedali, Riabilitazioni alcolologiche, Comunità, Carceri, Servizi Sociali Comunali, Consultori ASST)
- ◆ Programmi terapeutici in regime alternativo alla detenzione

### **GAP**

- ◆ Prima accoglienza, diagnosi multidisciplinare (medico, psicologico e sociale)
  - ◆ Psicoterapie individuali o di gruppo rivolte ai giocatori e loro familiari
  - ◆ Orientamento e counselling in caso di situazioni debitorie in rete con i Servizi Sociali Comunali
- Email: [gap.dipendenze@asst-melegnano-martesana.it](mailto:gap.dipendenze@asst-melegnano-martesana.it)

### **TABAGISMO**

- ◆ Diagnosi medica, psichiatrica e psicologica
  - ◆ Trattamento della dipendenza da tabacco
  - ◆ Terapie farmacologiche specifiche
  - ◆ Counselling individuale e/o di gruppo
  - ◆ Cure intensive e ricoveri in casi selezionati in collaborazione con specialisti ospedalieri
- Email: [tabagismo@asst-melegnano-martesana.it](mailto:tabagismo@asst-melegnano-martesana.it)

### **ALTRI COMPORTAMENTI DI ADDICTION (SEXUAL E INTERNET ADDICTION)**

- ◆ Prima accoglienza, diagnosi multidisciplinare (medico, psicologico e sociale)
- ◆ Psicoterapie individuali/famigliari
- ◆ Counselling

## PREVENZIONE SELETTIVA ED INDICATA

- ◆ Attività rivolte ad una popolazione target preadolescenziali, adolescenziale e adulta
- ◆ Punto di Intervento per le Dipendenze (P.I.D.)
- ◆ Punto di ascolto e consulenza "Il Tuo spazio" rivolto a genitori, giovani, insegnanti ed operatori sociali
- ◆ Sportelli di ascolto CIC all'interno degli Istituti Scolastici di II° grado rivolti a studenti
- ◆ Programmi in ambito scolastico

Email: [infodipendenze@asst-melegnano-martesana.it](mailto:infodipendenze@asst-melegnano-martesana.it)

## Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività

I Servizi per le Dipendenze garantiscono l'accesso diretto **senza impegnativa da parte del medico** di assistenza primaria (MAP).

Le prestazioni sono gratuite per alcoldipendenti, tossicodipendenti e giocatori d'azzardo mentre è prevista la compartecipazione alla spesa per le prestazioni fornite ai pazienti con altre forme di dipendenza.

Il percorso di presa in carico dell'utente è il seguente:

- ◆ Primo contatto
- ◆ Accoglienza e valutazione
- ◆ Diagnosi e Progetto Individuale (PI)
- ◆ Pianificazione degli Interventi (PAI) e loro attuazione
- ◆ Dimissione

### PRIMO CONTATTO

Il primo contatto avviene:

- ◆ quando l'utente si presenta al Servizio o prende contatto telefonico, via e-mail o via lettera;
- ◆ attraverso segnalazioni da parte di familiari;
- ◆ attraverso segnalazioni da parte di altri Servizi, Medico di Medicina Generale o enti terzi pubblici e privati

La fase di Primo contatto viene eseguita da un operatore tra le varie professionalità presenti in servizio.

Nella fase di primo contatto viene avviata la fase di accoglienza.

### ACCOGLIENZA E VALUTAZIONE

L'accoglienza viene effettuata mediante colloquio da parte di uno degli operatori dell'equipe multidisciplinare dell'equipe multidisciplinare che, in caso di presa in carico del paziente diventa l'operatore di riferimento tutta la fase di valutazione.

Con la presa in carico si procede alla valutazione multidimensionale e contestualmente si apre il **fascicolo socio sanitario (FaSAS)** con la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali (regolamento UE 2016/679).

Dalla presa in carico tutte le azioni e gli interventi effettuati sull'utente saranno riportati puntualmente nel FaSAS.

La valutazione multidimensionale prevede:

- ◆ colloqui, visite mediche e accertamenti clinici;
- ◆ colloqui psicologici;
- ◆ colloqui socio-educativi.

A conclusione del percorso diagnostico e non oltre 30 giorni dall'accoglienza, l'èquipe multidisciplinare redige un Piano individuale (PI) che contiene la sintesi dei bisogni del paziente, l'individuazione dell'area di intervento, la descrizione degli obiettivi di cura con relativi indicatori misurabili, tempi di realizzazione e di verifica.

A questo segue la definizione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI) che definisce il case manager, gli operatori coinvolti e le modalità di attuazione degli interventi.

Ogni tipo di programma intrapreso prevede verifiche e rivalutazioni periodiche da parte dell'èquipe e dei singoli operatori coinvolti circa l'andamento e il raggiungimento degli obiettivi del PI-PAI che se necessario viene rimodulato

### **AZIONI SPECIFICHE PER UTENTI MINORENNI**

La procedura di presa in carico di soggetti minori si discosta dalle normali prassi ed è ispirata al principio che tale fascia di utenza deve essere facilitata nei processi diagnostici e terapeutici.

In particolare si prevede una valutazione multidisciplinare entro dieci giorni dal colloquio di accoglienza.

### **AZIONI SPECIFICHE PER DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA**

In caso di donna in stato di gravidanza con problemi di dipendenza da sostanza si prevede una visita medica immediata e la valutazione multidisciplinare entro otto giorni dal colloquio di accoglienza.

### **AZIONI SPECIFICHE PER UTENTI STRANIERI SENZA PERMESSO DI SOGGIORNO**

Ai sensi del D. Lgs 25/07/98 n. 286 "agli stranieri non iscritti che versano in condizioni di indigenza, sono assicurate le prestazioni per cure urgenti ed essenziali".

All'utente straniero irregolare ed indigente viene assegnato dalla struttura erogante il codice regionale STP (straniero temporaneamente presente).

Di tale codice una copia sarà custodita nel FaSAS ed una sarà rilasciata all'utente

### **DIMISSIONE**

Al termine del percorso terapeutico all'utente viene consegnata da parte del medico la lettera di dimissione che contiene la sintesi del percorso di cura effettuato comprensivo di diagnosi ed eventuali indicazioni terapeutiche successive, utile anche per l'eventuale trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure

## I diritti e i doveri dei Cittadini

### Il Cittadino ha diritto:

- di essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, opinioni politiche, ceto sociale, condizione di salute;
- di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte, sui tempi di attesa;
- di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta;
- di ottenere agevolmente la prenotazione di visite ed altre prestazioni;
- alla presenza dei sanitari nelle strutture e negli ambulatori per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni, ed al rispetto, da parte degli operatori, degli orari programmati per le attività assistenziali;
- che le strutture sanitarie ed i relativi servizi siano accessibili ai disabili;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete sulla malattia, sulla relativa diagnosi e sulle cure proposte, affinché possa esserne consapevole e partecipe;
- di ricevere in modo chiaro e completo le informazioni relative ai trattamenti a cui verrà sottoposto, compresi i possibili rischi e disagi connessi per poter esprimere un consenso realmente informato rispetto agli interventi e alle terapie proposte;
- alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili;
- di esprimere le proprie valutazioni e segnalazioni sulle prestazioni ricevute, ottenendo un riscontro di norma entro i successivi 30 giorni;
- di ottenere prestazioni appropriate ai bisogni;
- che negli ambienti destinati all'assistenza siano garantiti igiene, sicurezza e pulizia.

### Il Cittadino ha il dovere:

- di informare le strutture sanitarie se rinuncia a prestazioni e cure programmate, per evitare sprechi di tempo e di risorse;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature, gli arredi delle strutture;
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere efficace la loro attività;
- di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori sanitari, e di tener conto delle indicazioni, dei pareri e delle prescrizioni;
- di rispettare le norme di buona educazione nei rapporti col personale ed evitare comportamenti che possano creare disturbo e disagio ad altri cittadini presenti
- di rispettare i divieti

## Codice di Comportamento Aziendale

Il Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze e le sue articolazioni organizzative adottano il codice di comportamento dell'ASST Melegnano e della Martesana

## Privacy

Tutte le sedi erogative del Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze garantiscono il trattamento dei dati personali ai sensi di quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 **"Regolamento in materia di protezione dei dati personali"**.

E' indispensabile sapere che per poter usufruire delle prestazioni diagnostiche/terapeutiche necessarie per la tutela della salute ai cittadini che accedono ai Servizi del Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze è richiesto il rilascio del Consenso al trattamento dei dati.

## Rilascio documentazione sociosanitaria

Il paziente (o i familiari o la magistratura o gli altri soggetti previsti dalla legge) può richiedere al SerT o NOA, dove è in cura, copia della cartella clinica utilizzando il modulo allegato ("Modulo per la richiesta di documentazione clinico/sanitaria"), previo versamento del contributo anticipato (non rimborsabile) di € 12,00..

Il pagamento deve essere effettuato:

- **tramite versamento su bollettino postale**

CONTO CORRENTE POSTALE 38387205

INTESTATO ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA

Causale "Copia di documentazione clinico/sanitaria del Sig./ra.....)

- **tramite bonifico bancario presso**

BANCA POPOLARE DI SONDRIO

ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA

AGENZIA MELEGNANO, VIA CASTELLINI, 19

IBAN IT04D0569633380000011000X01

Causale "Copia di documentazione clinico/sanitaria del Sig./ra.....)

## Customer Satisfaction utenti/familiari

Periodicamente durante l'anno è distribuito a tutta l'utenza che accede alle sedi erogative del Dipartimento il "questionario di soddisfazione" (allegato 2).

La relazione annuale contenente i dati della rilevazione viene, di norma, pubblicata entro il primo trimestre del periodo successivo all'indagine sul sito istituzionale della ASST

## Customer Satisfaction operatori

Una volta all'anno è distribuito a tutti gli operatori del Dipartimento il "questionario di soddisfazione", volto a rilevare il benessere organizzativo (allegato 5).

## Segnalazioni e Reclami

In ogni sede erogativa a disposizione del pubblico è affissa una comunicazione con indicati tutti i riferimenti per segnalare eventuali suggerimenti, disfunzioni o reclami per il tramite dell'apposito modulo disponibile in loco (allegato 3).

L'interessato riceverà una risposta adeguata entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

## Allegati

Allegato 1 Modulo per la richiesta di documentazione clinico/sanitaria;

Allegato 2 Questionario di soddisfazione utenti/familiari;

Allegato 3 Scheda segnalazione reclami

Allegato 4 Brochure: Servizi Territoriali per la cura delle dipendenze patologiche

Allegato 5 Questionario di soddisfazione operatori



