

*Gentile Signora,  
Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio l'attività delle **CURE INTERMEDIE**.*

*Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali erogate, favorendo il rapporto umano tra la Fondazione Molina e quanti vi si rivolgono per ricevere cura e assistenza.*

*La Carta dei Servizi definisce, inoltre, il nostro impegno nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.*

*Intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico puntuale, per meglio garantire il soddisfacimento dei suoi bisogni.*

*La invitiamo, pertanto, ad offrirci i Suoi preziosi consigli e a presentare eventuali reclami.*

*Fin da ora ci impegnamo ad ascoltarLa e a risponderLe.*

*Nella speranza di poterLe offrire il meglio nella nostra professionalità e cortesia, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.*

*Il Presidente  
e i Consiglieri di Amministrazione*

## ***Cenni storici e strutturali sulla Fondazione Molina***

La Fondazione Molina nasce il 27 dicembre 1875 a Varese grazie all'imprenditore Felice Bizzozero che avviò la raccolta di offerte a favore della creazione di un Ricovero di mendicizia, consentendo l'apertura dell'Istituto in un reparto dell'Ospedale.

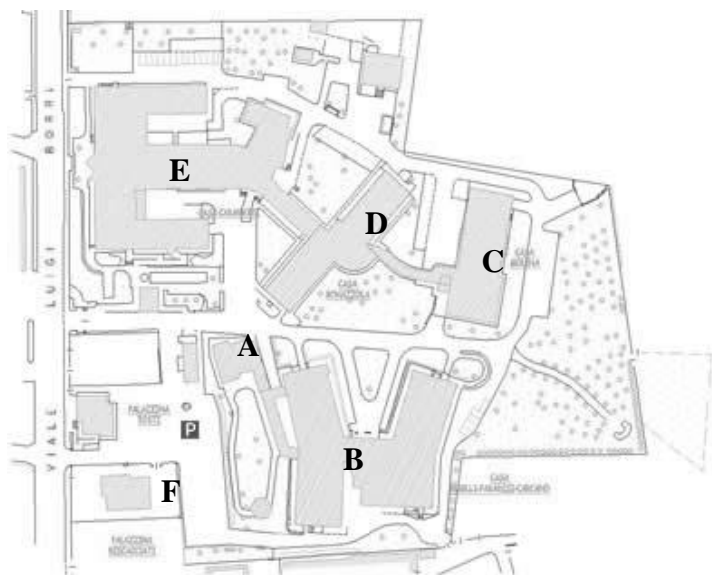
L'attuale sede di Viale Borri 133 risale al 1915 dopo che l'Istituzione, eretta a Ente Morale nel 1876, con la Riforma Statutaria approvata con Regio Decreto in data 19 maggio 1930, assunse la denominazione "Casa di Riposo".

Negli anni '50 del secolo scorso, a seguito della cospicua donazione della sig.ra Luisetta Tola, vedova di Luigi Tito Molina, veniva ristrutturata e ampliata la sede dell'Ente, che prese il nome di "Casa di Riposo Paolo e Tito Fratelli Molina", composto da tre padiglioni: reparti comuni, pensionato e cronicario.

Le Case della Fondazione Molina sono inserite in un parco di 25.000 m<sup>2</sup> e afferiscono alle seguenti Unità di Offerta:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)
- Nucleo Alzheimer
- Nucleo Stati Vegetativi
- Cure Intermedie
- Centro Diurno Integrato (CDI)
- RSA Aperta
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- Nucleo di Cure Subacute
- Poliambulatorio
- Asilo Nido

## ***Planimetria generale***



- (A) CENTRO DIURNO INTEGRATO
- (B) Casa PERELLI PARADISI CARCANO e  
NUCLEO CURE SUBACUTE
- (C) Casa MOLINA
- (D) Casa BUZIO MACCECHINI
- (E) Casa CARAVATTI
- (F) ASILO NIDO

## ***Missione***

La Fondazione Molina offre sostegno alle persone anziane e fragili del territorio, promuovendo servizi e competenze in ambito assistenziale e sanitario.

E' una Istituzione di riferimento che intende raggiungere i migliori standard di qualità nell'ambito dei servizi alla persona.

## ***Politica***

La Politica si fonda sui principi dello Statuto e del Codice Etico della Fondazione Molina e si declina in forma di obiettivi generali, obiettivi specifici ed impegni.

### *Obiettivi generali:*

- promuovere ed attuare l'assistenza alle persone anziane o in stato di bisogno, mediante l'accoglienza residenziale, semiresidenziale, domiciliare e ambulatoriale;
- istituire unità di offerta rivolte a persone in condizioni di fragilità;
- promuovere attività e avvenimenti che consentano di diffondere la conoscenza della Fondazione e della sua opera;
- svolgere attività di formazione e aggiornamento del personale;
- ricercare il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, al fine di massimizzarne l'efficacia.

### *Obiettivi specifici:*

- **Assistenziale (RSA, CDI, ADI, RSA Aperta, Cure Intermedie):** sviluppare e gestire servizi di accoglienza, assistenza sanitaria e sociale agli assistiti, in ambito residenziale, semiresidenziale, domiciliare ed ambulatoriale, con l'obiettivo di garantire la miglior qualità di vita possibile.
- **Sanitario (Nucleo Cure Subacute, Poliambulatorio):** creare e gestire una rete di servizi intermedi fra ospedale, domicilio e RSA, che offra agli utenti un'adeguata continuità assistenziale.
- **Asilo Nido:** offrire un servizio rivolto al personale della Fondazione Molina nell'ambito della conciliazione famiglia-lavoro.
- **Formativo:** promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale del personale.
- **Salute e sicurezza:** garantire il pieno rispetto della legislazione vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, attuando le misure atte all'eliminazione e/o riduzione dei fattori di rischio.

## ***Codice Etico (cenni)***

Nel Codice Etico della Fondazione vengono enunciati i diritti e doveri morali che devono essere rispettati da parte di ogni persona che partecipi all'organizzazione e alla vita della Fondazione.

E' lo strumento che contribuisce a prevenire comportamenti irresponsabili o contrari alle prescrizioni di legge da parte di chi opera in nome e per conto della Fondazione,

indicando le responsabilità etiche e sociali di amministratori e dirigenti, dipendenti, collaboratori e fornitori. Promuove una gestione corretta delle attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione della Fondazione in modo da creare fiducia sia all'interno che all'esterno della stessa.

La versione completa del Codice Etico è consultabile nelle bacheche della Fondazione oppure su richiesta alla Segreteria di Presidenza.

### ***Principi e valori***

La Fondazione svolge la propria attività secondo i principi di legalità, onestà, correttezza e lealtà. I comportamenti della stessa sono ispirati a principi di responsabilità economica, ambientale e sociale.

I valori nei quali la Fondazione si identifica e a cui l'intera attività è finalizzata sono:

- **eguaglianza:** la Fondazione garantisce un trattamento uguale per tutti;
- **imparzialità:** le persone operanti nella Fondazione sono chiamate ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso ogni utente;
- **partecipazione:** la Fondazione promuove la partecipazione dell'Ospite e del familiare al fine di tutelare il diritto al corretto utilizzo del servizio; favorisce la collaborazione, garantendo all'Ospite ed al familiare il diritto di proporre suggerimenti e proposte; valorizza il ruolo del familiare tenendolo informato sulle attività organizzate, mediante idonee forme di comunicazione;
- **efficacia ed efficienza:** la Fondazione si impegna a perseguire un costante miglioramento dell'attività, eliminando sprechi ed inefficienze, attraverso la ricerca e adozione di opportune soluzioni tecniche ed organizzative, assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti;
- **continuità:** la Fondazione assicura un servizio continuo e regolare, impegnandosi a limitare al massimo eventuali disservizi.

### ***La Certificazione di Qualità***

La Fondazione Molina è certificata secondo la normativa ISO 9001:2008 e dispone di un Sistema Qualità che raccoglie le linee guida, le procedure e i protocolli.

Il Sistema Qualità viene documentato al fine di valorizzare, qualificare e consolidare le competenze aziendali con l'obiettivo di stabilire, mantenere e migliorare la qualità dei servizi, garantendone la rispondenza ai requisiti normativi vigenti.

Inoltre promuove indagini per valutare la soddisfazione dell'utenza, somministrando un questionario di gradimento, fornito in allegato alla Carta dei Servizi.

I risultati dell'indagine sono pubblicati nelle bacheche di Nucleo, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali; gli esiti sono utili per determinare i piani di miglioramento e i progetti per la qualità.

## ***Finalità delle Cure Intermedie***

Le Cure Intermedie, come indicato nella DGR 3383 del 10/4/2015 e successive della Regione Lombardia, costituiscono una tipologia di Unità di Offerta Socio Sanitaria orientata ad assistere e accompagnare la persona fragile, in regime di degenza, per completare l'iter di cura, portandola al miglior stato di salute e benessere possibile, con l'obiettivo di reinserirla nel proprio contesto di vita o di accompagnarla all'Unità di Offerta più appropriata.

Le Cure Intermedie sono un servizio di assistenza offerto in regime residenziale.

Il Paziente può essere accolto direttamente dal domicilio, dall'Ospedale o da tutti gli altri nodi della rete socio-sanitaria, nella fase di stabilizzazione a seguito di un episodio acuto o di riacutizzazione.

Sono a disposizione 6 posti autorizzati, accreditati e a contratto, presso la Casa Molina della Fondazione.

## ***Caratteristiche dell'offerta***

Sono previsti cinque profili di intensità del bisogno che si differenziano su quattro fondamentali aree di intervento: assistenziale, funzionale, clinica e sociale.

### **Profilo 1**

In questo profilo si collocano gli utenti che evidenziano una prevalente esigenza di supporto assistenziale. Il profilo è caratterizzato da bassa complessità assistenziale e bassa intensività clinica.

### **Profilo 2**

In questo profilo si collocano gli utenti che evidenziano esigenza di supporto assistenziale accompagnato a interventi di riattivazione e recupero funzionale. Il profilo è caratterizzato da media complessità assistenziale e bassa intensività clinica.

### **Profilo 3**

In questo profilo si collocano gli utenti con prevalente esigenza di supporto assistenziale accompagnato ad interventi di riattivazione e recupero funzionale e media esigenza di supporto clinico. Il profilo è caratterizzato da alta complessità assistenziale e media intensività clinica.

### **Profilo 4**

In questo profilo si collocano gli utenti che evidenziano esigenze di elevato supporto nell'area assistenziale, nella riattivazione e recupero funzionale e clinico (presenza importante di comorbidità). Il profilo è caratterizzato da alta complessità assistenziale e alta intensività clinica.

### **Profilo 5**

In questo profilo si collocano gli utenti affetti da demenza già diagnosticata, con disturbi del comportamento in atto, che necessitano di un elevato supporto nell'area assistenziale, di riattivazione e recupero funzionale, clinico e sociale e di figure professionali specifiche. Il profilo è caratterizzato da alta complessità assistenziale e alta intensività clinica.

La durata massima del periodo di degenza è di 40 giorni per il profilo di cura 1 e di 60 giorni per gli altri profili.

### ***Criteri di accesso***

L'accesso alle Cure Intermedie può essere richiesto dal Medico Ospedaliero, Medico di Medicina Generale o dal Medico di Unità d'Offerta Socio Sanitaria, compilando la richiesta di ricovero su ricettario regionale e la scheda unica di invio e valutazione.

La richiesta può essere presentata contestualmente a più Unità di Offerta.

L'Ufficio Accoglienza provvede all'inserimento dell'utente in lista di attesa e, successivamente, a programmarne l'ingresso.

Viene riconosciuta una priorità d'accesso ai pazienti in dimissione dal Nucleo di Cure Subacute della Fondazione.

I pazienti in lista d'attesa con i loro familiari possono, previo appuntamento con il Servizio Sociale della Fondazione, essere accompagnati a visitare le camere dedicate a tale Unità di Offerta.

La Fondazione prende in carico pazienti esclusivamente in profili di cura da 1 a 4.

Costituiscono criteri di esclusione:

- le patologie psichiatriche attive;
- le condizioni per cui sono già previsti interventi specifici specializzati (come ad es. le persone in stato vegetativo permanente, gli affetti da SLA, ecc.);
- le condizioni di instabilità in corso o non completamente superate;
- le acuzie non risolte;
- le diagnosi incomplete o in corso di definizione.

### ***Modalità di presa in carico del paziente***

Entro 10 giorni dall'ingresso, l'*équipe* professionale della Fondazione Molina effettua la valutazione multidimensionale del bisogno sulla base di scale predefinite.

L'esito della valutazione costituisce la base di conferma del profilo di cura e la redazione del Progetto Individuale (PI), sulla cui base viene redatto il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Entrambi i documenti sono condivisi con il paziente o l'avente titolo, con il familiare o il *caregiver*.

Il percorso di degenza del paziente è registrato all'interno del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS).

Al momento dell'ingresso, i pazienti e loro familiari vengono accolti e accompagnati in Nucleo dalle Assistenti Sociali. La conoscenza dell'*équipe* multidisciplinare si completerà nel corso della prima settimana di permanenza in Fondazione.

### ***Costi delle prestazioni***

I costi di degenza sono a carico del servizio sanitario nazionale (SSN) ai sensi della DGR 3383 del 10 aprile 2015.

Sono a carico del paziente i servizi di parrucchiere e pedicure (il servizio barbiere è incluso).

## ***Modalità di dimissione del paziente***

Al momento della dimissione sarà effettuata la rivalutazione multidimensionale per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- rientro a domicilio: il Nucleo di Cure Intermedie, attraverso la figura del *care manager*, si adopera per l'attivazione di quanto necessario a supportare il rientro dell'assistito al proprio domicilio (addestramento del *caregiver*, in particolare con riferimento all'utilizzo di ausili, attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e RSA Aperta)
- accompagnamento verso l'Unità di Offerta appropriata: attraverso il supporto delle Assistenti Sociali, il paziente e la sua famiglia potranno essere indirizzati a nuove proposte di assistenza come ricovero in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) o Residenza Sanitaria per Disabili (RSD).

## ***Giornata tipo***

7.00	-	8.30	sviglia, igiene, colazione
8.30	-	11.30	recupero funzionale e/o animazione e/o assistenza sanitaria e/o infermieristica
11.30	-	12.15	pranzo
12.30	-	15.00	riposo (per chi lo desidera) o tempo libero
15.00	-	18.30	recupero funzionale e/o animazione e/o assistenza sanitaria e/o infermieristica, ecc.
18.30	-	19.15	cena
19.30	-	21.00	tempo a disposizione per attività varie
21.00	-	7.00	riposo

Nell'arco della giornata vengono inoltre effettuate le seguenti attività:

- ginnastica di gruppo sia al mattino sia al pomeriggio;
- somministrazione delle terapie e igiene personale.

*N.B.: La giornata è da intendersi come indicativa e le attività riportate rappresentano possibili opzioni. Esse sono erogate a seconda dell'organizzazione interna della struttura e commisurate al piano di assistenza individualizzata (PAI) o ad eventuali diverse necessità.*

## ***Servizio di ristorazione***

Il Servizio di Ristorazione è affidato ad un fornitore specializzato nella preparazione e distribuzione di pasti per strutture assistenziali e sanitarie. Tutte le fasi di produzione dei pasti (preparazione, distribuzione, manipolazione e somministrazione) seguono il sistema Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP), metodo di autocontrollo igienico finalizzato a tutelare la salute del consumatore. Il menù è approvato dalla Fondazione ed offre ad ogni pasto proposte che permettono all'Ospite la possibilità di scegliere a seconda dei propri gusti e bisogni.

## Menù tipo

	Pranzo	Cena
<b>LUNEDI'</b>	RISOTTO AL LIMONE / VELLUTATA DI LEGUMI PICCATINA ALL'AGRO / FRULLATO / FUSI DI POLLO ALLA CACCIATORA FAGIOLINI* ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONEI	PASTA E FAGIOLI / CREMA DI ZUCCHINE E CIPOLLE INSALATA DI TONNO E FAGIOLI / BIS DI FORMAGGI MOUSSE DI TONNO / INSALATA DI CAROTE FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>MARTEDI'</b>	PASTA POMODORO FRESCO E OLIVE / ZUPPA D'ORZO ARROTOLATO CON CONIGLIO* / UOVA SODE UOVA STRAPAZZATE FRULLATE / MELANZANE AL FUNGHETTO FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI RISO E LATTE / PASSATO DI VERDURA* AFFETTATI MISTI / MERLUZZO* OLIO E LIMONE MOUSSE DI PROSCIUTTO / CIPOLLE STUFARE FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>MERCOLEDI'</b>	INSALATA DI RISO / CREMA DI CAVOLFIORI* COTOLETTE ALLA MILANESE / ARROSTO IN VINEGRETTE ARROSTO FRULLATO INSALATA DI POMODORI FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI PASTA E PATATE / CREMA DI LEGUMI CARNE IN GELATINA / SFORMATO DI LEGUMI MOUSSE DI FORMAGGIO CATALOGNA ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>GIOVEDI'</b>	SPAGHETTI ALLA CARRETTIERA / MINISTRONE* CON PASTA PORTAFOGLI AL FORMAGGIO* / CARNE TONNATA CARNE TONNATA FRULLATA PATATE PREZZEMOLATE FRUTTA DI STAGIONE	VELLUTATA DI ZUCCHINE E PORRI* / CREMA DI FAGIOLI MOZZARELLA CAPRESE / SALAME MOUSSE DI PROSCIUTTO INSALATA MISTA FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>VENERDI'</b>	RISOTTO AI PEPERONI / ZUPPA DI FARRO PLATESSA* BURRO E CAPPERI / FRULLATA / PARMIGIANA DI MELANZANE CAPONATA DI VERDURE FRUTTA DI STAGIONE	CREMA PARMANTIE' / SEMOLINO AL LATTE CAPRINI CONDITI / INVOLTINI ALLA RUSSA MOUSSE DI CAPRINO E RICOTTA ERBETTE* ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>SABATO</b>	MACCHERONI GRATINATI / CREMA DI CAROTE SCALOPPINE ALLA RUCOLA / ARROTOLATO DI TACCHINO FREDDO SCALOPPINE FRULLATE / FINOCCHI* AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI RISO / PASSATO DI VERDURA INSALATA DI CECI / PIZZA MOUSSE DI TONNO/ CAROTE ALL' OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>DOMENICA</b>	RISOTTO CON SALSICCIA / ZUPPA DEL CASALE COSCE DI POLLO AL LIMONE / ARROTOLATO DI VITELLO/ FRULLATO PATATE E CIPOLLE AL FORNO FRUTTA DI STAGIONE	CAPELLI D'ANGELO IN BRODO / ZUPPA DI CIPOLLE PROSCIUTTO CRUDO / DELISSY MOUSSE DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO COSTE ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA

*Quanto riportato è da intendersi come menù tipo. Eventuali variazioni potranno intervenire a seconda della disponibilità stagionale dei prodotti o di differenti esigenze di servizio.*

## Privacy del paziente

La Fondazione assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal “Codice in materia di protezione dei dati personali” approvato con Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nella Cartella Clinica. Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio. Il personale si adopera a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di ogni paziente.



Entro i confini della Fondazione è **vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto, mediante gli strumenti resi disponibili sui *social network*, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Presidenza. Si configura, inoltre, come grave violazione del Codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Presidenza e della Liberatoria acquisita da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dalla Fondazione e, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

### ***Personale***

Tutte le figure professionali che operano nella struttura, collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo assistenziale che sanitario e sono tenute al rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento. Il servizio di Cure Intermedie è erogato da personale dipendente della Fondazione.

La Fondazione Molina assicura il rispetto degli standard gestionali regionali.

### ***Servizi alla persona***

Sono a disposizione degli utenti i seguenti servizi:

#### ***Bar***

Il Servizio bar è presente all'interno della Fondazione e aperto ad Ospiti, visitatori e operatori tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 17.30.

All'interno della Fondazione sono presenti erogatori automatici di bevande calde/fredde e snack.

Il bar è situato al piano terra della Casa Caravatti.

#### ***Servizio Mensa***

I familiari possono accedere al servizio mensa muniti di buono pasto acquistabile presso l'Ufficio di Contabilità Generale, situato al piano terra della Casa Molina.

#### ***Servizio Religioso***

Un sacerdote è presente quotidianamente e disponibile per un incontro o l'amministrazione dei sacramenti. All'interno della Fondazione, la Cappella è aperta tutti i giorni con celebrazione di funzioni religiose di rito cattolico sia domenicali che feriali.

#### ***Parrucchiere/Pedicure***

I Servizi di parrucchiere/pedicure sono presenti all'interno della Fondazione presso il piano terra della Casa Caravatti.

La Responsabile di Nucleo fornirà indicazioni circa le modalità di accesso.

## ***Poliambulatorio***

Il Poliambulatorio della Fondazione Molina offre prestazioni sanitarie diagnostiche e terapeutiche di qualità garantendo al paziente un alto livello dei servizi erogati.

Le prestazioni sono erogate in regime privato. Per informazioni e per la consultazione dei listini è possibile rivolgersi alla Segreteria Medica.

Il Poliambulatorio è rivolto a tutta la popolazione, in particolare agli anziani del territorio, a cui è riservata una corsia preferenziale a tariffa agevolata.

Gli Ambulatori e la Segreteria Medica sono situati presso il seminterrato della Casa Perelli Paradisi Carcano.

Gli ambulatori presenti presso la Fondazione sono i seguenti:

- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Odontoiatria e Igiene Dentale
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Fisiatria e Servizio di Fisioterapia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Endocrinologia, Diabetologia e Nutrizione
- Ambulatorio di Ecografia

## ***Per contattarci***

Sono a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e dei servizi sociali territoriali, i seguenti Uffici siti al piano terra della Casa Molina e aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle ore 16:30.

### *Ufficio Accoglienza*

L'Ufficio Accoglienza offre ai pazienti e ai loro familiari le informazioni e la documentazione necessaria per conoscere le Unità di Offerta e i servizi della Fondazione Molina.

Gli operatori dell'Ufficio Accoglienza sono contattabili ai numeri di telefono seguenti: 0332 207438-447 oppure scrivendo a: [accoglienza@fondazionemolina.it](mailto:accoglienza@fondazionemolina.it)

### *Ufficio Sociale*

L'Ufficio Sociale offre ai pazienti, ai loro familiari e ai servizi sociali territoriali, le informazioni e la documentazione utile per affrontare eventuali problematiche di competenza.

Le Assistenti Sociali sono contattabili ai numeri di telefono seguenti: 0332 207448-449 oppure scrivendo a: [sociale@fondazionemolina.it](mailto:sociale@fondazionemolina.it)

### *Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*

L'URP accoglie le richieste e i reclami scritti o verbali dei pazienti e dei loro parenti. La risposta scritta alle segnalazioni viene effettuata entro 15 giorni. La segnalazione può avvenire utilizzando il Modulo Segnalazione Reclamo allegato alla presente oppure scrivendo a: [urp@fondazionemolina.it](mailto:urp@fondazionemolina.it)

Gli utenti potranno, inoltre, rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Insubria che interviene di norma ad un secondo livello o chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune.

### **Diritti del Malato**

*Il Nucleo di Cure Subacute della Fondazione Molina pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella **Carta Europea dei Diritti del Malato (2002)** che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci:*

#### **Diritto a misure preventive**

*Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*

#### **Diritto all'accesso**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*

#### **Diritto all'informazione**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.*

#### **Diritto al consenso**

*Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*

#### **Diritto alla libera scelta**

*Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*

#### **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

*Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*

#### **Diritto alla sicurezza**

*Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*

#### **Diritto alla innovazione**

*Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*

#### **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

*Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*

#### **Diritto a un trattamento personalizzato**

*Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*

#### **Diritto al reclamo**

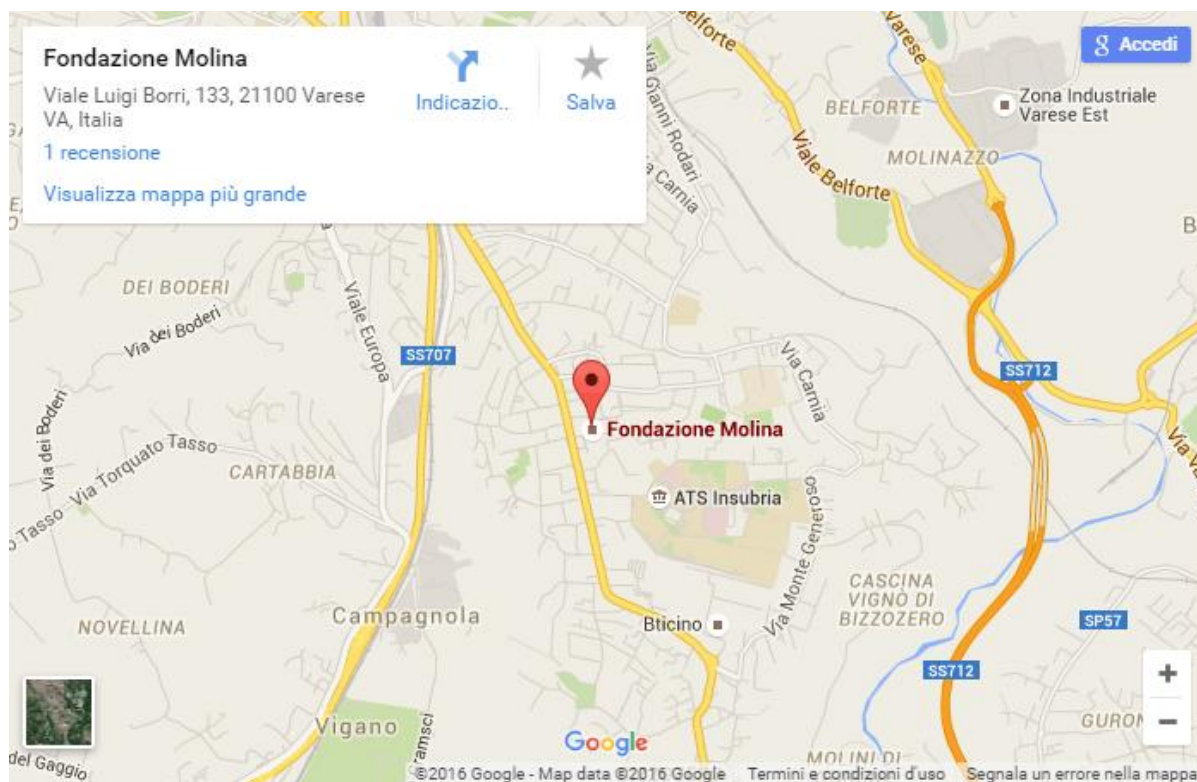
*Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.*

## ***Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina***

La Fondazione Molina è a Varese in Viale Borri n. 133, tra l'ASST Sette Laghi di Varese e l'ATS Insubria.

La sede è facilmente raggiungibile sia con l'automobile sia con i mezzi di trasporto pubblici.

Provenendo dal centro della città o dalle stazioni, la direzione da seguire è quella per Bizzozero, mentre, arrivando dall'autostrada, l'uscita consigliata è quella per "Varese centro".



### ***Numeri utili:***

Centralino: 0332 207311 - Fax: 0332 262426

Sito internet della Fondazione: [www.fondazionemolina.it](http://www.fondazionemolina.it)

Posta elettronica: [info@fondazionemolina.it](mailto:info@fondazionemolina.it)

Allegati:

1. Questionario di rilevazione Customer Satisfaction
2. Modulo di segnalazioni reclami