

**CARTA DEI SERVIZI DIPENDENZE****Unità Operativa Semplice di Alcologia e Nuove Dipendenze**

Sede di via Ronchi, 6 – 20871 Vimercate

Tel. 039 6657661

Email: noa.vimercate@asst-vimercate.it

La presente Carta dei Servizi è a disposizione del pubblico ed è allegata al contratto d'ingresso degli Utenti.

Gentile cittadino/a,

questo documento è stato predisposto per far conoscere i servizi offerti dalla ASST di Vimercate rispetto ai problemi di dipendenza. Troverà la descrizione delle modalità di accesso ai servizi (es. come avere una semplice consulenza, orari di apertura, sedi ed altro), le prestazioni usufruibili, i percorsi più facili per raggiungerci ed eventuali costi.

Le consigliamo, pertanto, di leggere attentamente questa breve presentazione perché può risultare veramente utile.

1) DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA

Struttura per visite ambulatoriali e programmi territoriali ambulatoriali. L'attività del servizio è rivolta a persone con problematiche legate alla dipendenza da sostanze psicotrope legali e dipendenze che riguardano prevalentemente l'abuso di alcol e il gioco d'azzardo patologico. La fase di ascolto ed orientamento è aperta a cittadini con problemi legati a qualsiasi tipo di dipendenza.

2) ACCESSO AL SERVIZIO

Possono accedere al servizio tutti i cittadini affetti da:

- Uso, abuso e dipendenza da alcol
- Gioco d'azzardo patologico
- Tabagismo
- Valutazioni medico-legali di assenza di tossicodipendenza
- Bisogno di consulenza e/o informazioni per familiari o conoscenti.

3) CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Non è presente al momento lista di attesa. Nel caso venisse attivata i criteri prevedono che gli utenti siano inseriti in ordine di arrivo, fatti salvi i casi seguenti :

- ✓ donne in stato di gravidanza
- ✓ sindrome di astinenza grave
- ✓ condizione di scompenso psichico
- ✓ patologia infettiva acuta concomitante all'utilizzo di sostanza
- ✓ grave stato di decadimento fisico
- ✓ altre condizioni di gravità clinica.

Titolo Documento	Data	Revisione	Pagina
Carta_Servizi_NOA_Vimercate	30/03/2018	0	Pagina 1 di 4

4) MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

DESCRIZIONE ATTIVITÀ	INDICATORE STANDARD QUALITÀ	VALORE OBIETTIVO AZIENDALE
Iter accoglienza e prima valutazione diagnostica presso la sede dell'Unità Operativa Alcologia e Nuove Dipendenze	Numero giorni lavorativi intercorrenti dal primo contatto alla conclusione del primo processo di valutazione	10 giorni
Presa in carico e definizione del programma terapeutico presso la sede dell'Unità Operativa Alcologia e Nuove Dipendenze	Numero giorni lavorativi dalla conclusione dell'iter di valutazione alla definizione del programma terapeutico	15 giorni
Criteri di dimissione	L'utente viene dimesso dopo la conclusione del trattamento, ovvero dopo 30 giorni (di norma) dall'ultimo contatto per interruzione del trattamento non concordata con gli operatori.	

5) MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

L'accesso al servizio è diretto, ossia può avvenire anche senza impegnativa medica e – di norma – non implica il pagamento di quote economiche o compartecipazione della spesa sanitaria.

6) ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITÀ DI OFFERTA

Colloqui, appuntamenti, informazioni:

	MATTINO	POMERIGGIO
da Lunedì a Giovedì	9:00 - 12:30	14:00 - 16:30
Venerdì	9:00 - 13:00	14:00 - 16:00

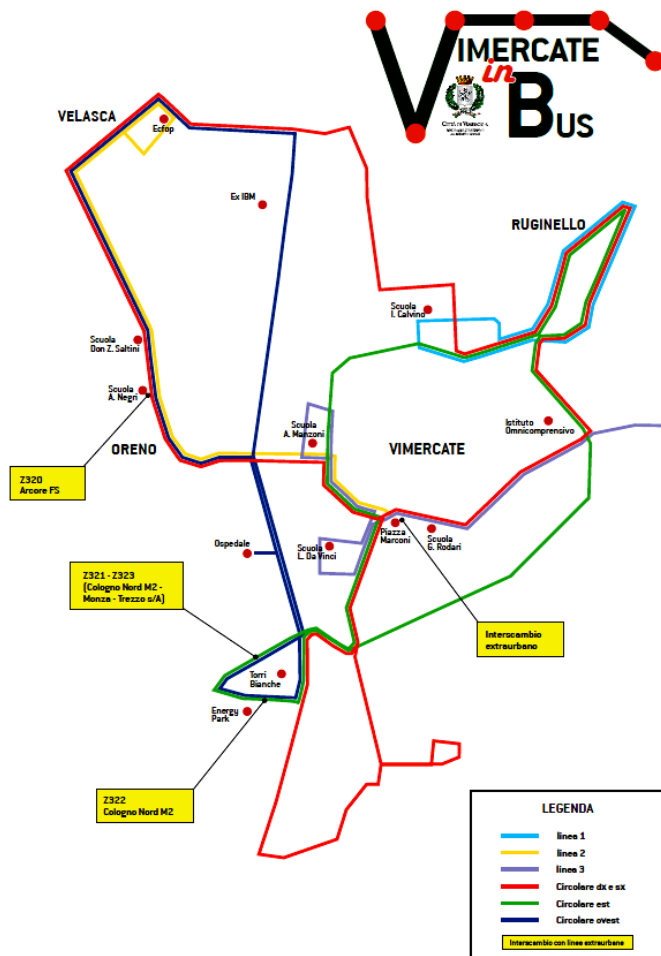
7) RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA CON I MEZZI DI TRASPORTO.

Il servizio dipendenze è ubicato a Vimercate, in via Ronchi 6. È raggiungibile a piedi (circa 11 minuti) dall'autostazione di Piazza Marconi.

Vimercate è servita sia da un sistema di trasporti pubblici urbani che extraurbani.

Il trasporto urbano è affidato all'Autoservizi ZANI, che collega il centro alle frazioni di Oreno, Ruginello e Velasca (circolare destra e sinistra).

Titolo Documento	Data	Revisione	Pagina
Carta_Servizi_NOA_Vimercate	30/03/2018	0	Pagina 2 di 4



Per raggiungere Vimercate dai centri vicini queste sono le principali linee di trasporto della azienda NET (Nordest Trasporti, numero verde: 800 905 150):

da Carnate - Usmate: Z317

da Ronco Briantino: Z319

da Arcore: Z320

da Monza FS - Gessate M2: Z314

da Cologno Nord M2 – Carugate - Cernusco SN: Z305

8) COSTO PER L'UTENTE E MODALITÀ DI VERSAMENTO

Le prestazioni inserite nei LEA per l'assistenza socio sanitaria alle persone con dipendenze patologiche sono gratuite. Per le prestazioni per il trattamento del tabagismo si versa una compartecipazione alla spesa (ticket di € 66,00 complessive).

9) TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE, GESTIONE SEGNALAZIONI

Gli assistiti sono tutelati secondo quanto previsto dagli artt. 120 e 124 del D.P.R. n. 309/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. I reclami possono essere indirizzati **all'URP aziendale (Ufficio relazioni con il Pubblico)**, che ha sede a Vimercate, in via Santi Cosma e Damiano, 10 - Tel. 039 6654349 Fax 039 6654492, e-mail: urp.vimercate@asst-vimercate.it

Gli orari di accesso sono i seguenti: da Lunedì a Venerdì dalle 10:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 16:00.

10) GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

È attualmente valutato annualmente attraverso un questionario denominato **“Customer satisfaction”**.

Titolo Documento	Data	Revisione	Pagina
Carta_Servizi_NOA_Vimercate	30/03/2018	0	Pagina 3 di 4

11) ALTRI SERVIZI OFFERTI

Presso l'Unità Operativa di Alcologia e Nuove Dipendenze (NOA) è possibile ottenere anche una serie di prestazioni per i cosiddetti "problemi correlati", cioè associati all'abuso di sostanze, quali:

- a) segretariato sociale
- b) counselling sanitario per patologie infettive correlate (HIV, malattie sessualmente trasmesse...)
- c) consulenza medica, psicologica e sociale rispetto a sessualità, gravidanza, maternità...
- d) programmi di educazione sanitaria e prevenzione primaria
- e) eventuale programma integrato con i Servizi Psichiatrici
- f) Consulenze anche ai familiari delle persone con dipendenza o problemi correlati.

12) ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Presso la sede centrale dell'ASST, via Santi Cosma e Damiano, 10, Vimercate (tel. 039 66541), da parte di chi ne abbia diritto, dietro pagamento di un importo e secondo modalità stabilite dall'amministrazione, presso gli uffici appositi.

La documentazione richiesta può essere rilasciata:

- ✓ all'interessato purché maggiorenne,
- ✓ ai genitori o a chi esercita la responsabilità genitoriale (per i minorenni),
- ✓ a persona diversa dalla persona assistita purché provvista di delega scritta conforme alle disposizioni di legge.

13) CONSULENZE FAMILIARI

Il NOA fornisce consulenze anche ai familiari delle persone dipendenti sia da sostanze sia da gioco d'azzardo patologico.

Titolo Documento	Data	Revisione	Pagina
Carta_Servizi_NOA_Vimercate	30/03/2018	0	Pagina 4 di 4