

ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO
PROVINCIA LOMBARDO VENETA
FATEBENEFRAPELLI



Centro Sant'Ambrogio

CARTA DEI SERVIZI



Il Centro Sant'Ambrogio, struttura sanitaria che opera nel campo della riabilitazione psichiatrica e della psicorganicità è composto dal poliambulatorio "Sanitatem Mentis" e dal polo Zero-17.

Appartiene all'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio - Fatebenefratelli, Provincia Lombardo Veneta.

Il Poliambulatorio del Centro Sant'Ambrogio "Sanitatem Mentis" e l'ambulatorio Zero-17 vogliono configurarsi come una realtà del privato che si inserisce nel contesto dell'offerta di servizi sanitari, secondo precise direttive qui di seguito elencate:

1. affiancare l'offerta degli ambulatori dei Dipartimenti di Salute Mentale, potenziando i percorsi diagnostico terapeutici nelle aree non sufficientemente coperte (psicoterapia, trattamento dei disturbi psichiatrici comuni), sfruttando le competenze di un'équipe medica/psicologica che da anni opera in specifiche branche della psichiatria;
2. avviare interventi ambulatoriali in aree non coperte da interventi ambulatoriali dei Dipartimenti di Salute Mentale a sempre maggiore impatto (area della psicogeriatrica e della neuropsicologia, dei disturbi del comportamento alimentare, del gioco d'azzardo e altre dipendenze, comorbidità psichiatrica - disabilità intellettiva);
3. offrire un'attività, libero-professionale, che tenga conto delle necessità dell'utenza in termini di orari e di giorni (apertura nelle ore tardo pomeridiane ed il sabato);
4. garantire prestazioni a tariffe calmierate;
5. offrire un servizio anche alle fasce di pazienti più giovani ed ai soggetti con disturbi psichiatrici comuni (ansia, depressione), tipicamente refrattari ai servizi territoriali, vissuti spesso come luoghi per il trattamento di disturbi psichiatrici gravi, cronici, caratterizzati da una maggiore componente di stigma.
6. offrire esami di laboratorio in grado di rispondere alle esigenze territoriali anche legate all'emergenza pandemica

Il Poliambulatorio "Sanitatem Mentis" e il polo Zero-17 erogano le loro prestazioni professionali nel rispetto delle indicazioni costituzionali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia e trasparenza) coniugandole con i principi fondamentali che caratterizzano l'assistenza nelle opere dell'Ordine Fatebenefratelli.



Mission e politica della qualità

L'Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio Provincia Lombardo Veneta Fatebenefratelli promuove l'evangelizzazione, trasmettendo con la nostra parola e con la nostra vita il Vangelo di Gesù.

Il primo modo per evangelizzare è quello di accogliere le persone come professionisti della salute fornendo un'assistenza che consideri tutte le dimensioni della persona umana: fisica, psichica, sociale e spirituale.

Evangelizzare il mondo del dolore e della sofferenza attraverso un'assistenza integrale alla persona realizzata secondo lo stile di San Giovanni di Dio, nostro fondatore.

L'Ordine ha definito nell'Ospitalità il suo valore centrale che si esplicita in quattro valori guida:

- Qualità, che si concretizza nell'eccellenza, professionalità, servizio integrale (cure e assistenza di tipo olistico), sensibilità ai nuovi bisogni, modello dell'unione con i collaboratori, modello assistenziale di San Giovanni di Dio, architettura e arredamento accoglienti, collaborazione con terzi.
- Rispetto, che si concretizza nel riconoscere l'altro nella sua complessità, umanizzazione, dimensione umana, responsabilità reciproca tra Collaboratori e Confratelli, comprensione, visione olistica, promozione della giustizia sociale, coinvolgimento dei familiari.
- Responsabilità, che si concretizza nella fedeltà agli ideali di San Giovanni di Dio e dell'Ordine (bioetica, etica sociale, etica gestionale), rispetto per l'ambiente, sostenibilità, giustizia, equa distribuzione delle risorse.
- Spiritualità, che si concretizza nel servizio pastorale di assistenza spirituale e religiosa, evangelizzazione, collaborazioni con parrocchie, diocesi, altre confessioni, ecumenismo, offerta spirituale per membri di altre religioni.



Servizi offerti dall'ambulatorio

1. Psichiatria

- Disturbi dell'umore
- Disturbi d'ansia
- Disturbi di personalità
- Disturbi del comportamento alimentare
- Disturbi da dipendenza del gioco d'azzardo e altre dipendenze

L'attività ambulatoriale prevede la formulazione di una diagnosi eventualmente attraverso un approfondimento psicodiagnostico e l'avvio di terapia specifica farmacologica e/o psicoterapeutica. Nel dettaglio, le attività erogate saranno: prima visita, valutazione, monitoraggio e percorsi di presa in carico.

2. Neuropsicologia clinica

Valutazione clinico anamnestica e testistica delle principali funzioni cognitive (abilità generali, linguaggio, memoria, attenzione, prassie, abilità visuo-spaziali); approfondimento diagnostico della presenza e grado di decadimento cognitivo nelle patologie degenerative cerebrali (demenza).

L'ambulatorio fornisce una diagnosi sulla presenza e sul grado di decadimento cognitivo nelle patologie psichiatriche e degenerative cerebrali (demenze), soprattutto nelle fasi iniziali; anche in quelle più avanzate è di grande importanza l'individuazione della diagnosi di specifici aspetti cognitivi associati alle forme schizofreniche o depressive (disturbi attenzionali o della memoria semantica).

Inoltre, studia l'efficacia degli interventi eseguiti, per quello che concerne gli aspetti cognitivi e contribuisce alla diagnosi differenziale di particolari sindromi cliniche (ad esempio, tra depressione e demenza).



3. Psicogeriatría

- Disturbi dell'umore
- Disturbi d'ansia
- Disturbi di personalità
- Quadri di decadimento cognitivo e comorbidità psichiatrica

L'ambulatorio di psicogeriatría tratta pazienti anziani con disturbi psicopatologici e i disturbi cognitivi in comorbidità con patologie psichiatriche.

Utilizza un approccio multidimensionale per la valutazione dei bisogni clinici, in relazione alla condizione di fragilità tipica dell'età avanzata e con particolare attenzione alle comorbidità internistiche.

Opera in stretta associazione con l'ambulatorio di neuropsicologia per l'approfondimento testistico, si avvale, oltre che del lavoro di psichiatri e psicologi, della presenza di medici neurologi e internisti.

Prevede anche la possibilità, ove necessari, di interventi di fisioterapia (senza utilizzo di apparecchiature elettromedicali).

4. Disabilità intellettiva in comorbidità psichiatrica

L'attività è rivolta ad un'utenza caratterizzata da disabilità intellettiva che necessita di approfondimento diagnostico o di interventi mirati alla gestione delle anomalie comportamentali o della componente psichiatrica associata.

5. Altre specialità

Oltre alle attività sopra riportate l'ambulatorio offre servizi inerenti le seguenti specialità:

- Fisiatria. Vengono erogate le seguenti prestazioni: prima visita fisiatrica, mesoterapia antalgica, infiltrazione articolare;
- Medicina interna. Vengono erogate le seguenti prestazioni: prima visita, visita di supporto a percorsi specialistici;



- Psicologia. L'attività ambulatoriale prevede la formulazione di una diagnosi eventualmente attraverso un approfondimento psicodiagnostico. Nel dettaglio, le attività erogate saranno: prima visita, valutazione, monitoraggio.
- Chirurgia Generale. Vengono erogate le seguenti prestazioni: prima visita chirurgica, seconda visita chirurgica, ecografia addome;
- Ginecologia e Ostetricia. Vengono erogate le seguenti prestazioni: prima visita ginecologica, seconda visita ginecologica, ecografia ginecologica, Pap test;
- Cardiologia. Vengono erogate le seguenti prestazioni: visita cardiologica; seconda visita cardiologica; Ecg;
- Urologia. Vengono erogate le seguenti prestazioni: prima visita urologica, seconda visita urologica;
- Ortopedia. Vengono erogate le seguenti prestazioni: prima visita ortopedica, seconda visita ortopedica, infiltrazione articolare;
- Oncologia. Vengono erogate le seguenti prestazioni: prima visita oncologica, seconda visita oncologica;
- Logopedia. Vengono erogate le seguenti prestazioni: osservazione, valutazione e riabilitazione logopedica.

Modalità di accesso per le prestazioni ambulatoriali

Le prestazioni specialistiche sono erogate in regime di solvenza e sono totalmente a carico del richiedente.

Il tariffario è disponibile negli appositi raccoglitori o può essere richiesto al personale di Segreteria.

I giorni di apertura del Poliambulatorio "Sanitatem Mentis" sono i seguenti:

- ✓ Dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 19.00

Le prenotazioni possono avvenire telefonicamente, chiamando direttamente la Segreteria del poliambulatorio ai numeri 02/ 92416424 o 02/92416581.

E' opportuno effettuare la cancellazione almeno 48 ore prima dell'appuntamento stesso. Per l'annullamento e la nuova prenotazione della visita è sempre necessario rivolgersi alla



Segreteria del Poliambulatorio. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

Ogni prestazione effettuata sarà corredata da Scheda Sanitaria contenente le generalità dell'utente, i dati anagrafici, le principali patologie somatiche di cui è affetto, l'anamnesi, la terapia in corso, il quadro clinico attuale, l'ipotesi diagnostica, gli eventuali esami o indagini richiesti, la terapia ed il decorso.

La conservazione delle registrazioni e delle copie dei referti è effettuata secondo modalità e tempi sanciti dalla normativa vigente (titolario di classificazione e massimario di scarto della documentazione del Sistema Sanitario e Socio-Sanitario Regionale Lombardo).

Presso il Poliambulatorio "Sanitatem Mentis" non sono previste attività di chirurgia ambulatoriale e/o tecniche di tipo invasivo.

Responsabile Sanitario del poliambulatorio "Sanitatem Mentis" è il Direttore Medico del Centro Sant'Ambrogio, fermo restando la responsabilità degli operatori impegnati nei singoli ambulatori.

6. Punto Prelievi

Gli esami potranno essere svolti previa prenotazione o chiamando il numero 031.638211 o recandosi di persona presso lo sportello dell'ambulatorio o chiamando direttamente la Segreteria ai numeri 02/ 92416424 o 02/92416581.

Gli orari di apertura sono i seguenti:

- Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 10:00 per il punto prelievi
- dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00 e il sabato dalle 8:00 alle 12:00 per prenotazioni e ritiro referti

L'elenco completo delle prestazioni offerte è disponibile nel sito web (<https://www.fatebenefratelli.it/>) alla pagina: <https://www.fatebenefratelli.it/strutture-uo/ospedale-sacra-famiglia-area-funzionale-omogenea-dei-servizi#tab-laboratorio-analisi>. I costi delle prestazioni sono indicati dal personale amministrativo al momento della prenotazione. Il prelievo viene effettuato da personale infermieristico opportunamente formato.



Gli esami raccolti dal punto prelievi, conservati opportunamente, vengono poi inviati a temperatura controllata al Servizio di Medicina di Laboratorio della Provincia Lombardo Veneta, ubicato presso la Struttura di Erba, per la relativa processazione.

Per la preparazione degli esami dovranno essere rispettate le indicazioni che verranno fornite in fase di prenotazione, per ciascun specifico esame.

Il rilascio dei referti avverrà principalmente tramite il portale aziendale elettronico dove l'utente sarà in grado di scaricare e stampare il referto. In alternativa potrà essere ritirato presso l'ambulatorio durante l'orario di apertura sopra indicato.

I locali dedicati all'attività del punto prelievi sono ubicati presso il poliambulatorio "Sanitatem Mentis" struttura appartenente al Centro Sant'Ambrogio, ma dotata di ingresso indipendente (entrando dal cancello principale è necessario svoltare a destra, come indicato da apposita cartellonistica). Prospiciente al punto prelievi è presente apposito parcheggio.

Il responsabile dell'attività di laboratorio (SMeL) è il Dott. Alessandro Marocchi.

7. Polo Zero-17

All'interno del Polo Zero-17 si effettuano valutazioni, colloqui diagnostici e prese in cura di disturbi riguardanti l'area del neurosviluppo che comprendono aspetti afferenti alla neuropsichiatria, alla pedagogia, alla logopedia, alla psicologia e alla psicomotricità.

Attraverso una presa in carico globale si cerca di fornire un aiuto ai minori e alle loro famiglie fornendo il supporto di un'equipe multidisciplinare in costante dialogo con le istituzioni e i professionisti del territorio.

Le prestazioni specialistiche sono erogate in regime di solvenza e sono totalmente a carico del richiedente.

Il tariffario è disponibile negli appositi raccoglitori o può essere richiesto al personale di Segreteria.

I giorni di apertura dell'ambulatorio sono i seguenti:

- ✓ Dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 19.00

Le prenotazioni possono avvenire telefonicamente, chiamando direttamente la Segreteria del poliambulatorio ai numeri 02/ 92416424 o 02/92416434.



E' disponibile anche il seguente indirizzo e-mail zerodiciassette@fatebenefratelli.eu per eventuali prenotazioni o richieste di informazioni.

E' opportuno effettuare la cancellazione almeno 48 ore prima dell'appuntamento stesso. Per l'annullamento e la nuova prenotazione della visita è sempre necessario rivolgersi alla Segreteria del Polo. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

Le modalità di accesso al Polo Zero-17 non si differenziano da quelle illustrate per il Poliambulatorio "Sanitatem Mentis".

Ogni prestazione effettuata sarà corredata da Scheda Sanitaria contenente le generalità dell'utente, i dati anagrafici, l'anamnesi, il quadro clinico attuale, l'ipotesi diagnostica, gli eventuali test o indagini richiesti, il percorso terapeutico ipotizzato.

La conservazione delle registrazioni e delle copie dei referti è effettuata secondo modalità e tempi sanciti dalla normativa vigente (titolario di classificazione e massimario di scarto della documentazione del Sistema Sanitario e Socio-Sanitario Regionale Lombardo) .

Presso l'ambulatorio Zero-17 non sono previste attività di chirurgia ambulatoriale e/o tecniche di tipo invasivo.

Responsabile Sanitario del polo Zero-17 è il Direttore Medico del Centro Sant'Ambrogio, fermo restando la responsabilità degli operatori impegnati nei singoli ambulatori.

Rispetto della riservatezza

Al momento del primo accesso al poliambulatorio, verrà richiesto all'Utente il Consenso al trattamento dei propri dati sensibili.

Oltre al corretto trattamento dei dati, come previsto dalla specifica normativa vigente, verrà garantito all'Utente il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale.

Gestione delle segnalazioni e reclami



Per la gestione delle segnalazioni e/o dei reclami è presente un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). L'URP è collocato al piano terra di fianco al bar del Centro e vi si può accedere dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 tramite i seguenti contatti: telefono 02.92416333-331, Fax 02.92416332, e-mail s.ambrogio@fatebenefratelli.eu

Fra le varie attività dell'URP, le principali sono finalizzate a:

- 1) facilitare l'accesso ai servizi della struttura fornendo informazioni su prestazioni erogate, modalità di accesso, tempi di attesa, procedure sulle prestazioni
- 2) raccogliere e dare seguito alle segnalazioni di disfunzioni, disservizi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati
- 3) implementare un sistema di analisi dei reclami per orientare le decisioni aziendali al miglioramento della qualità dei servizi anche attraverso la riprogrammazione del processo organizzativo
- 4) curare l'accoglienza dell'utente
- 5) ascoltare, comprendere le aspettative e i bisogni degli utenti.

Gli eventuali reclami degli utenti possono essere raccolti tramite apposito modulo.

Codice Etico dell'Ente

I professionisti nello svolgimento delle prestazioni dell'ambulatorio applicano il Codice Etico della Provincia Religiosa (scaricabile dal sito Internet (<https://www.fatebenefratelli.it/>)).

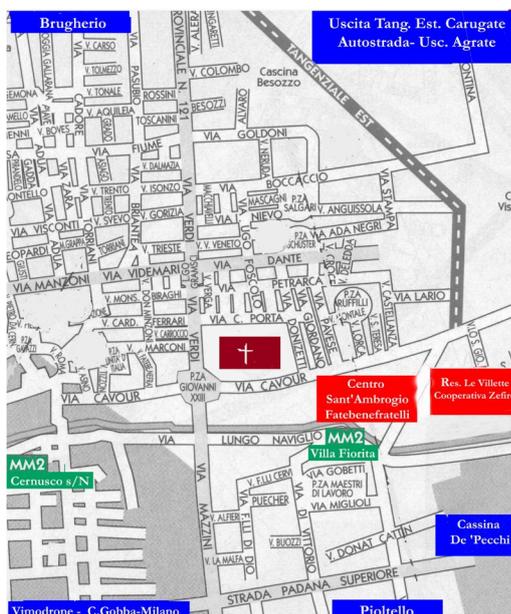


Dove siamo

Il Poliambulatorio “Sanitatem Mentis” e il polo Zero-17 del Centro Sant’Ambrogio sono ubicati nella zona est di Cernusco sul Naviglio, provincia di Milano, sono raggiungibili utilizzando la linea 2 della metropolitana: direzione Gessate, fermata Villa Fiorita.

In auto, uscita tangenziale Est: Carugate; Direzione Cernusco sul Naviglio - Pioltello

Accedendo al Centro Sant’Ambrogio, via Cavour n. 22, è possibile raggiungere facilmente il poliambulatorio seguendo la cartellonistica presente.



Numeri Telefonici Utili

Centralino: 02 92 416 1

Segreteria Ambulatorio/ Punto prelievi:

02 92 416 424

02 92 416 581

e-mail: sanitatem@fatebenefratelli.eu

Segreteria polo Zero-17:

02 92 416 424

02 92 416 434

e-mail: zerodiciassette@fatebenefratelli.eu