

*Gentile Signora,  
Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio l'attività del  
**POLIAMBULATORIO.***

*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.

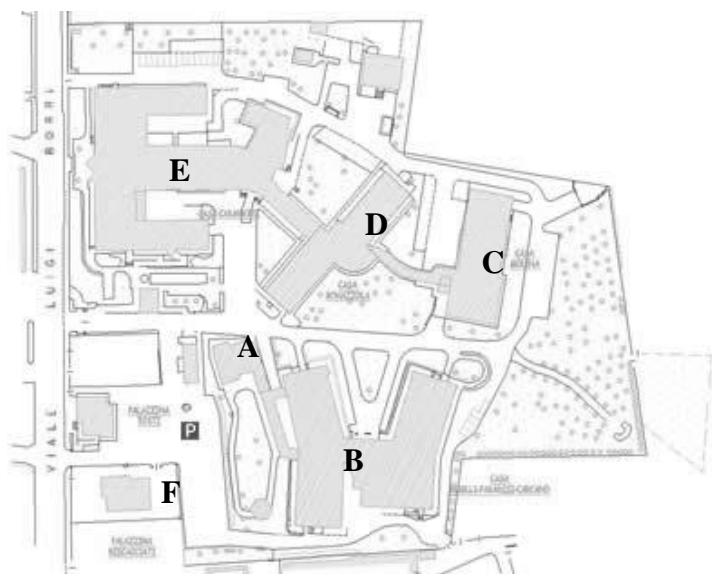
L'attuale sede di Viale Borri 133 risale al 1915 dopo che l'Istituzione, eretta a Ente Morale nel 1876, con la Riforma Statutaria approvata con Regio Decreto in data 19 maggio 1930, assunse la denominazione "Casa di Riposo".

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 del Poliambulatorio, 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.

## ***Il Poliambulatorio***

Il Poliambulatorio della Fondazione Molina offre prestazioni sanitarie diagnostiche e terapeutiche di qualità garantendo al paziente un alto livello dei servizi caratterizzato da: appropriatezza delle cure, efficienza dei processi organizzativi, innovazione tecnologica, formazione continua, gestione del sistema integrato di qualità e sicurezza delle apparecchiature e degli impianti, sistema di tutela della riservatezza dei dati e delle informazioni. Le prestazioni sono fornite in regime privato.

L'attività si ispira ai principi del Codice Etico della Fondazione Molina, nel rispetto della dignità e della privacy dei pazienti.

Gli Ambulatori della Fondazione Molina sono situati presso il seminterrato della Casa Perelli.

## ***A chi è rivolto***

Il Poliambulatorio è rivolto a tutta la popolazione, in particolare agli anziani del territorio, a cui è riservata una corsia preferenziale a tariffa agevolata. I listini sono consultabili presso la Segreteria Medica.

## ***Attività sanitarie erogate***

Il Poliambulatorio eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Odontoiatria e Igiene Orale
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Neurologia, Centro di Psicologia Clinica e Psicodiagnosi
- Ambulatorio di Fisiatria e Servizio di Fisioterapia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Endocrinologia, Diabetologia e Nutrizione
- Ambulatorio di Ecografia

## ***Organizzazione***

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Greco.

Il Poliambulatorio garantisce la presenza del Medico Specialista, responsabile delle attività cliniche, a cui afferiscono le prestazioni ambulatoriali erogate. E' presente, inoltre, un Infermiere Professionale al momento dell'accesso dell'utenza.

## ***Orari di apertura e prenotazioni***

La Segreteria Medica è aperta per informazioni e prenotazioni:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 16.30.

Gli operatori sono contattabili ai numeri di telefono seguenti: 0332 207323-464.

Gli orari di accesso per visite e prestazioni sono:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

Nel caso in cui la prestazione richiesta non rientri tra quelle erogate dal Poliambulatorio della Fondazione Molina, l'utente verrà indirizzato presso altre strutture. All'atto della prenotazione occorre fornire i dati anagrafici, il codice fiscale ed un recapito telefonico. Il paziente è tenuto ad avvertire la Segreteria Medica in caso di ritardo. L'eventuale disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente entro le 24 ore.

## ***Accettazione***

All'atto dell'accettazione l'utente dovrà:

- presentare documento valido d'identità e rilasciare il proprio recapito telefonico per eventuali comunicazioni;
- firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili;
- ritirare il modulo di delega e il questionario di soddisfazione.

## ***Referti***

I referti vengono, di norma, consegnati direttamente all'utente al termine della visita specialistica per garantire un'adeguata informazione destinata al Medico di Medicina Generale per la prosecuzione delle cure. Nel caso in cui l'utente abbia fruito di esami diagnostici di tipo strumentali, la consegna potrà avvenire nei giorni successivi e, comunque, non oltre 7 giorni. La data di ritiro del referto è indicata sull'apposito modulo rilasciato all'utente.

Il ritiro del referto potrà essere effettuato presso la Segreteria Medica anche da terzi delegati, presentando il modulo delega e un documento di riconoscimento.

## ***Pagamento***

Il pagamento della prestazione deve essere effettuato presso la Segreteria Medica con bancomat, carta di credito o contanti fino ad un importo massimo di euro 500,00.

## ***Registro delle prestazioni***

Ogni prestazione è soggetta a registrazione e corredata delle generalità dell'utente.

## ***Conservazione della documentazione***

I fascicoli, le registrazioni e le copie dei referti vengono conservate secondo le modalità e tempi previsti dalla normativa vigente.

## ***Privacy***

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili, secondo le modalità previste dalla normativa.

## ***Per ulteriori informazioni***

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 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 d'Offerta e i servizi della Fondazione.

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 Segnalazioni Reclamo allegato alla presente oppure scrivendo a: [urp@fondazionemolina.it](mailto:urp@fondazionemolina.it)

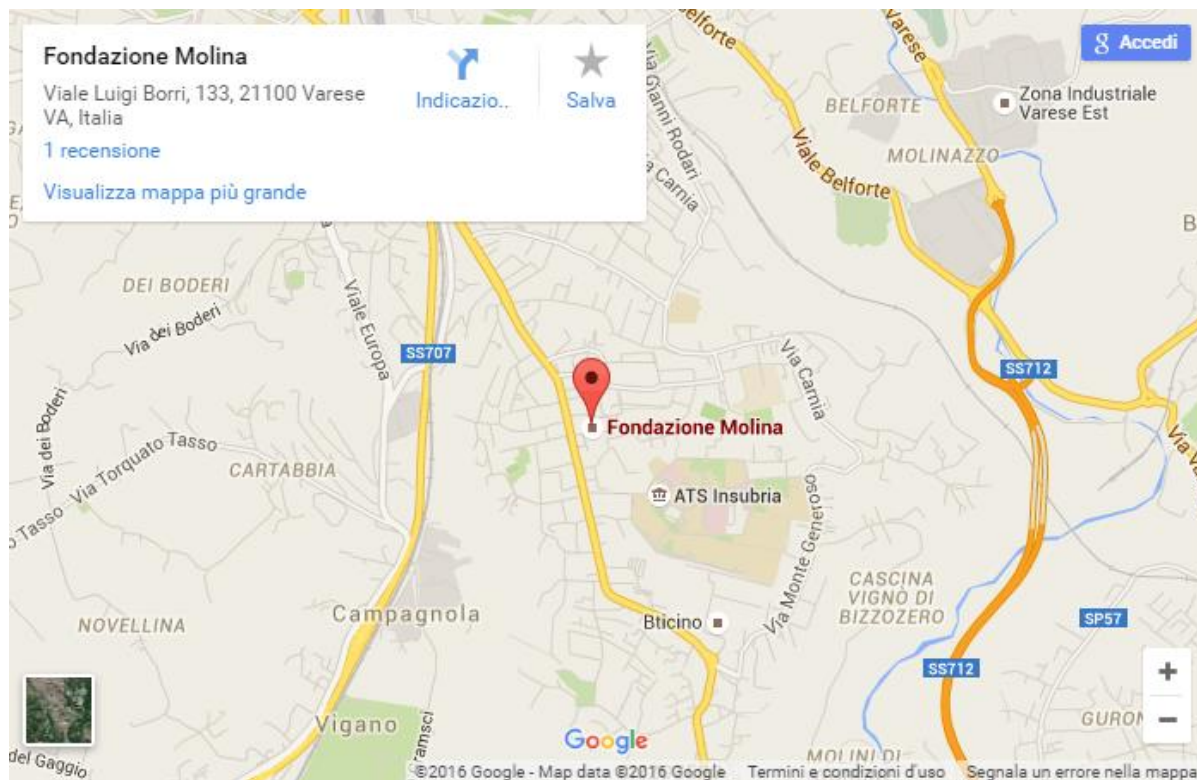
Gli utenti potranno, inoltre, rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Insubria, che interviene di norma ad un secondo livello, o chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune.

## ***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