

CARTA DEI SERVIZI

MIL Servizio di Riabilitazione
e Consultorio Familiare

Associazione Famiglie di Cura e Assistenza



SERVIZIO DI RIABILITAZIONE
Servizio Medico Specialistico – Struttura Accreditata – DGR n. 2887 del 06/07/2006
CONSULTORIO FAMILIARE
Aut. Reg. Lombardia D.G.R.. n.VI/10884/96 – Accreditato D.G.R.. n.8132/21.02.02 – Contratto ASL n.186/13/05/02

via Carlo Bazzi, 68 – 20141 MILANO - tel. 02 844 045 233- fax 02 8951 5740
e mail: riabilitazione@anffasmilano.it; consultorio@anffasmilano.it
www.anffasmilano.it

Introduzione

L'Anffas è un'associazione di famiglie e tra le sue principali finalità vi è la tutela dei diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e il sostegno alle loro famiglie.

Anche la possibilità di godere di servizi in grado di rispondere concretamente alle necessità che la condizione di disabilità comporta, è un diritto rispetto al quale l'Associazione si è attivata fin dalla sua nascita, promovendo e realizzando alcuni di tali servizi.

Il Consultorio Familiare e il Servizio di Riabilitazione costituiscono una parte importante di ciò che Anffas Milano ha realizzato negli anni. Si tratta di due servizi accreditati che operano sotto la sorveglianza della Regione Lombardia, tramite l'ASL Città di Milano, e che devono inoltre rispondere alle direttive del protocollo di qualità dell'Anffas nazionale.

Tra i due servizi vengono poste in atto sinergie che facilitano una presa in carico complessiva delle situazioni, secondo una visione che prevede interventi polivalenti, sociali e terapeutici, in relazione al tipo di disabilità; in particolare, per quanto riguarda il coordinamento con la scuola e la famiglia, i due servizi si avvalgono anche di pedagogisti.

Di norma l'accesso ai servizi avviene attraverso una "porta unica di accesso" il Servizio Accoglienza e Informazione (SAI²), un luogo specifico di accoglienza per la generalità delle famiglie con persone disabili, che ha il compito di favorire il dialogo in una dimensione di ascolto, sostegno, confronto solidale e accompagnamento ad una fruizione positiva ed efficace delle risorse e delle provvidenze esistenti.

L'ASSOCIAZIONE

Anffas Milano Onlus, attiva dal 1966, è una delle oltre 180 associazioni locali socie di **Anffas Onlus** (Associazione Nazionale).

Tutelare i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie favorendo una loro migliore qualità di vita e promuovere i principi di pari opportunità, non discriminazione ed inclusione sociale rappresentano le finalità dell'Associazione, alle quali sono orientate tutte le sue attività.

Anffas Milano privilegia una visione della realtà in base alla quale i fatti possono essere meglio compresi se osservati e valutati in relazione all'*ambiente* che li produce. Estrema attenzione viene quindi sempre posta ai *contesti di vita*. Diretta conseguenza operativa di tale approccio è una modalità di presa in carico della persona disabile che include la sua famiglia, il suo ambiente e le sue relazioni.

Una forma di *assistenza che rispetta la globalità dell'individuo e della famiglia, accompagna i suoi percorsi di vita ed affianca le sue scelte*, operando per lo sviluppo di una rete solidale nella realtà territoriale di riferimento, di cui l'Associazione si sente parte attiva.

INDICE

CONSULTORIO FAMILIARE

COSA OFFRE	PAG. 3
A CHI SI RIVOLGE	PAG. 3
L'EQUIPE DEL SERVIZIO	PAG. 4
MODALITÀ DI ACCESSO	PAG. 4
TICKET – Partecipazione alla spesa	PAG. 4
MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO	PAG. 4

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

COSA OFFRE	PAG. 7
A CHI SI RIVOLGE	PAG. 7
L'EQUIPE DEL SERVIZIO	PAG. 8
MODALITÀ DI ACCESSO	PAG. 8
TICKET – Partecipazione alla spesa	PAG. 8
MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO	PAG. 8

ORARI DEI SERVIZI **PAG. 11**

COME COMUNICARE **PAG. 11**

COME RAGGIUNGERCI **PAG. 11**

TIPOLOGIE DI ESENZIONE **PAG. 11**

MODALITÀ DI PAGAMENTO **PAG. 13**

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI **PAG. 13**

AMBIENTI **PAG. 13**

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA **PAG. 13**

TUTELA DEI DATI PERSONALI

SERVIZIO DI DIAGNOSI E CURA **PAG. 13**

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI E SENSIBILI **PAG. 14**

CONSENSO INFORMATO **PAG. 15**

CONSULTORIO FAMILIARE

Il Consultorio Familiare è un servizio accreditato, promosso e sostenuto da Anffas Milano Onlus. È aperto a tutti i cittadini, e per la sua peculiarità costituisce un punto di riferimento unitario per le famiglie che si trovano ad affrontare il problema della disabilità; in quanto tale il Consultorio, quando è necessario, effettua una presa in carico globale e continuativa, evitando così la frammentazione delle risposte di cui le famiglie necessitano.

Il Consultorio Familiare ha come principale obiettivo il benessere della famiglia nel superamento dello stato di difficoltà, temporaneo o permanente.

In particolare:

- promuove, sostiene e tutela il benessere e l'equilibrio psicofisico del soggetto;
- cura le relazioni nell'ambito familiare;
- sostiene i nuclei in difficoltà sociali e culturali;
- opera per prevenire situazioni di difficoltà affettiva e sessuale;
- garantisce spazi naturali d'incontro nel rispetto della riservatezza.

COSA OFFRE

Il Servizio offre interventi individuali e di gruppo nei seguenti campi:

- sociale;
- psicologico;
- medico specialistico (ginecologico, sessuologico, neuropsichiatrico, neurologico, psichiatrico);
- mediazione familiare.

Gli interventi sono consulenziali, di approfondimento diagnostico, di accompagnamento nella definizione di un progetto di vita, di sostegno individuale o di gruppo su problematiche psicologiche attraverso percorsi terapeutici.

Gli interventi vengono realizzati in modo coordinato tra i diversi professionisti coinvolti. L'utente è comunque il protagonista principale del progetto di intervento.

Il Consultorio opera secondo una logica di *rete dei servizi* e orienta quindi le famiglie, a partire dai loro bisogni, verso i servizi che la rete è in grado di offrire.

A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio si rivolge a coppie, adolescenti, giovani e adulti, nonché all'intero nucleo familiare, in ordine alla sessualità, paternità e maternità responsabile, all'educazione dei figli e alla promozione e al mantenimento di equilibrati rapporti interpersonali.

Per quanto riguarda in particolare i giovani e gli adulti che vivono momenti di difficoltà e hanno bisogno di essere accompagnati a comprendere le cause del proprio disagio, il Servizio li sostiene nella ricerca di soluzioni e li informa sui loro diritti.

Il Consultorio è aperto anche a cittadini che risiedono nella Regione e non trovano sul proprio territorio risposte adeguate.

L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'attività è svolta da un'équipe multidisciplinare composta da assistenti sociali, mediatori familiari, psicologi, medici specialisti (ginecologo, sessuologo, neuropsichiatra infantile, psichiatra, neurologo, pediatra), infermiere professionale, ostetrica, pedagoga.

Quando è necessario, il Servizio si avvale di équipe operative di altri servizi interni ed esterni ad Anffas, al fine di garantire un ampio ed efficace lavoro di rete relativamente ai casi in carico.

Ogni cambiamento relativo al personale operante nel Consultorio viene comunicato tempestivamente alla ASL e all'utenza.

Il Consultorio effettua con tutti gli operatori, sui casi in carico, incontri periodici di coordinamento su fasce di utenza specifica o su temi formativi predefiniti.

MODALITÀ DI ACCESSO

Si accede al Consultorio, di persona o telefonicamente, su appuntamento tramite la Segreteria o attraverso il Servizio Accoglienza e Informazione (SAI[?]), tel. **02 844 045 233**.

Con il Consultorio si può comunicare anche via fax (**02 8951 5740**) o tramite posta elettronica (consultorio@anffasmilano.it).

TICKET – Partecipazione alla spesa

PRIMA VISITA MEDICO SPECIALISTICA	€ 23,51
VISITA DI CONTROLLO MEDICO SPECIALISTICA	€ 19,42
COLLOQUIO PSICOLOGICO CLINICO	€ 19,53
SEDUTA DI PSICOTERAPIA INDIVIDUALE	€ 19,53
SEDUTA DI PSICOTERAPIA DI GRUPPO	€ 9,50
TEST DI VALUTAZIONE INTELLETTIVA	€ 15,83
TEST DELLA MEMORIA	€ 5,80
TEST PROIETTIVI e DELLA PERSONALITA'	€ 7,92
VISITA GINECOLOGICA	€ 23,51
PAP TEST	€ 15,09
TAMPONE VAGINALE	€ 9,24

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

Inizio della presa in carico consultoriale

Il primo contatto con il Consultorio per i nuovi utenti avviene tramite la Segreteria o attraverso il Servizio Accoglienza e Informazione (SAI[?]).

Per ogni nuovo utente è previsto un colloquio iniziale con l'assistente sociale.

I successivi incontri, in relazione al piano di lavoro concordato, avvengono su appuntamento diretto con lo specialista di riferimento o tramite la Segreteria o attraverso il Servizio Accoglienza e Informazione (SAI[?]).

Al fine del miglior svolgimento dell'attività e di rendere un servizio rispettoso, puntuale ed efficace all'utenza, è fondamentale il rispetto degli orari sia da parte degli operatori che da parte dell'utenza.

Gli appuntamenti con l'assistente sociale vengono fissati entro 7/10 giorni dalla richiesta.

Gli appuntamenti successivi, con la proposta di presa in carico e il piano d'intervento vengono fissati entro 15/20 giorni dopo il primo colloquio.

Nel caso di richieste di particolare urgenza, valutate tra richiedente e assistente sociale, i tempi possono essere abbreviati.

Le disdette degli appuntamenti devono essere comunicate per tempo alla Segreteria.

Il Consultorio, quando necessario e per particolari motivi, attua interventi a domicilio.

Il Consultorio predispone certificazioni, relazioni, perizie e aggiornamenti diagnostici su richiesta degli interessati o, per i Servizi coinvolti nella definizione dei progetti individuali, su richiesta dei servizi stessi e in accordo con gli interessati. Le richieste devono essere inoltrate tramite la Segreteria.

Al termine dell'intervento concordato, la documentazione richiesta viene consegnata all'interessato entro quindici giorni e, in caso di complessità, comunque non oltre un mese.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il Servizio di Riabilitazione è un servizio accreditato che propone un approccio olistico all'intervento riabilitativo e che quindi richiede una polivalenza terapeutica – educativa – sociale con tutta una serie di competenze e di strumenti utilizzati a seconda del tipo di disabilità e adattati alle attuali conoscenze scientifiche.

Tale impostazione funziona nell'ottica di un'equipe multidisciplinare in grado di proporre e realizzare interventi ben integrati e sinergici tra loro.

Gli obiettivi principali dei nostri interventi sono volti al recupero funzionale e al miglioramento della qualità di vita del bambino/adulto disabile e della sua famiglia.

In particolare, i principi sui quali è stato sviluppato il nostro modello di prassi riabilitativa sono i seguenti:

- riabilitazione precoce;
- articolazione del progetto riabilitativo per obiettivi;
- pluralità di approcci terapeutici e scelta del trattamento più idoneo;
- partecipazione della famiglia al progetto;
- analisi del carico psicologico della famiglia;
- integrazione multidisciplinare nella equipe riabilitativa;
- collegamento tra strutture/servizi territoriali e rete riabilitativa.

Le attività di *Anffas Milano Onlus - Servizio Sanitario Riabilitativo* sono soggette a regolamentazioni dettate da norme e da disposizioni legislative.

Di seguito si riassumono le norme e le disposizioni legislative pertinenti:

- D.G.R. n° VII/19883 del 16/12/2004 "Riordino della rete delle attività di riabilitazione"
- D.G.R. n° 11250 del 18/07/2005 "Prima definizione del quadro complessivo delle attività riabilitative degli IDR, riclassificati ai sensi della D.G.R. n° VII/19883/2004"
- D.G.R. n° VIII/2887 del 06/07/2006 "Autorizzazione e accreditamento di strutture riabilitative riclassificate ai sensi della D.G.R. n° VII/19883/2004"
- D.G.R. n° VIII/3776 del 13/12/2006 "Determinazione in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale per l'esercizio 2007 – (di concerto con l'Assessore Abelli)
- DPCM n° 185 del 23/02/2006 – D.G.R. n° 3449 del 07/11/2006 "Attività di accertamento per l'individuazione dell'alunno con handicap ai fini dell'integrazione scolastica".
- D.G.R. n° 4438 del 28/03/2007 "Ulteriori determinazioni in ordine alle attività di riabilitazione"

- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

- La norma UNI EN ISO 9001:2000 (Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti)
- La norma UNI EN ISO 9000:2000 (Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia)
- La norma UNI EN ISO 9004:2000 (Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni)

- Le disposizioni dell'Ente di Certificazione.
- Normativa inerente l'Ordine dei medici

- Accreditamento DGR 2887 del 06/07/2006
- Deliberazione Giunta Regionale N. VIII/4438 del 28/03/2007
- Provvedimento della Regione Lombardia: "Indicazioni in ordine alle attività di riabilitazione extra ospedaliera" del 30/03/2007

Attività svolte ai sensi del DGR 19883/2004:

“Prestazioni di riabilitazione.

Le prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa, sono erogate dalle unità sanitarie locali attraverso i propri servizi. L'unità sanitaria locale, quando non sia in grado di fornire il servizio direttamente, vi provvede mediante convenzioni con istituti esistenti nella regione in cui abita l'utente o anche in altre regioni, aventi i requisiti indicati dalla legge, stipulate in conformità ad uno schema tipo approvato dal Ministro della sanità, sentito il Consiglio sanitario nazionale (13/b).”

VOLUMI AUTORIZZATI con DGR 2887 del 6 luglio 2006: n° 28.800 sedute di terapie riabilitative ambulatoriale individuale

COSA OFFRE

Il Servizio offre interventi riabilitativi nei seguenti campi:

- logopedia
- terapia cognitiva
- terapia occupazionale
- neuropsicomotricità
- musicoterapia
- arteterapia

I programmi di intervento riabilitativo si rivolgono a:

Minorenni:

max 180 trattamenti di 45 minuti l'uno

- età evolutiva (0 - 5 anni)
- età evolutiva e adolescenziale/giovanile (6 - 18 anni).

Maggiorenni:

Gli utenti maggiorenni si distinguono in tre fasce di impegno

Fascia d'impegno	N° sedute max	Tempo terapia
1	30	40 minuti
2	40	60 minuti
3	60	80 minuti

A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio di Riabilitazione è un servizio accreditato che si rivolge a persone di ogni età, con disabilità intellettiva e/o relazionale, e a bambini che presentano disturbi evolutivi complessi (specifici e generalizzati), sindromi congenite e disturbi comportamentali ed emozionali, residenti in Regione Lombardia.

L'EQUIPE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Riabilitazione è costituito da un'équipe multidisciplinare che opera al fine di garantire una valutazione completa del caso in esame per adottare, di conseguenza, il programma di intervento riabilitativo individuato.

Nelle équipe sono presenti le seguenti figure:

- medico specialista
- pedagogista
- tecnici della Riabilitazione - terapisti
(logopedista, terapeuta cognitiva, terapeuta occupazionale, neuropsicomotricista, musicoterapeuta, arteterapeuta).

MODALITÀ DI ACCESSO

Si accede al Servizio di Riabilitazione in regime di Servizio Sanitario Nazionale, di persona o telefonicamente, tramite la Segreteria tel. **02 844 045 233**, via fax (**02 8951 5740**) o tramite posta elettronica (riabilitazione@anffasmilano.it).

La lista di attesa per effettuare la 1° visita specialistica di accesso è di massimo 8 mesi, con particolare attenzione alla presa in carico preventiva e precoce agli utenti inferiori ai 3 anni e/o con complesse patologie congenite individuate dal Direttore Sanitario.

Per effettuare tale visita è richiesta la prescrizione su ricettario del medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta con la dicitura "*si chiede visita specialistica NPI*".

Nel caso in cui venga rilevata la necessità e l'idoneità della presa in carico riabilitativa, il medico specialista redige il P.R.I. (Progetto Riabilitativo Individuale) e lo consegna al genitore che lo deve portare al Pediatra o al Medico di Medicina Generale che rilascerà una nuova impegnativa riportante: il numero, l'area e la tipologia degli interventi previsti dal P.R.I. stesso.

Le impegnative devono essere consegnate in segreteria al fine di poter accedere alla lista d'attesa della prima visita e/o delle terapie.

Diversamente si può accedere al servizio direttamente da una struttura ospedaliera o da Unità Operativa Neuropsichiatria Infanzia Adolescenza (U.O.N.P.I.A) che abbiano già redatto il P.R.I..

Il criterio per la gestione della lista d'attesa, compatibilmente con il numero di terapie convenzionate e alla disponibilità del terapeuta, segue il criterio cronologico, gestito dalla segreteria, tranne per i soggetti di età inferiore ai tre anni che hanno accesso diretto alla prima visita NPI.

TICKET – Partecipazione alla spesa

Per gli utenti maggiorenni è previsto, in caso di non esenzione, il pagamento del ticket sia per la prima visita, sia per la presa in carico.

L'importo del ticket è rispettivamente di 23,51 e 36 euro.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

ACCOGLIENZA

Per le richieste destinate al Servizio Sanitario Riabilitativo (visite specialistiche e trattamenti riabilitativi), l'ufficio di segreteria provvede alla consegna al cliente/utente della *Carta dei Servizi*, e alla firma della *liberatoria privacy* da parte dello stesso apre la cartella riabilitativa.

Prima visita:

Durante la prima visita del paziente, il medico specialista sottopone il modulo di consenso informato, apre la cartella già predisposta dall'ufficio di segreteria e indica nella stessa le generalità del paziente, l'eventuale diagnosi pregressa, l'anamnesi familiare, personale e riabilitativa, la diagnosi attuale, l'iter scolastico/lavorativo e l'ipotesi del programma sanitario (eventuali approfondimenti diagnostici o ipotesi di Progetto Riabilitativo Individuale).

Contestualmente, il medico compila il diario inserendo le risultanze della visita.

Se occorre includere documenti forniti dal paziente, ne viene fatta una copia e gli originali vengono subito restituiti.

Al termine della visita il medico deposita la cartella in segreteria ove viene numerata e collocata negli appositi schedari a disposizione dei componenti dell'èquipe e, comunque, in ossequio alla vigente normativa sulla tutela dei dati personali.

Esito prima visita:

qualora non sussistano indicazioni cliniche circa la necessità di un trattamento riabilitativo, la cartella viene chiusa dal medico specialista e archiviata a cura dell'ufficio di segreteria.

Viceversa il medico redige il P.R.I. che consegna alla famiglia con una lettera di richiesta al Pediatra o Medico di Medicina Generale affinché venga emessa la seconda impegnativa di presa in carico contenente le aree di intervento ed il numero di trattamenti richiesti.

Lista di attesa per inizio trattamenti riabilitativi:

La gestione della lista d'attesa segue l'ordine cronologico utilizzato per l'effettuazione della prima visita, salvo indicazioni specifiche autorizzate dal Direttore Sanitario circa la priorità e l'urgenza.

Per l'inizio dei trattamenti la famiglia viene contattata dal personale di segreteria.

Approfondimenti:

Per ottenere una diagnosi più completa, il medico può disporre approfondimenti successivi alla visita, coinvolgendo altri membri dell'èquipe SSR, in base alla loro specifica professionalità, le cui valutazioni verranno inserite nella cartella.

Colloquio di restituzione:

Al termine della valutazione diagnostica il medico incontra per un colloquio di restituzione l'utente e i familiari. Il colloquio viene registrato nel diario medico dallo specialista.

Inizio dell'intervento riabilitativo

Per ogni utente l'Equipe formula un programma di intervento riabilitativo personalizzato (p.r.i.). Il genitore o l'accompagnatore dell'utente dovrà firmare, prima di ogni seduta, il "*Foglio firma*".

Si richiama l'attenzione degli utenti e dei loro accompagnatori sui seguenti punti:

- il rispetto degli orari concordati sia per l'inizio che per il termine della seduta;
- il Servizio non è responsabile dell'utente al di fuori degli orari stabiliti;
- il rispetto dell'invito rivolto ad utenti, genitori e accompagnatori a trascorrere i periodi di attesa nello spazio appositamente adibito al primo piano;
- l'obbligo di avvisare la segreteria in caso di assenza;
- al fine di garantire l'efficacia dell'intero programma riabilitativo, eventuali sedute di terapia non effettuate a causa dell'assenza del terapeuta possono essere recuperate previo accordo con il terapeuta;
- l'obbligo per l'utente di presentarsi adeguatamente preparato per quanto riguarda sia la pulizia della persona sia l'abbigliamento.

Inoltre:

- gli incontri degli operatori della scuola con il medico specialista o con il pedagogo avvengono su richiesta formulata al pedagogo dagli operatori stessi, al seguente indirizzo mail: riabilitazione@anffasmilano.it;

Anffas Milano Onlus

- durante l'intervento riabilitativo sono previste visite di verifica da parte del medico specialista, programmate ed effettuate in base alle specifiche esigenze;
- la famiglia, qualora emergano particolari problemi può, a sua volta, richiedere un controllo, fissando un appuntamento attraverso la Segreteria;
- le richieste di certificati e di relazioni mediche devono essere presentate sull'apposita modulistica presente in Segreteria;
- il rilascio di documenti comporta il versamento di un contributo secondo quanto specificato nel documento allegato;
- i medici specialisti sono autorizzati anche al rilascio dei modelli DF per la richiesta di sostegno didattico, assistenza di base e assistenza specialistica (per gli spostamenti, per l'igiene personale, per la comunicazione e per le relazioni sociali).

Durante il periodo nel quale si svolge il programma di intervento riabilitativo sono previsti incontri con la famiglia dell'utente, con operatori della scuola che frequenta e con ogni altro soggetto che possa arricchire la conoscenza della situazione al fine di aumentare l'efficacia dell'intervento riabilitativo.

Conclusione del trattamento

A conclusione del trattamento, viene discussa in équipe l'opportunità o meno di procedere alle dimissioni dell'utenza in carico. Nel primo caso, il medico referente effettua un controllo finale e restituisce alla famiglia i risultati del percorso riabilitativo svolto.

ORARI DEI SERVIZI

Il Consultorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.30.

Il Servizio di Riabilitazione opera dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 19.45.

I periodi di chiusura dei Servizi sono esposti presso le bacheche del piano terra e del primo piano.

COME COMUNICARE

Per chiedere informazioni, per fissare o disdire appuntamenti, per prenotare visite e colloqui si può telefonare (02 844045233) o ci si può rivolgere di persona in Segreteria, al piano terreno della sede di via Carlo Bazzi 68.

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00.

COME RAGGIUNGERCI

I Servizi sono ubicati presso la sede Anffas di via Carlo Bazzi 68, Milano.

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- linea verde della metropolitana (fermata Famagosta) e autobus 95, direzione Rogoredo
- linea verde della metropolitana (fermata Abbiategrasso) e tram 15, direzione piazza Fontana (fermata Pezzotti)

- linea gialla della metropolitana (fermata Corvetto) e autobus 95, direzione Lotto
- metroltramvia 15 (fermata Pezzotti)
- autobus 79
- autobus 95

TIPOLOGIE DI ESENZIONE

➤ **Esente totale:**

- gli invalidi civili con invalidità superiore ai 2/3, o con assegno di accompagnamento;
- i ciechi e i sordomuti;
- gli infortunati sul lavoro e gli affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate.

➤ **Esente per età:**

- i cittadini di oltre 65 anni (con reddito familiare inferiore a euro 38.500) o meno di 14 anni.

➤ **Esente per categoria:**

- le categorie da I a V degli invalidi di guerra o per servizio e gli invalidi per lavoro con invalidità superiore a 2/3 (totalmente esenti da ticket); le categorie da VI a VIII e gli invalidi per lavoro con invalidità inferiore a 2/3 sono esenti solo per le prestazioni che riguardano la loro patologia invalidante, le categorie di cittadini esenti per patologia o condizione individuate dai Decreti del Ministero della Sanità 329/1999, 296/2001 e 279/2001.

➤ **Titolari di pensioni sociali e familiari a carico:**

- i titolari di pensioni sociali e i familiari a carico.

➤ **Disoccupati e familiari a carico:**

- i disoccupati o i lavoratori in mobilità e i familiari a carico.

➤ **Titolari di pensioni al minimo ultrasessantenni e famigliari a carico**

- i titolari di pensioni al minimo di oltre 60 anni e i familiari a loro carico: in entrambi i casi devono appartenere a un nucleo familiare con reddito complessivo lordo inferiore a 8.263,31 euro; se il coniuge è a carico, il reddito non deve superare gli 11.362,05 euro, che si elevano di 516,45 euro per ogni figlio a carico.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

È possibile effettuare in segreteria il pagamento in contanti o tramite assegno bancario.

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

I Servizi, semestralmente, raccolgono questionari di valutazione al fine di definire la programmazione delle proprie attività sempre più aderenti ai bisogni dell'utenza.

AMBIENTI

L'attività viene svolta nella sede di via Carlo Bazzi 68, Milano.

I locali sono situati al:

- **piano terreno:** Direzione e Segreteria (entrando a sinistra), SAI² (entrando a destra);
- **primo piano:** studi medici e psicologici (corridoio a sinistra), stanze di terapia (corridoio a destra).

La sala d'attesa è al 1° piano.

La struttura è fornita di parcheggio interno ed è priva di barriere architettoniche.

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'UPT ha lo scopo di garantire a chi usufruisce dei vari servizi offerti dall'Associazione la possibilità di porre eventuali questioni inerenti la qualità dei servizi stessi. Esso vigila sul rispetto della *Carta dei Servizi*. Perciò per eventuali chiarimenti e/o controversie occorre compilare l'apposito modulo disponibile presso la Segreteria e ci si può rivolgere all'UPT, o direttamente, attraverso l'ufficio di presidenza (tel. 02 8447 0120) o utilizzando l'apposita casella postale sita presso la sede Anffas di via Bazzi.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, l'utente sottoscriverà il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto prescritto dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego di tali dati, gli operatori del Servizio di Riabilitazione e del Consultorio Familiare si atterranno alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dal sopra citato Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

Servizio Sanitario di Diagnosi e Cura

Visita specialistica	€ 80,00
Relazione medico-specialistica	€ 60,00
Certificato di diagnosi	€ 35,00
Compilazione modello DF	gratuito
Relazione medica per DF	ticket Uonpia
Trattamenti ambulatoriali individuali per maggiorenni	€ 35,00

Anffas Milano Onlus
Informativa per il trattamento di dati personali e sensibili

a) Informativa

Il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e una serie di obblighi in capo a chi effettua "trattamenti" (cioè *raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, comunicazione, diffusione, ecc.*) di dati personali riferiti ad altri soggetti (c.d. "interessati"). In base alla normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di *correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 13, 23, 26 del D.lgs. n. 196/2003*, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. Il trattamento dei dati da Lei forniti, o che Le saranno richiesti, o che ci verranno comunicati da Lei o da terzi sarà svolto per le seguenti finalità:

a) finalità specifiche del Servizio Sanitario Riabilitativo e del Consultorio Familiare: *gestione amministrativa; obblighi contrattuali; obblighi statuari legali;*

b) finalità associative di Anffas Milano Onlus: *obblighi statuari associativi; attività informativa di solidarietà, di beneficenza, di volontariato, di assistenza spirituale e materiale; programmazione o organizzazione di attività.*

In occasione di tali trattamenti l'Associazione può venire a conoscenza di dati che il D.Lgs. 196/2003 definisce "sensibili" in quanto idonei a rivelare, ad esempio: *stato di salute o abitudini sessuali; adesione ad un sindacato; adesione ad un partito o movimento politico; convinzioni religiose o filosofiche.* Tali dati verranno trattati nei limiti dell'Autorizzazione generale del Garante n. 2 e 3/2004.

2. Il trattamento sarà effettuato con *sistemi manuali e/o automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati*, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra definite, sulla base dei dati in nostro possesso e con impegno da parte Sua di comunicarci tempestivamente eventuali correzioni, integrazioni e/o aggiornamenti. Fra i sistemi usati indichiamo la *raccolta di dati tramite schede, coupon e questionari e/o mediante strumenti elettronici; l'organizzazione degli stessi in banche dati in forma automatizzata e non automatizzata*

3. Con riferimento alle finalità sopra definite, i dati potranno essere comunicati a: *Associazioni, Fondazioni, Enti od Organismi di tipo associativo senza scopi di lucro; Amministrazioni dello Stato e Regionali; Enti locali (comuni e province) ed Associazioni di enti locali; Altre amministrazioni ed enti pubblici; Organismi del servizio sanitario nazionale; Esercenti la professione medica e personale paramedico; Organismi a marchio Anffas o collegati ad Anffas Onlus.* L'ambito di eventuale comunicazione dei dati sarà nazionale e comunitario.

4. Il conferimento da parte Sua dei predetti dati ha natura *obbligatoria* in relazione alle diverse finalità dei trattamenti. In caso di Suo rifiuto a conferire i dati o a consentire al loro trattamento ovvero alla loro comunicazione ne potrà derivare: l'impossibilità di instaurare e/o proseguire il rapporto, ovvero di effettuare alcune operazioni, se i dati sono necessari all'esecuzione del rapporto o dell'operazione; l'impossibilità di effettuare alcune operazioni che presuppongono la comunicazione dei dati a soggetti funzionalmente collegati all'esecuzione delle stesse; la mancata comunicazione dei dati a soggetti che svolgono ulteriori attività, non funzionalmente collegate all'esecuzione del rapporto.

5. *Titolare del trattamento* è Anffas Milano Onlus, Via Lorenzo Valla, 25, 20141 Milano, tel. 0284470120, fax 0284470139, e-mail anffas@anffasmilano.it.

L'elenco degli autorizzati al trattamento dei dati è depositato presso la sede associativa ed è disponibile alla visione dei soggetti interessati.
--

6. Ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003 (il cui testo completo è disponibile presso la sede Associativa e sul sito www.garanteprivacy.it), potrà esercitare in ogni momento i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, e, più nel dettaglio, il diritto di: conoscere l'esistenza o meno di dati personali che La riguardano e la loro comunicazione in forma intelleggibile; essere informato/a sul titolare, sulle finalità e sulle modalità del trattamento e sull'eventuale responsabile, sui soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati; ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati; ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco degli stessi; opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati, salvi i limiti stabiliti dalla legge; opporsi all'invio di materiale pubblicitario o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

b) Consenso

acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003, e consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà anche i dati "sensibili" di cui all'art.4 comma 1 lett. d), nonché art.26 del D.lgs.196/2003, vale a dire i dati *"idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale"*,

esprimo il consenso nego il consenso

per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

esprimo il consenso nego il consenso

per la comunicazione dei dati ai soggetti indicati nell'informativa.

esprimo il consenso nego il consenso

per la diffusione dei dati nell'ambito indicato nell'informativa.

CONSENSO INFORMATO

(Legge n.425 8/8/1996 e n.208 5/9/1996 art.1 comma 4, DL-L. di conversione GU n. 86 14/4/1998 art.3, DPR 221/50 art.38; Cod. Deontologico FNOMCeO artt. 12-30-32-33-34; Cod. Deontologico ONP, art. 24; C.P. artt. 50-582-590, C.C. artt. 1325-1418)

Io sottoscritt., nat.. a il

chiedo di essere sottopost... a:

oppure

in qualità di

genitore

referente legale (tutore, curatore, amministratore di sostegno)

chiedo che nat.. a il sia sottoposto a:

1. Attività di valutazione e diagnosi

2. Attività di consulenza

sociale

psicologica

medico specialistica

pedagogica

orientativa

altro

3. intervento/i per presa in carico:

riabilitativa (tipologia)

di gruppo (tipologia)

familiare/i (tipologia)

4. Intervento farmacologico

Riguardo gli interventi programmati, ho avuto ampia, dettagliata ed esauriente spiegazione circa le caratteristiche degli stessi

dal/dalla Sig./Sig.ra

oppure dal/dalla Dr/D.ssa

il/la quale mi ha esposto in termini a me pienamente comprensibili tutti i dettagli inerenti lo/gli stesso/i intervento/i, nonché le varie possibilità terapeutiche e le alternative scientifiche esistenti.

Ho avuto ampia e dettagliata spiegazione relativamente alle eventuali controindicazioni:

(dettaglio).....

.....

Per tutti gli interventi programmati, mi è stata data ampia spiegazione degli eventuali controlli clinici aggiuntivi cui dovrò sottopormi prima e/o dopo l'intervento programmato.

Autorizzo l'archiviazione dei dati personali e clinici necessari per la conduzione del/degli interventi programmati. Tale autorizzazione è intesa per i soli fini medico-legali e ne sono specificamente esclusi gli utilizzi sia scientifici che divulgativi se non dietro una mia autorizzazione aggiuntiva scritta.

Sono consapevole che il mancato rispetto da parte mia di ogni eventuale prescrizione aggiuntiva a cura dell'équipe titolare del/degli intervento/i programmato/i (controlli successivi, interventi diagnostici...) potrebbe compromettere il risultato dell' intervento stesso e/o alterarlo imprevedibilmente.

Pertanto, In conseguenza di quanto dichiarato e del rapporto di piena fiducia instauratosi, senza alcuna compulsione fisica o morale e conscio/a di essere libero/a di interrompere i/gli intervento/i programmati in qualsiasi momento, senza necessità di giustificare la mia decisione,

esprimo non esprimo

il mio consenso personale, libero e informato affinché

il/la Sig./Sig.ra

oppure il/la Dr/D.ssa

possano effettuare quanto necessario e prescritto per la realizzazione del/degli intervento/i programmati, così come definito/i nella pagina precedente di questo documento,

sulla mia persona

sulla persona di.....

Milano,

Firma del/della Paziente o Firma del/della genitore/referente legale

.....

Firma dell'Assistente Sociale

.....
 Firma del Medico Dr.

.....
 Firma dello Psicologo/a Dr.

.....
 Firma del Pedagogista

.....