

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.

La Presidenza



## Sommario

<i>La storia della Fondazione Molina</i> .....	5
<i>Le date importanti</i> .....	6
<i>Missione</i> .....	7
<i>Codice Etico</i> .....	7
<i>Principi e valori</i> .....	7
<i>Il sistema di gestione integrato</i> .....	9
<i>Gestione della privacy</i> .....	10
<i>Planimetria generale e localizzazione della Fondazione</i> .....	11
<i>Le unità di offerta della Fondazione</i> .....	11
<i>Il Poliambulatorio</i> .....	14
A chi è rivolto .....	14
Ambulatorio di Cardiologia .....	14
Ambulatorio di Ecografia-internista.....	14
Ambulatorio di Fisiatria-fisioterapia .....	15
Ambulatorio di Neurologia .....	15
Ambulatorio di Oculistica .....	15
Ambulatorio di Odontoiatria e Igiene Orale.....	15
Ambulatorio di Otorinolaringoiatria.....	15
Organizzazione .....	16
Orari di apertura e prenotazioni .....	16
Accettazione .....	16
Referti .....	17
Pagamento .....	17
Conservazione della documentazione .....	17
Privacy .....	17
<i>Ulteriori informazioni</i> .....	17
<i>Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina</i> .....	20



## La storia della 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 mendicanti, 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.

Successive importanti donazioni consentirono di aggiungere ulteriori padiglioni fino a raggiungere l'attuale sistemazione: Casa Buzio Maccecchini, Casa Caravatti, Casa Perelli Paradisi Carcano e Casa Molina.

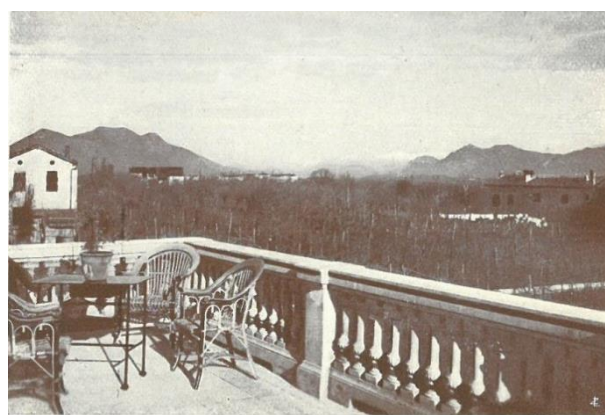
Con una deliberazione consiliare del 1996, l'Ente fu denominato "Istituto Geriatrico Fratelli Paolo e Tito Molina" più rispondente alla caratterizzazione allora assunta.



un'area complessiva di 25.000 m<sup>2</sup> (di cui 15.000 m<sup>2</sup> area verde), con percorsi pedonali e protetti.



*Figura 1: Sede iniziale della Casa di Riposo Molina. Veduta Generale del fabbricato sede del Pensionato Femminile*



*Panorama dal terrazzo superiore*

La Legge Regionale 13/02/2003 n. 1, trasformò l'Istituto in una Fondazione privata senza scopo di lucro.

Nel mese di marzo 2004 fu acquisita la qualificazione di organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), ai sensi e per gli effetti, di cui agli artt. 10 e seguenti del D.lgs. 04/12/1997 n. 460.

La Fondazione Molina, composta da quattro grandi case, si sviluppa in

## **Le date importanti**

<b>1875</b>	Nascita del Ricovero di MendicITÀ presso l'Ospedale Civico
<b>1876</b>	Riconoscimento, con regio decreto del 17/07/1876, della qualifica di Ente Morale
<b>1912</b>	Trasferimento del Ricovero nell'attuale sede di viale Borri
<b>1930</b>	Con regio decreto l'Ente assume il nome di Casa di Riposo
<b>1958</b>	Inaugurazione dell'Istituto ristrutturato con il nome di Casa di Riposo Paolo e Tito Fratelli Molina, composta da tre padiglioni
<b>1975</b>	Realizzazione del quarto padiglione
<b>1995</b>	Ristrutturazione del padiglione Caravatti
<b>1996</b>	Apertura in via sperimentale del Centro Diurno Integrato
<b>2000</b>	Ristrutturazione del padiglione Molina, apertura del giardino Alzheimer all'interno del nuovo nucleo Alzheimer
<b>2003</b>	Accreditamento definitivo della Regione Lombardia del Centro Diurno Integrato
<b>2004</b>	Trasformazione dell'Ente, a seguito della Legge Regionale n.1/2003, in Fondazione con personalità giuridica di diritto privato e acquisizione della qualifica di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)
<b>2005</b>	Ristrutturazione della Casa Buzio Maccicchini; realizzazione di un'Unità per degenza in riabilitazione di mantenimento
<b>2006</b>	Attivazione dell'asilo nido
<b>2007</b>	Realizzazione del nucleo specializzato di Stati Vegetativi (SV); avvio del progetto sperimentale con l'Azienda Ospedaliera di Varese per pazienti in fase post acuta
<b>2010</b>	Accreditamento del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI); riqualificazione area verde e realizzazione di percorsi protetti; realizzazione della biblioteca intestata al prof. "G. Sala"
<b>2011</b>	Trasformazione dell'Unità di riabilitazione di mantenimento in nucleo di Cure Subacute
<b>2012</b>	Accreditamento degli ambulatori di medicina specialistica
<b>2013</b>	Attivazione di posti per pazienti post acuti
<b>2014</b>	Adesione al progetto regionale RSA Aperta con attivazione di servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali; realizzazione del Nucleo Neuropsicogeriatrico
<b>2015</b>	Attivazione di posti di cure intermedie
<b>2019</b>	Riconoscimento di 20 posti dedicati agli Stati Vegetativi, già accreditati
<b>2020</b>	Nel marzo l'OMS dichiara lo stato di pandemia da Covid-19
<b>2023</b>	Realizzazione della Casa del Sollievo presso il piano terra della Casa Buzio

## **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. La Fondazione Molina si pone i seguenti obiettivi specifici:

- **In ambito assistenziale**, 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;
- **In ambito sanitario**, creare e gestire una rete di servizi intermedi fra ospedale, domicilio e RSA, che offra agli utenti un'adeguata continuità assistenziale;
- **In ambito formativo**, promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale del personale;
- Sviluppare un adeguato sistema di welfare per il personale nell'ambito della **conciliazione famiglia-lavoro** (asilo nido, sistema incentivante, agevolazioni);
- **In ambito salute e sicurezza**, garantire il pieno rispetto della legislazione vigente in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, attuando le misure atte all'eliminazione e/o riduzione dei fattori di rischio.

## **Codice Etico**

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**

L'attività della Fondazione Molina consiste principalmente nella prestazione di servizi sanitari, assistenziali, educativi, rivolti a persone in stato di bisogno, assistibili in regime residenziale, semiresidenziale e sul territorio, siano le stesse persone anziane o in tenera età. I comportamenti della Fondazione sono ispirati a principi di responsabilità economica, ambientale e sociale.

La Fondazione svolge la propria attività secondo i principi di legalità, onestà, correttezza e lealtà.

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

### **Legalità: conformità a leggi e regolamenti**

Agire nel rispetto delle normative nazionali e regionali nonché dei regolamenti e delle procedure interne;

### **Onestà, imparzialità ed assenza di pregiudizi**

Trattare i residenti, gli utenti, il personale dipendente, i collaboratori, i fornitori, i volontari, la comunità e le istituzioni che la rappresentano e ciascun terzo che intrattiene rapporti a vario titolo con la Fondazione, secondo i principi dell'onestà e della correttezza, con imparzialità e senza pregiudizi.

Nell'agire quotidiano devono essere evitati o preventivamente dichiarati potenziali conflitti di interesse con la Fondazione.

### **Rispetto della persona**

Assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziale che si avvicinino il più possibile alle aspettative dell'assistito, secondo principi di umanità, imparzialità e senza alcun pregiudizio e distinzione in riferimento alla razza, al genere, al credo religioso, alla lingua, all'appartenenza politica o sindacale, nonché all'orientamento sessuale.

### **Riservatezza**

Assicurare che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio e comunque sempre in conformità con la normativa vigente sulla privacy.

### **Partecipazione**

Favorire la partecipazione del residente o utente nell'ambito delle proprie abilità residue al fine di tutelare il diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Porre in essere tutte le azioni necessarie al fine della piena condivisione con i residenti, utenti e familiari del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e più in generale dell'intero sistema di cura proposto. Al fine di migliorare la collaborazione, la Fondazione garantisce e promuove da parte del residente e dell'utente la possibilità di formulare suggerimenti e proposte.

### **Efficacia ed efficienza**

La Fondazione, nel mantenere un buon livello di efficienza ed efficacia, si impegna a perseguire un miglioramento costante dell'attività, attraverso la ricerca, la formazione e l'aggiornamento del personale nonché nell'adozione delle migliori soluzioni tecniche ed organizzative.

### **Trasparenza**

Garantire ai residenti ed utenti l'accesso ad informazioni chiare, semplici ed esaustive rispetto all'organizzazione ed il funzionamento della struttura.

Garantire la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.

### **Rispetto dell'ambiente, della salute e della sicurezza sul lavoro**

Riconoscere l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito, dei dipendenti e dei collaboratori. A tal fine la Fondazione si adopera per evitare deturpazione o



inquinamento, incentivando modalità operative orientate al contenimento degli sprechi ed al corretto riciclo dei materiali, promuovendo comportamenti ecosostenibili. Forte attenzione viene posta sulla tutela della salute e sulla sicurezza sul lavoro. La Fondazione si impegna ad attuare efficaci piani di investimento e formazione, tali da consentire standard strutturali, gestionali e organizzativi adeguati alla natura ed alla complessità delle attività svolte, nonché alla molteplicità di soggetti interessati (residenti, utenti, familiari, dipendenti, e collaboratori).

### **Attività di ricerca scientifica**

Perseguire lo sviluppo di nuovi metodi di sviluppo della ricerca di nuovi metodi di diagnosi e cura, per fornire servizi di elevata qualità assistenziale.

Assicurare la correttezza etica, scientifica e metodologica delle ricerche nel rispetto del paziente.

## ***Il sistema di gestione integrato***

La Fondazione Molina, in un'ottica di qualità totale, è orientata verso l'integrazione dei sistemi e modelli di gestione e di controllo da parte della *Governance* aziendale, nel rispetto dei principi dello Statuto, del Codice Etico, della Missione della Fondazione ed in coerenza con gli obiettivi previsti dalla Politica della Fondazione, garantendo la massima efficienza, trasparenza, benessere dei residenti e degli operatori.

La Fondazione Molina è certificata in conformità alle norme:

- **ISO 9001:2015** sistema di gestione qualità;
- **ISO 45001:2018** sistema di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori.

L'obiettivo del sistema di gestione Integrato è quello di mantenere e migliorare la qualità dei servizi, prevenire o ridurre i rischi legati alle attività proprie della Fondazione, oltre che supportare le attività di controllo dei rischi legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla protezione dei dati personali, alla prevenzione della corruzione ed alla responsabilità amministrativa, garantendo la rispondenza ai requisiti normativi, attraverso un continuo monitoraggio della sua applicazione a tutti i processi. Il sistema di gestione integrato della Fondazione include:

- Sistema di gestione della qualità certificato ai sensi della normativa ISO 9001:2015;
- Sistema di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori, certificato ai sensi della normativa ISO 45001:2018 ed in adempimento ai requisiti previsti dal D.Lgs. 81/08;
- Gestione della privacy, nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personale e del D.Lgs. 196/2003 e smi;
- Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

I processi che regolano le funzioni interne della Fondazione sono soggetti ad una continua verifica ed aggiornamento, traducendosi in:

- Programmazione e pianificazione delle attività di audit interno;
- Azioni correttive, piani di miglioramento, progetti, impegni ed obiettivi.

Il sistema promuove, attraverso l'ufficio Comunicazione, indagini per valutare la soddisfazione dell'utenza, somministrando un questionario di gradimento ai residenti e ai familiari allegato alla Carta dei Servizi. I risultati dell'indagine sono consultabili presso la Direzione/Presidenza della Fondazione situata al quinto piano della casa Molina, 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.

## **Gestione della privacy**

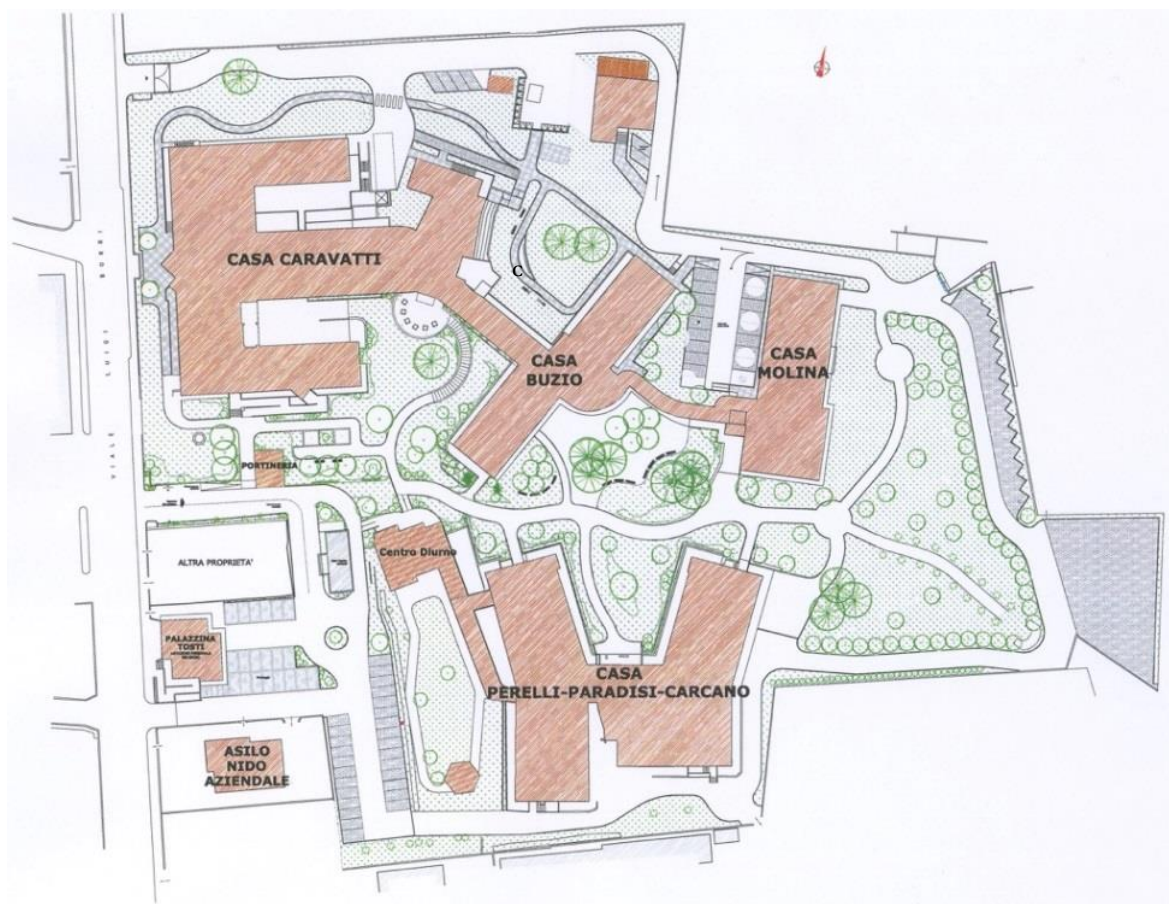
La Fondazione assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati GDPR 679/2016 e dal Decreto Legislativo 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali. 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.

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.

La Fondazione al momento della presa in carico dell'utente provvede, a seconda della finalità e della base giuridica del trattamento, alla raccolta dei consensi dei dati personali attraverso l'informativa privacy.

Il personale si adopera a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di ogni paziente. 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.

## Planimetria generale e localizzazione della Fondazione



La Fondazione Molina è composta da quattro grandi case, inserite in un contesto circondato dal verde e da camminamenti protetti, che prendono il nome di illustri benefattori:

- Buzio-Maccecchini;
- Caravatti;
- Molina;
- Perelli-Paradisi-Carcano.

### **Le unità di offerta della Fondazione**

**Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):** accoglienza in regime residenziale ad anziani non autosufficienti con differenti gradi di compromissione.

L'assistenza ininterrotta e l'accompagnamento psico-affettivo, attraverso personale qualificato, sono rivolti a utenti non autosufficienti in condizioni di difficoltà o di grave sofferenza fisica a seguito di varie patologie.

Le camere sono prevalentemente a due o tre letti. Sono disponibili anche numerose camere singole.

*Posti autorizzati: 448*

*Posti accreditati e a contratto: 436*

La presa in carico è globale e si rivolge alla persona ed alla sua famiglia offrendo tutto il supporto ed il sostegno che richiede la gestione della malattia. In RSA sono presenti i seguenti nuclei specializzati:

- **NUCLEO STATI VEGETATIVI** Sono disponibili 15 posti dedicati ai residenti in Stato Vegetativo in convenzione con ATS di Varese e 10 posti per patologie ad alta intensità di cura ed assistenza fornite secondo un progetto riabilitativo.
- **CASA DEL SOLLIEVO** 15 posti letto sono dedicati ad un percorso di cura diversificato e complesso che prende in considerazione i diversi bisogni del malato inguaribile. Il progetto si attua con cure palliative "sartoriali" ovvero un insieme di cure poliedriche (cliniche e assistenziali) soggettive, fatte su misura per quel paziente e i suoi cari e che si evolvono in base alla storia di vita e ai valori del paziente e dei suoi familiari.
- **NUCLEO ALZHEIMER** Disponibilità di 20 posti in un ambiente protetto dove vengono accolte in regime residenziale persone deambulanti affette da malattia di Alzheimer. Il nucleo è dotato di un percorso interno protetto e di un giardino esterno, dove i residenti possono muoversi in sicurezza.
- **NUCLEO NEUROPSICOGERIATRICO** Il nucleo di 46 posti accoglie persone in dimissione da reparti ospedalieri psichiatrici o neurologici e soggetti provenienti dal territorio (domicilio, strutture socio-sanitarie protette, sportelli fragilità, servizi sociali) con problematiche di tipo neurologico e/o psichiatrico che non richiedono cure intensive, ma non possono essere gestiti al domicilio o con supervisione saltuaria.

Sono presenti, inoltre, in Fondazione:

**Cure intermedie:** presa in carico di persone 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, per accompagnarlo con una risposta appropriata al suo bisogno, riportandolo al miglior stato di salute e benessere possibile e con l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita.

*Posti autorizzati: 6*

*Posti accreditati e a contratto: 6*

**Centro Diurno Integrato (CDI):** accoglienza diurna di anziani che necessitano di prestazione socio assistenziali, sanitarie e riabilitative.

*Posti autorizzati: 25*

*Posti accreditati e a contratto: 25*

**Nucleo di Cure Subacute:** rappresenta il passaggio assistenziale tra la fase acuta e il rientro a domicilio del paziente durante i quali gli stessi vengono ulteriormente stabilizzati e possono completare il percorso clinico e diagnostico. Le cure sono rivolte a persone che altrimenti prolungherebbero senza necessità il ricovero in ospedale o, al contrario, potrebbero essere ricoverate in ospedale in maniera inappropriata.

*Posti tecnici: 22 posti*

**Ambulatori specialistici:** offrono in regime di libera professione, visite e consulenze specialistiche di diverso tipo (cardiologia, neurologia, fisioterapia/fisioterapia, oculistica, ecografia, odontoiatria e otorinolaringoiatra).

**Assistenza Domiciliare Integrata (ADI):** fornisce prestazioni infermieristiche e fisioterapiche al domicilio a persone che sono stabilmente o momentaneamente impossibilitate a muoversi. E' un servizio rivolto ai cittadini afferenti al distretto ASL di Varese.

**RSA Aperta:** prestazioni erogabili in regime diurno o residenziale, oppure presso il domicilio, in convenzione con l'ATS della provincia di Varese. Il servizio è rivolto alle persone affette da demenza/Alzheimer o ultrasettantacinquenni e alle famiglie che le accudiscono.

Asilo nido: il servizio, in gestione esterna, accoglie bambini in età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni; il servizio è accessibile ai dipendenti della Fondazione Molina, ai convenzionati e ai privati. Gli orari di fruizione del servizio sono molto flessibili per incontrare tutte le esigenze dei genitori-lavoratori

## **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 ai nostri Ospiti residenti, ai dipendenti e all'utenza esterna. E' prevista una corsia preferenziale con tariffe agevolate per gli utenti con età superiore ai 75 anni. Sono consultabili i listini delle prestazioni presso la segreteria del Poliambulatorio.

Le prestazioni sono erogate principalmente nella fascia oraria 8.00-13.30; alcune specialità possono prevedere l'accesso nelle ore pomeridiane (da definire con la segreteria).

Le branche specialistiche offerte:

- **Ambulatorio di Cardiologia**

L'ambulatorio effettua visite mediche riguardanti le patologie cardiache (scompenso cardiaco, fibrillazione atriale, cardiopatia ipertensiva e sincopi) fornendo prestazioni strumentali attraverso ECG, Eco cuore e ECG Holter.

Queste prestazioni vengono svolte sia in ambulatorio sia nei nuclei con strumentazione mobile tale da permettere allo specialista di raggiungere l'Ospite allettato.

- **Ambulatorio di Ecografia-internista**

L'ambulatorio si occupa di esami ecografici ed ecocolordoppler attraverso una strumentazione che permette di realizzare una diagnostica per immagini di alta qualità.

Gli Ospiti di RSA possono effettuare ecografie e radiografie direttamente nel nucleo grazie ad un ecografo portatile e un apparecchio radiologico portatile digitale e motorizzato che permettono allo specialista di svolgere le visite anche a letto.

La refertazione dell'esame avviene in giornata.

- **Ambulatorio di Fisiatria-fisioterapia**

L'ambulatorio è la branca della medicina che si occupa della valutazione funzionale globale neuromuscolare del paziente, la postura e la funzionalità dei vari segmenti del corpo umano, definendone le alterazioni e le patologie, al fine di impostare una terapia riabilitativa funzionale attraverso tecniche fisioterapiche, esercizi mirati e terapie fisiche.

La visita fisiatrica effettua una diagnosi al fine di individuare un progetto riabilitativo individuale (PRI) che si attua nel programma riabilitativo individuale (pri) eseguito dal fisioterapista.

- **Ambulatorio di Neurologia**

L'ambulatorio si occupa della diagnosi e cura delle affezioni del sistema nervoso centrale e periferico. La prestazione consiste in una visita specialistica neurologica e nell'esecuzione di eventuali test di definizione delle capacità cognitive. L'ambulatorio propone, inoltre, attività specifiche di riabilitazione e percorsi di stimolazione cognitiva in sedute individuali o di gruppo, a cadenza settimanale o bisettimanale.

- **Ambulatorio di Oculistica**

L'ambulatorio è la specialità medica che si occupa della prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dell'occhio.

Le consulenze e le visite di screening possono essere svolte dallo specialista non solo in ambulatorio ma anche direttamente nel nucleo; le prestazioni erogate sono, oltre alla prima vita, il controllo del fondo dell'occhio e della pressione endo-oculare; la strumentazione in dotazione permette di eseguire inoltre esami necessari per la prevenzione e la cura del glaucoma.

- **Ambulatorio di Odontoiatria e Igiene Orale**

L'ambulatorio offre trattamenti per la prevenzione e cura delle malattie dei denti, con particolare attenzione nel campo dell'impianto e delle protesi al fine di garantire trattamenti individualizzati in relazione alle esigenze specifiche di ogni paziente. Si presta particolare attenzione all'igiene orale: l'igienista, attraverso interventi mirati, si occupa della prevenzione del cavo orale con lo scopo di evitare tanto i piccoli inconvenienti quanto le complicazioni dentali più complesse. Per i degenti della RSA è garantita, al momento dell'ingresso, una prima visita gratuita odontoiatrica.

- **Ambulatorio di Otorinolaringoiatria**

L'ambulatorio è un servizio specialistico che offre visite endoscopiche volte ad indagare la salute del naso, orecchie e gola.

Attraverso una visita accurata sarà possibile diagnosticare eventuali malattie a carico dei suddetti organi anatomicamente diversi ma ben connessi tra loro e stabilire l'approccio terapeutico opportuno.

#### • **Ambulatorio di Psichiatria**

L'ambulatorio offre un servizio per il trattamento dei principali disturbi psichiatrici e psicologici: pone al centro l'utente con un approccio clinico per la visione globale della persona. Il primo accesso avviene mediante una visita specialistica per la raccolta anamnestica dove vengono prese in considerazione le peculiari componenti psicopatologiche e mediche che contraddistinguono il singolo paziente; successivamente il medico specialista potrà impostare percorsi terapeutici personalizzati.

## **Organizzazione**

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Ferrari

All'interno del Poliambulatorio è garantita la presenza di una *equipe* con competenze specifiche per ogni branca specialistica: è presente un coordinatore infermieristico responsabile di tutti i servizi e specialisti di settore.

## **Orari di apertura e prenotazioni**

La segreteria del Poliambulatorio è aperta per informazioni e prenotazioni dal lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.30 al seguente numero telefonico: 0332 207323.

E' possibile, inoltre, effettuare una prenotazione recandosi direttamente presso la struttura.

In caso di ritardo l'utente è tenuto ad avvisare la segreteria.

In caso di disdetta dell'appuntamento è richiesta una comunicazione 24 ore prima della visita richiesta.

Nel caso in cui la prestazione richiesta non rientri tra quelle erogate dal Poliambulatorio della Fondazione Molina, l'utente verrà indirizzato presso altre strutture.

## **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 anche da terzi delegati, presentando il modulo delega e un documento di riconoscimento.

## **Pagamento**

Il pagamento della prestazione deve essere effettuato presso la segreteria con bancomat, carta di credito o contanti.

## **Conservazione della documentazione**

Ogni prestazione è soggetta a registrazione; i fascicoli 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.

## **Ulteriori informazioni**

Per conoscere tutti i servizi della Fondazione è possibile rivolgersi ai seguenti uffici:

### **Ufficio Accoglienza**

L'Ufficio Accoglienza, sito al piano terra della Casa Molina, 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 207485-447 oppure scrivendo a: [accoglienza@fondazionemolina.it](mailto:accoglienza@fondazionemolina.it)

### **Ufficio Sociale**

L'Ufficio Sociale, sito al piano terra della Casa Molina, 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**

Il servizio assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali dei residenti e dei loro parenti.

I reclami scritti possono anche essere depositati nelle apposite cassette (*ulteriori informazioni sono disponibili sul retro dell'allegato "Segnalazione reclamo"*). La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni. L'Ufficio si trova al 5° piano Casa Molina.

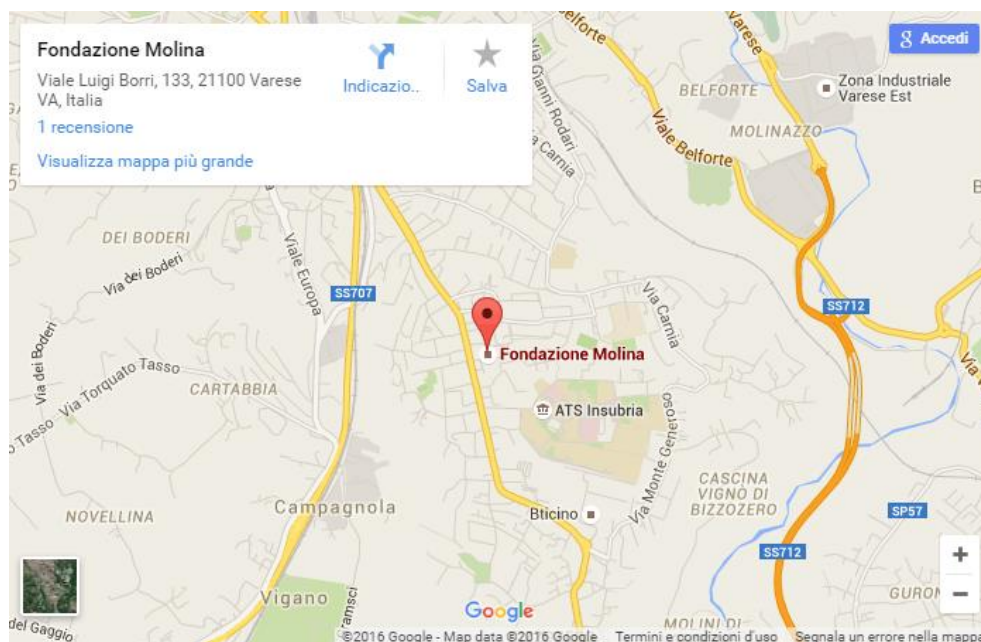
Qualora non si ritengano soddisfacenti le risposte fornite, i residenti o loro familiari possono rivolgersi all'ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Varese che interviene di norma ad un secondo livello o chiedere l'intervento del Difensore civico del Comune.

## ***Allegati alla carta dei servizi***

1. Questionario di rilevazione *customer satisfaction*
2. Modulo di segnalazioni reclami

## 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

Gli uffici sono aperti al pubblico da lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 16.30 e venerdì dalle 8.30 alle 12.30. Si consiglia di prendere appuntamento con gli uffici interessati per evitare i tempi di attesa.

### Ufficio Accoglienza

0332 207447-485

[accoglienza@fondazionemolina.it](mailto:accoglienza@fondazionemolina.it)

### Cure Domiciliari e RSA Aperta

0332 207464-438

[adi@fondazionemolina.it](mailto:adi@fondazionemolina.it)

### Servizio Sociale

0332 207448-449

[accoglienza@fondazionemolina.it](mailto:accoglienza@fondazionemolina.it)

### Poliambulatorio

0332 207323-439

[poliambulatorio@fondazionemolina.it](mailto:poliambulatorio@fondazionemolina.it)

Segui il sito [www.fondazionemolina.it](http://www.fondazionemolina.it) e segui i canali social

