

ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO  
PROVINCIA LOMBARDO VENETA  
FATEBENEFRAPELLI



# Centro Sant'Ambrogio

---

## **CARTA DEI SERVIZI POLIAMBULATORIO**



Il Centro Sant'Ambrogio, dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio – Provincia Lombardo Veneta Fatebenefratelli - è una struttura sanitaria che opera nel campo della riabilitazione psichiatrica e che ha attivato al proprio interno un poliambulatorio per la cura ed il trattamento del disagio mentale.

Il Poliambulatorio offre servizi sanitari nell'ambito del trattamento dei disturbi mentali dell'adulto e del bambino/adolescente, secondo le seguenti linee guida:

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 interventi integrati per soggetti minorenni nell'ambito della neuropsichiatria, pedagogia, psicologia e psicomotricità;
4. 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);
5. garantire prestazioni a tariffe concorrenziali;
6. 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.

Il Poliambulatorio eroga 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**

Il concetto di Ospitalità include l'accoglienza, la promozione della salute, l'accompagnamento e l'impegno verso le realtà più vulnerabili di ogni tempo e luogo, a partire da un concetto ampio di universalità e professionalità.

I centri assistenziali, gli ospedali, i centri sanitari, i servizi sociali e le comunità di religiosi sono lo specchio della situazione attuale. Si tratta di centri plurali caratterizzati dall'impegno sociale condiviso con molte altre istituzioni pubbliche, private ed ecclesiali con le quali esiste sia un'affinità sul piano della motivazione che una visione condivisa.

La cooperazione è in grado di aggregare tutti, ciascuno con il proprio impegno. Professionisti, cooperanti, fratelli, volontari e benefattori rendono possibile l'attuazione di numerosi programmi d'intervento nei settori più svantaggiati, nonché il mantenimento di progetti assistenziali in paesi di altri continenti più poveri.

- L'Ordine non è una mera somma di individui, bensì un modello culturale che alimentiamo e ci trasmettiamo attraverso la storia con sensibilità, esperienze e riflessioni condivise. Il senso di appartenenza e il coinvolgimento costituiscono il valore aggiunto del lavoro individuale.
- L'efficienza assistenziale richiede un impegno costante per offrire una struttura lavorativa e di responsabilità trasparente, onesta e seria.
- Tutte le risorse umane e materiali sono destinate alla missione di servizio e quindi all'assistenza di coloro che ne hanno bisogno.
- Fedeltà ai fini originari attraverso la modernizzazione e l'aggiornamento costante grazie alla formazione, alla ricerca e all'adeguamento delle strutture.
- Volontà di offrire un progetto creativo che integri e unisca persone e sensibilità a partire da una visione globale, ampia e aperta.



## Servizi offerti dall'ambulatorio

### 1. Psichiatria

- Disturbi dell'umore
- Disturbi d'ansia
- Disturbi di personalità
- Disturbi del comportamento alimentare

L'attività ambulatoriale prevede la formulazione di una diagnosi (eventualmente anche attraverso un approfondimento psicodiagnostico) e l'avvio di terapia specifica farmacologico 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.

### **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. Area del neurosviluppo (Ambulatorio 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.



## 6. Altre specialità

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

- Psicologia: l'attività ambulatoriale prevede la formulazione di una diagnosi psicologica eventualmente attraverso un approfondimento psicodiagnostico. Nel dettaglio, le attività erogate saranno: prima visita, valutazione, monitoraggio.
- Nutrizionista: si occupa del rapporto tra alimentazione, nutrizione e stato di benessere psicofisico della persona

### Modalità di accesso per le prestazioni ambulatoriali

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

Il tariffario è disponibile negli appositi raccoglitori presso la Segreteria.

I giorni di apertura del Poliambulatorio sono i seguenti:

- ✓ dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 13.00, dalle ore 14.00 alle ore 19.00

Le prenotazioni possono avvenire telefonicamente, chiamando direttamente la Segreteria del poliambulatorio ai numeri 02/ 92416.424 o 02/92416.434.

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) .



Responsabile Sanitario del poliambulatorio 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 secondo piano e vi si può accedere dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 tramite i seguenti contatti: telefono 02.92416333-331-330, Fax 02.92416332, e-mail [s.ambrogio@fatebenefratelli.eu](mailto: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 del Centro Sant'Ambrogio è ubicato nel Comune di Cernusco sul Naviglio, provincia di Milano, ed è raggiungibile 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:**

**02 92 416 424**

**02 92 416 434**

**[e-mail: poliambulatorio.csa@fatebenefratelli.eu](mailto:poliambulatorio.csa@fatebenefratelli.eu)**

**[e-mail: zerodiciassette@fatebenefratelli.eu](mailto:zerodiciassette@fatebenefratelli.eu)**