



Responsabile Struttura Semplice Gestione Cure Domiciliari Dott. Diana Sguerso

Email cure.domiciliari@asst-ovestmi.it tel. 0331/1776725- 0331/1776711

Unità d'Offerta Cure Domiciliari (CDOM) ASST Ovest Milanese

Sede : via Candiani 2, presso Vecchio Ospedale di Legnano, Edificio 58

Coordinatore Infermieristico Fabrizia Grandelis

Segreteria organizzativa : da lunedì a venerdì dei giorni feriali, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13 alle 16.15 Tel. 0331/1776885 Email : adi.ovestmi@asst-ovestmi.it

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) - UNITA' D'OFFERTA CURE DOMICILIARI (CDOM) ASST OVEST MILANESE

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le suggeriamo di dedicare qualche minuto alla lettura di questa Carta dei Servizi, con la quale desideriamo informarla sugli interventi relativi all'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) offerti da ASST Ovest Milanese. Auspichiamo che le informazioni di seguito fornite Le siano utili a fruire del nostro Servizio; siamo a disposizione per esaudire ogni Sua richiesta di chiarimenti e ad accogliere ogni Suo suggerimento per garantire la miglior assistenza di cui necessita.

COS'E' L'ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio che assicura a domicilio, alle persone parzialmente o totalmente non autosufficienti e alle loro famiglie, un insieme di interventi medici, infermieristici e/o fisioterapici e/o assistenziali, secondo un Piano Assistenziale definito sui bisogni della persona malata. I professionisti che intervengono a domicilio, in collaborazione con il Medico Curante, appartengono a Enti Erogatori Accreditati dalla Regione Lombardia, liberamente scelti dall'utente/famiglia.

CHI PUO' BENEFICIARNE

L'Assistenza Domiciliare Integrata è rivolta a persone in situazioni di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di impossibilità a deambulare e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza a domicilio;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto.



Non vi sono limiti di età o di reddito per poter usufruire dell'ADI, che è annoverata fra i livelli essenziali di assistenza (LEA).

I professionisti dell'ADI possono sostenere e/o integrare presenze famigliari (parenti e/o loro collaboratori), ma non possono sostituirle completamente. Caregiver professionali e famigliari si integrano, insieme al Medico Curante, per favorire la permanenza della persona malata nel proprio ambiente di vita.

Le prestazioni ADI sono programmate ed eseguite in orario diurno. Il servizio ADI non sostituisce i servizi di Continuità Assistenziale o di Pronto soccorso.

Per i residenti nel territorio di ASST Ovest Milanese (o con domicilio sanitario-cioè con iscrizione temporanea ad un Medico di Cure Primarie nel territorio della nostra ASST, ma residenti in altri comuni lombardi) le prestazioni di assistenza domiciliare sono attivate dal Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Libera Scelta (PLS) oppure dal Medico Specialista Ospedaliero, con prescrizione su ricettario regionale ("impegnativa").

In caso di pazienti residenti fuori da Regione Lombardia ma con domicilio sanitario nel territorio di ASST Ovest Milanese, è possibile attivare l'assistenza domiciliare solo previa autorizzazione alle cure da parte delle ASL di residenza, che andrà fatta pervenire al PUA (Punto Unico di Accesso) distrettuale di competenza.

COME ATTIVARE L'ADI

La richiesta di ADI viene, di norma, trasmessa direttamente dal Medico Prescrittore o dal Servizio di Dimissione Protetta; in alternativa può essere inviata all'indirizzo mail di uno dei Punti Unici di Accesso (PUA) di seguito indicati o consegnata personalmente, insieme alla documentazione necessaria (tessera sanitaria, relazioni cliniche/lettere dimissioni ospedaliere, impegnativa del MMG/PLS, Piano Riabilitativo Individuale - PRI) al Punto Unico di Accesso territoriale. In occasione dell'attivazione del servizio, gli operatori di ASST potranno richiedere informazioni integrative utili a identificare i bisogni dell'assistito e le persone di riferimento al domicilio ed eventualmente programmare una visita domiciliare per una valutazione più approfondita dei bisogni assistenziali.

In conformità alla valutazione effettuata dall'equipe dell'ASST sulla base della prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta e dell'eventuale visita domiciliare, viene stilato il Progetto di Individuale (PI) di assistenza, in cui vengono programmati tipologia e frequenza delle prestazioni.

Se confermata la presenza dei requisiti per l'ammissione alle cure domiciliari, al cittadino verrà consegnato l'elenco delle organizzazioni accreditate (Enti Gestori), da cui potrà scegliere da chi farsi assistere. Il cittadino contatterà poi direttamente l'organizzazione scelta per l'avvio delle cure, concordando direttamente con l'Ente Gestore prescelto tempi e modalità di presa in carico, secondo il Progetto Individuale (PI) stabilito dall'Equipe di Valutazione (EVM).

I Punti Unici di Accesso, dove è possibile attivare l'Assistenza Domiciliare Integrata, sono dislocati nelle Case di Comunità attualmente aperte nei 4 Distretti:



PUNTO UNICO ACCESSO (PUA)			EVM
DISTRETTO	ACCESSO	TELEFONO	E-MAIL
LEGNANESE CDC Legnano Via Candiani, 2 Legnano	Lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00 – 12.30	0331/1776811	voucher.legnano@asst-ovestmi.it
LEGNANESE CDC Busto Garolfo Via XXIV maggio, 17	Martedì ore 14-16	0331/ 1776181	voucher.legnano@asst-ovestmi.it
LEGNANESE CDC Parabiago Via XI febbraio, 31	Giovedì ore 9.00- 12.30	0331/1776332	voucher.legnano@asst-ovestmi.it
CASTANESE Via Badi, 4 Cuggiono	Accesso libero il Lun e Ven ore 9.00-12.00	Per informazioni 02/9733547/6 in orario di apertura servizio	voucher.castano@asst-ovestmi.it
CASTANESE Via Moroni, 12 Castano Primo	Mercoledì ore 9.00 -12.00	0331/888371 in orario di apertura servizio	voucher.castano@asst-ovestmi.it
MAGENTINO Via al donatore di Sangue, 50 Magenta	Lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 14.00-16.00	02/97963134	sp-magenta@asst-ovestmi.it
ABBIATENSE Piazza Mussi, 1 Edificio A Abbiategrasso	Lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00- 12.30	02/9486070	sp-abbiategrasso@asst-ovestmi.it

MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO DA PARTE DELL'UNITA' D'OFFERTA CDOM DI ASST OVEST MILANESE

La nostra ASST sta avviando l'attività di erogazione diretta delle prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata.

Pertanto, dopo la valutazione dei bisogni da parte di una nostra equipe, qualora la Sua scelta ricada su ASST Ovest Milanese, Lei potrà avvalersi della nostra Azienda per le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie previste nel Progetto Individuale stilato con il suo Medico di Medicina Generale.

I professionisti che interverranno a domicilio sono operatori dipendenti da ASST, qualificati, facilmente identificabili con cartellino di riconoscimento. Lavoreranno in stretta connessione con il Medico Curante e con altri attori della rete (es. SAD Comune, volontariato), se necessario.

ASST Ovest Milanese dispone di un'equipe ADI multiprofessionale per fornire assistenza su tutto il territorio dell'ASST Ovest Milanese, in ciascuno dei 4 Distretti.



Il Coordinamento ADI di ASST Ovest Milanese ha sede a Legnano, presso l'Ospedale Vecchio, via Candiani 2. La sede è chiusa al pubblico.

La richiesta di presa in carico sarà possibile contattando la segreteria organizzativa, da lunedì a venerdì dei giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13 alle 16.15 al seguente recapito: tel. 0331/1776885

Email: adi.ovestmi@asst-ovestmi.it.

In occasione del primo contatto telefonico, il Coordinatore effettuerà un'intervista per approfondire gli elementi necessari all'attivazione del servizio. Sarà fornita una risposta immediata rispetto alla possibilità di presa in carico, condizionata dalla disponibilità di professionisti in grado di attuare il Piano Individuale Assistenziale definito in seguito alla valutazione delle necessità assistenziali della persona bisognosa di ADI. Il Servizio di assistenza domiciliare, in caso di disponibilità alla presa in carico da parte del nostro Ente, verrà attivato entro un massimo di 72 ore, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette o la differibilità oltre le 72 ore a giudizio del Medico Inviante. Viene fissato un appuntamento per il primo accesso a domicilio di un componente dell'equipe CDOM, di cui vengono forniti all'utente nominativo e recapito telefonico cellulare. Al primo accesso a domicilio da parte di un nostro operatore Le verrà consegnata tutta la documentazione informativa, comprensiva di nominativi e recapiti dei professionisti che interverranno al domicilio a prestare assistenza. Verrà inoltre stilato il Piano Assistenziale Individuale, con la programmazione delle prestazioni previste, e verrà lasciato il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS), che servirà agli operatori per registrare gli eventi e le attività svolte durante gli accessi al domicilio.

L'orario di erogazione del servizio, le figure professionali coinvolte, l'operatore ASST di riferimento (Case manager) e il suo recapito, la frequenza delle prestazioni programmate a domicilio, saranno concordate con l'assistito e i suoi famigliari e saranno dettagliate nel PAI (Piano di Assistenza Individuale).

Di norma il servizio ADI contempla prestazioni programmate e non assicura il servizio di emergenza-urgenza, per il quale dovrà contattare il numero di emergenza 118/112 o rivolgersi al Pronto Soccorso più vicino.

Negli orari di chiusura della segreteria è disponibile un servizio di segreteria telefonica con possibilità di registrazione di messaggi. Inoltre potrà contattare il suo operatore di riferimento al numero di cellulare fornitole per ogni necessità/segnalazione estemporanea.

TIPOLOGIA E MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Referente Clinico dell'ADI è il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, che ne è anche il Prescrittore.

L'assistito e i suoi famigliari avranno un operatore di riferimento (Case Manager), che garantirà l'integrazione degli interventi e la connessione fra l'equipe curante, il MMG/PLS, il malato e la sua famiglia ed eventuali altri Servizi/Enti che possono fornire il supporto necessario (Servizi Sociali, Volontariato, ecc). Gli operatori dell'equipe ADI realizzano il Piano Assistenziale Individuale (PAI) concordato con il Medico Curante, cui



segnalano eventuali variazioni dei bisogni dell'assistito e la necessità di adozione di eventuali nuovi provvedimenti diagnostici o terapeutici.

L'equipe ADI comprende varie figure professionali (un Medico Specialista Geriatra, un Medico Specialista Fisiatra, un Medico Specialista Pneumologo, uno Psicologo, un Coordinatore infermieristico, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Assistente Sociale) che programmano e realizzano le prestazioni domiciliari secondo la propria specifica competenza e a seconda dei bisogni dell'assistito e che lavorano in stretta connessione con il Medico di Medicina Generale.

I Medici Specialisti realizzano consulenza valutativa e prescrittiva secondo specialità. Il Fisiatra è responsabile del Piano Riabilitativo Individuale e della prescrizione degli ausili.

Lo Psicologo offre supporto alla persona malata e/o ai caregiver e all'equipe curante.

Gli Infermieri si occupano dell'assistenza infermieristica (es. medicazioni, prelievi, somministrazione terapia endovenosa/intramuscolare/sottocutanea secondo prescrizione medica, monitoraggio parametri cardiorespiratori, glicemia, bilancio idrico, posizionamento catetere vescicale, posizionamento Sondino Nasogastrico, supporto nella gestione dell'alimentazione artificiale, della ossigenoterapia e della ventilazione assistita, ecc) e dell'addestramento dei caregiver famigliari alle più comuni pratiche assistenziali e alla gestione di eventuali presidi.

I Fisioterapisti provvedono al trattamento fisioterapico dettagliato nel Piano Riabilitativo Individuale e si occupano dell'addestramento all'utilizzo degli ausili.

I Terapisti Occupazionali provvedono alla valutazione dell'ambiente di vita del paziente per una corretta prescrizione degli ausili e al settore riabilitativo di loro competenza, rieducando i pazienti al recupero dei disturbi neuropsicologici (memoria e attenzione) e delle abilità nelle attività di vita quotidiana.

Gli OSS (Operatori Socio-Sanitari) provvedono all'igiene e alla movimentazione della persona, e collaborano con gli Infermieri alla realizzazione dell'assistenza.

L'Assistente Sociale si occupa del mondo socio-relazionale del malato e dei suoi famigliari, mediando i Servizi assistenziali presenti sul territorio.

L'orario di erogazione del Servizio, le figure professionali coinvolte, l'operatore ASST di riferimento (case manager) e il suo recapito, la frequenza delle prestazioni programmate a domicilio, sono condivise con l'assistito e i suoi famigliari e vengono dettagliate nel PAI (Piano di Assistenza Individuale). Le prestazioni sono programmate e realizzate in orario diurno, di norma dalle ore 8.00 alle ore 16.30.

L'erogazione delle cure domiciliari è programmata, in relazione ai bisogni:

- su 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali
- su 7 giorni alla settimana per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate.

Alle prestazioni erogate a domicilio possono aggiungersi quelle effettuate da remoto, in telemedicina (televisita, teleriabilitazione, colloquio psicologico). Per questa specifica modalità di erogazione delle prestazioni riceverà specifiche istruzioni e strumenti, nella garanzia della tutela della privacy.



In relazione alla necessità di intervento di Medico Specialista (Geriatra o Fisiatra) e/o di Psicologo delineata nel PI/PAI, il Case Manager si occupa di contattare telefonicamente o via mail lo Specialista di riferimento, di programmarne l'accesso domiciliare in accordo con l'utente/famiglia e di verificare con l'equipe curante la registrazione del referto della visita sul FaSAS, la trasmissione al MMG/PLS dello stesso e delle indicazioni diagnostico-terapeutiche in esso contenute.

COME RICONOSCERE GLI OPERATORI DELL' EQUIPE CDOM DI ASST OVEST MILANESE

Il personale utilizza sempre un cartellino aziendale che riporta cognome, nome, numero di matricola, qualifica professionale.

Nella documentazione lasciata al domicilio sono indicati i nominativi e la qualifica degli operatori che si occuperanno delle cure.

COME VIENE ASSICURATA LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE

L' obiettivo dell'assistenza domiciliare è la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita e nelle migliori condizioni di salute; gli interventi sociosanitari ADI sono specificamente mirati alla prevenzione di acuzie che possono motivare complicanze e ospedalizzazioni. L'equipe ADI pone particolare attenzione ad assicurare la continuità dell'assistenza. Ciò avviene in primis all'interno del proprio Servizio mantenendo per quanto possibile gli stessi professionisti di riferimento o garantendo il passaggio di consegne fra operatori.

Ogni cambio di operatore ADI non preventivato alla presa in carico viene formalmente comunicato dal Coordinatore Infermieristico all'utente/parente/caregiver.

In relazione al mutare dei bisogni della persona assistita e alle risorse della sua rete familiare, può essere motivata e facilitata dall'equipe CDOM, attraverso l'intervento dell'assistente sociale, la scelta -anche temporanea- di altri setting assistenziali: Cure Palliative, Cure Intermedie, Ospedale, Ospedale Di Comunità, Servizi Ambulatoriali, RSA/RSD O Altre Unità d'Offerta (SERT, NOA, CPS, CDD, Consultori).

COME AVVIENE LA DIMISSIONE DAL SERVIZIO

La dimissione dal Servizio può avvenire per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali individuati nel PI/PAI, per decesso, per cambio di domicilio/residenza, per scelta di un altro Ente Erogatore o per trasferimento ad altra Struttura/Servizio.

L'equipe di cura compila la scheda di dimissione, che sarà conservata all'interno del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario dell'assistito e trasmessa al Medico Curante.

COSTI

Non vi sono costi per l'utente, il Servizio è gratuito in quanto a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA



Ad ogni cittadino, al fine di assicurare trasparenza nell'azione amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo quanto stabilito ai sensi dell'art.22 della Legge 241/90 e del artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

In particolare è presente in azienda un "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti" adottato con deliberazione nr 169/2017 nel quale sono disciplinate le modalità di richiesta ed i costi previsti per il rilascio di documentazione amministrativa.

Sul sito della ASST Ovest Milanese sono indicate nel dettaglio le procedure necessarie per il rilascio di copia della documentazione sanitaria. Digitando il link <http://www.asst-ovestmi.it/home/pazienti> è possibile scaricare la modulistica necessaria ed avere indicazioni sulle modalità di richiesta.

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Nel momento di attivazione del servizio, in occasione del primo accesso domiciliare, viene rilasciato un questionario per la rilevazione del Suo grado di soddisfazione sulla nostra Unità di Offerta di Cure Domiciliari (Allegato 1).

Tale questionario è anche disponibile online. Le chiediamo di compilarlo esprimendo liberamente, in forma anonima, la sua opinione sul Servizio di cui ha usufruito. La restituzione del questionario cartaceo può essere effettuata consegnandolo in busta chiusa all'equipe curante o inserendolo nell'apposita cassetta sita presso il PUA, dove ha attivato il Servizio.

I questionari verranno analizzati dal Responsabile delle Cure Domiciliari, ai fini di apportare le necessarie misure correttive atte al miglioramento del Servizio offerto.

SEGNALAZIONI/ENCOMI/RECLAMI

Potrà segnalare eventuali disservizi e/o suggerimenti relativamente al Servizio di Cure Domiciliari attraverso le seguenti modalità:

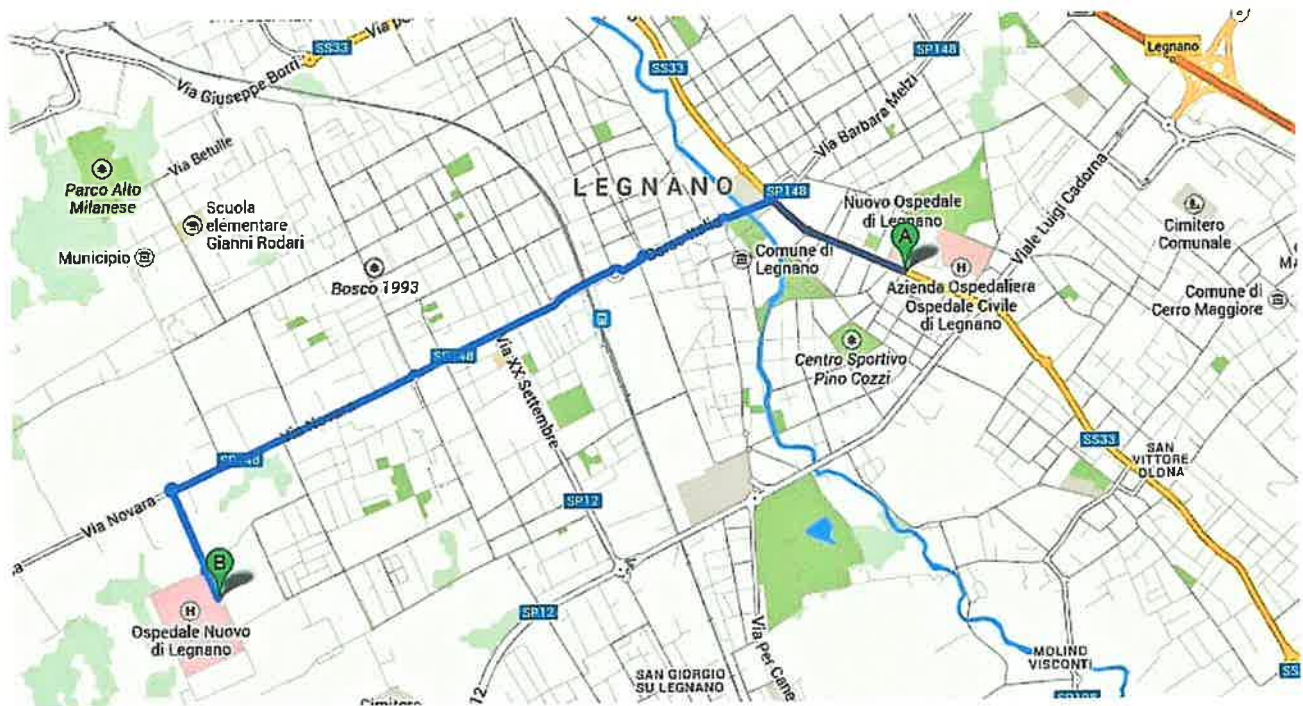
- Compilazione del modulo osservazione/reclamo/encomio (Allegato 2) e invio/consegna all'URP aziendale, o alla Segreteria organizzativa del Servizio Cure domiciliari.
- Colloquio con il Coordinatore Infermieristico, o con il Responsabile della SS Gestione Cure Domiciliari
Coordinatore Infermieristico Tel. 0331/1776723 e mail adi.ovestmi@asst-ovestmi.it
Responsabile SS Gestione Cure Domiciliari Dott. Diana Sguerso – tel. 0331/1776725- 0331/1776711
Email cure.domiciliari@asst-ovestmi.it, diana.sguerso@asst-ovestmi.it tel. 0331/1776725- 0331/1776711
- Reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ASST Ovest Milanese.

L'URP è situato al primo piano del Nuovo Ospedale di Legnano, ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30, e dal lunedì al giovedì dalle 14 alle 15.30. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può anche essere contattato via internet al link: www.asst-ovestmi.it/home/urp, via posta elettronica all'indirizzo:

urp@asst-ovestmi.it o telefonicamente al numero 0331/449707. Le segnalazioni di reclami e disservizi, come previsto dalla normativa, vengono evase dall' URP entro 30 giorni.



COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE ORGANIZZATIVA/OPERATIVA



La nostra segreteria è di norma chiusa al pubblico, salvo appuntamento.

La nostra sede è presso l'Edificio 58 dell'Ospedale Vecchio (VOL) di Legnano, ingresso via Canazza, che è raggiungibile:

Mezzo Proprio	Mezzi Pubblici
• Autostrada A8 Milano-Laghi - uscita Legnano	• Stazione FFSS di Legnano (linea ferroviaria Milano - Varese).
• Strada Statale (33) del Sempione direzione Legnano	• Autobus Stie- ATINOM
• Strada Provinciale Saronnese (poi immettersi su SS Sempione)	

ALLEGATI:

- Allegato 1 Questionario di soddisfazione Cure Domiciliari (Assistenza Domiciliare Integrata)
- Allegato 2 Modulo Segnalazione Disservizio- Reclamo- Encomio

Legnano, 27/2/2024

Il Responsabile S.S. Gestione Cure Domiciliari
Dr. Diana Sguerso



Distretti: Legnanese – Magentino – Abbiatense – Castanese

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**CURE DOMICILIARI****(ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA)**

Gentile Signora/Signore,
lo scopo di questa indagine è conoscere l'opinione di chi usufruisce

dei servizi domiciliari offerti dalla nostra Azienda.

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile rilevare eventuali disservizi, criticità o punti di forza, consentendoci, così, di implementare azioni di miglioramento per incrementare la qualità del servizio offerto.

Il questionario, che Le chiediamo di compilare in modo completo, è **anonimo** e potrà essere riconsegnato agli operatori addetti o introdotto nelle apposite cassette. I dati saranno utilizzati in osservanza e nel rispetto del Regolamento UE n. 2016/679 e del D.Lgs. 196/03.

Grazie per la collaborazione e per le indicazioni che riterrà utile fornire.

Il Direttore Generale**Dott. Francesco Laurelli**

Durante il periodo di assistenza domiciliare ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza?

☐ NO☐ SI ☐ 112/118 ☐ Pronto Soccorso ☐ Guardia Medica ☐ Altro

Eventuali osservazioni/suggerimenti

Data di compilazione _____	Il servizio è stato attivato: ☐ dal Medico di Medicina Generale /Pediatra di Libera Scelta ☐ dall'Ospedale (Dimissione Protetta) ☐ altro
--------------------------------------	--

Dati della persona che compila il questionario	
Sesso: ☐ Maschio ☐ Femmina	Età: _____

Scolarità: ☐ Nessuna ☐ Scuola obbligo ☐ Scuola superiore ☐ Laurea	Nazionalità: ☐ Italiana ☐ Europea ☐ Extraeuropea
--	--

Professione: ☐ casalinga ☐ commerciante ☐ studente ☐ disoccupato ☐ pensionato	☐ artigiano ☐ operaio ☐ impiegato ☐ dirigente ☐ altro
---	---

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti? Indicare da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)	1	2	3	4	5	6	7
Tempi di attesa per la presa in carico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accoglienza e informazioni ricevute sulla organizzazione del servizio (gentilezza/disponibilità, completezza di informazioni, contatti, orari segreteria, ecc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistenza- se prestata- del/degli OSS (supporto per igiene personale, vestizione) (disponibilità, cortesia, tempestività, professionalità)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistenza-se prestata- di personale infermieristico (disponibilità, cortesia, tempestività, professionalità)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistenza- se prestata- del personale riabilitativo (fisioterapista, logopedista, terapeuta occupazionale) (disponibilità, cortesia, tempestività, professionalità)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistenza- se prestata- del personale medico specialistico e/o psicologico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cure a Lei fornite, giudizio complessivo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informazioni e consigli ricevuti su come alimentare, muovere, curare l'igiene personale della persona malata	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indicazioni ricevute su come somministrare i farmaci, utilizzare presidi e ausili	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Collaborazione con il suo Medico Curante	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informazioni o attivazione diretta di altri servizi (es. servizi sociali, fornitura protesi/ausili)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rispetto della riservatezza personale	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indicazioni fornite dagli operatori per rinnovo/dimissione dalle cure	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



MODULO SEGNALEZIONE

DISSERVIZIO - RECLAMO - ENCOMIO

Il Sig/Sig.ra _____ nato/a il _____
 residente a _____ in via _____ CAP _____
 e-mail _____ tel n° _____
 titolo di studio _____ professione _____
 Documento d'Identità n. _____ rilasciato da _____ il _____

DELEGA

Il Sig/Sig.ra _____ nato/a il _____
 residente a _____ in via _____ CAP _____
 e-mail _____ tel n° _____
 titolo di studio _____ professione _____
 Documento d'Identità n. _____ rilasciato da _____ il _____

a inoltrare la presente segnalazione presso l'URP dell'ASST OVEST MILANESE.

- Allego copia di entrambi i documenti d'identità indicati.

Il sottoscritto, ai sensi del Regolamento UE 2016/679(*), dichiara di aver preso visione dell'informativa MAC545 resa disponibile presso lo sportello dell'URP centrale e pubblicata sul sito istituzionale (link <http://www.asst-ovestmi.it/home/Privacy>).

☐ autorizza ☐ non autorizza* a comunicare i dati a soggetti terzi (Medico di Medicina Generale, Pediatra di Libera Scelta) quando il reclamo viene presentato all'URP di ASST Ovest Milanese per attività sanitaria svolta dagli stessi.

Il Responsabile della Protezione dei Dati è contattabile alla casella e-mail: dpo@asst-ovestmi.it

Il Titolare del trattamento dei dati è l'ASST Ovest Milanese nella persona del Direttore Generale pro-tempore. Dati di contatto: privacy@asst-ovestmi.it

*In questo caso la mancata autorizzazione comporterà l'impossibilità di dare seguito alla Sua segnalazione che verrà, pertanto, archiviata.

Data _____ Firma _____

AUTOCERTIFICAZIONE (ART. 46 – D. P. R. 28 DICEMBRE 2000 n. 445)

Io sottoscritto/a.....nato/a a.....il
 documento d'identità n.....rilasciato dail
 consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000)

DICHIARO

di essere (specificare: genitore, tutore, erede ecc.)
 di nato/a a.....il

Allego copia di entrambi i documenti d'identità

Data Firma