

CARTA DEI SERVIZI

1-PREMESSA

Con la presente Carta dei Servizi l'Istituto intende illustrare la sua organizzazione fornendo maggiori informazioni e partecipazione all'Utente, inteso non più come semplice attore passivo dei servizi erogati, bensì come soggetto attivo nei processi di miglioramento continuo della qualità dei servizi dell'Istituto.

Mi.CAL tutela i diritti degli Utenti nel rispetto dei principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati senza distinzione di sesso, razza, lingua, status sociale, religione ed opinioni politiche;
- **IMPARZIALITÀ:** tutti i professionisti che operano nell'Istituto si impegnano a mantenere comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali;
- **CONTINUITÀ:** l'Istituto garantisce l'attuazione dei programmi terapeutici in modo continuativo e senza interruzioni;
- **DIRITTO DI SCELTA:** l'Istituto garantisce all'Utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per l'Utente sia per i professionisti;
- **PARTECIPAZIONE:** l'Istituto garantisce all'Utente la possibilità di collaborare con la struttura con osservazioni in merito alla corretta erogazione delle prestazioni e a dare suggerimenti per migliorare i servizi;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'Istituto si impegna a perseguire il continuo miglioramento della propria efficienza, mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni dell'Utente;
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ:** ogni Utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

2-MISSION

L'Istituto svolge attività cliniche, consulenze in ambito forense e percorsi formativi che combinano l'eccellenza del progresso scientifico con i fondamenti del pensiero critico e della tradizione umanistica.

Al Mi.CAL si possono effettuare percorsi di cura della persona, del bambino, dell'adolescente, della coppia e del gruppo.

L'attività diagnostica e clinica psicologica, psichiatrica, psicoterapeutica e neuropsicologica proposta dai professionisti che operano in Mi.CAL è basata su evidenze scientifiche, ma nessuna delle attività sopracitate considera la persona/paziente un mero oggetto d'intervento, ma sempre e comunque un individuo e quindi un essere umano non riducibile a qualsivoglia categoria diagnostica impersonale.

Tutti i professionisti condividono alcuni presupposti essenziali di filosofia della cura, ossia la specifica visione dell'essere umano al quale i trattamenti clinici vengono rivolti e la natura esistenziale e non solo biologica della presa in carico clinica.

Mi.CAL, inoltre, assicura lo sviluppo di questa filosofia attraverso corsi di alta formazione rivolti a tutte le figure professionali coinvolte nella cura della persona.

3-SERVIZI

A) SERVIZIO DI PSICOLOGIA CLINICA, NEUROPSICOLOGIA & PSICOTERAPIA

Età adulta

- Stress, disturbi d'ansia, attacchi di panico
- Disturbi di somatizzazione
- Depressione
- Disturbo ossessivo-compulsivo
- Difficoltà della sfera affettiva e sessuale
- Disturbi alimentari
- Dipendenze patologiche
- Problematiche della coppia
- Sostegno psicologico ed educativo per genitori
- Parent training per genitori di soggetti portatori di bisogni speciali (prematurnità, disabilità, disturbi del neuro-sviluppo, ADHD)

Età evolutiva

- Disturbi d'ansia e dell'umore (fobia/rifiuto scolastico, ansia da separazione, DOC, somatizzazioni)
- Disturbi oppositivi e della condotta
- Difficoltà del sonno e dell'alimentazione

- Depressione
- Disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)
- Disturbi dell'attenzione con iperattività (ADHD)
- Disturbi dello spettro autistico

Adolescenza

- Difficoltà di socializzazione, isolamento, bullismo e cyber-bullismo
- Problemi della sfera affettiva e familiare
- Disturbi d'ansia, attacchi di panico, depressione
- Abuso di alcol e sostanze stupefacenti, Internet addiction
- Disturbi alimentari
- Disturbo dell'identità sessuale/disforia di genere

Terza Età

- Funzioni cognitive generali e specifiche
- Deterioramento cognitivo
- Supporto ai caregivers e consulenze legali per la tutela dei diritti delle persone con disabilità cognitiva

B) SERVIZIO DI PSICOLOGIA, NEUROPSICOLOGIA e PSICHIATRIA FORENSE

Perizie/consulenze tecniche in ambito penale

- Sull'autore di reato
 - Imputabilità e pericolosità sociale
 - Capacità processuale
 - Compatibilità con il regime detentivo
 - Responsabilità/colpa professionale in ambito psichiatrico/psicologico
- Sulla vittima di reato
 - Circonvenibilità
 - Inferiorità psichica e consenso
 - Capacità testimoniale del minore o dell'adulto con disturbi neuropsichiatrici

Consulenze tecniche in ambito civile

- Competenza genitoriale
- Separazione ed affidamento dei minori
- Stati di adottabilità

- Danno biologico – psicologico
- Capacità di agire e validità di atti
- Interdizione – Inabilitazione – Amministrazione di Sostegno
- Idoneità lavorativa

Accertamenti psicodiagnostici a fini psico-forensi

- Impiego dei test psicodiagnostici e di personalità nell'ambito di consulenze e perizie
- Valutazioni del livello cognitivo in adulti o bambini, per diagnosi differenziali in sospetti disturbi neuropsicologici o del neurosviluppo

Interventi clinico – forensi

- Ascolto del minore in sede protetta (civile)
- Audizione del minore (penale)
- Gestione di incontri protetti
- Interventi psicoeducativi o di sostegno alla genitorialità in vicende giudiziarie
- Mediazione familiare
- Sostegno psicologico della parte in vicende giudiziarie

C) FORMAZIONE DI ALTA SPECIALITÀ IN AMBITO MEDICO E PSICOLOGICO

D) MASTER E CORSI DI FORMAZIONE ECM

In partnership con SLOP-Scuola Lombarda di Psicoterapia, SINEPSIP-Società Italiana di Neuropsicopatologia e Farmacadémie S.r.l., il Mi.CAL è istituto di alta formazione per i professionisti del mondo della salute.

E) VALUTAZIONE/INTERVENTO NELLA GESTIONE DI STRUTTURE SANITARIE NEUROPSICOLOGICHE, PSICHIATRICHE E NEUROPSICHIATRICHE.

4-DESTINATARI

- Individui, coppie, famiglie, minori.
- Professionisti, operatori sociali, aziende, Pubbliche Amministrazioni.

5-STRUTTURA

- 1 studio direzionale

- 6 studi professionali
- 1 kids' room con sistema di registrazione audio/video per colloqui protetti
- 1 sala eventi (50 posti)
- 1 sala riunioni

6-COME RAGGIUNGERCI

L'Istituto si trova nella zona centrale di Milano, in Via Galileo Galilei 5.

- Parcheggio a pagamento nelle vicinanze: Autosilo Galilei (Via Marco Polo 13A), Porta Nuova Varesine (Via Joe Colombo) e Garage Duca di Milano (Via Marco Polo 16)
- Metropolitana: linea Gialla M3, fermata Repubblica
- Treno: Stazione Milano Centrale o Stazione Porta Garibaldi
- Mezzi di Superficie: Linea 2,9,11,29,30,33,43

7-SERVIZIO DI SEGRETERIA

La segreteria è a disposizione degli Utenti direttamente alla reception dell'Istituto oppure tramite telefono o e-mail per prenotazioni e per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura.

Contatti:

Tel. +39.02.35998935

E-mail: info@mical-milano.it

Sito web: www.mical-milano.it

8-ORARI

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30. Si riceve previo appuntamento con il professionista che si intende consultare.

9-TEMPI DI ATTESA

L'intervallo temporale è in relazione al tipo di servizio erogato e dipendente dal professionista o dall'équipe clinica coinvolta.

10-ANNULLAMENTO

E' richiesto all'Utente di comunicare sempre l'eventuale annullamento dell'appuntamento tramite contatto con la segreteria dell'Istituto.

11-CONSENSO INFORMATO

Nella fase iniziale del rapporto professionale, i professionisti forniscono all'Utente informazioni adeguate e comprensibili circa le prestazioni, le finalità e le modalità delle stesse, nonché circa il grado e i limiti giuridici della riservatezza.

Pertanto, all'Utente è richiesta l'esplicita accettazione del servizio tramite autorizzazione firmata su modulo prestampato.

12-TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Utente è tutelato nel rispetto del trattamento dei dati personali, come previsto dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Tramite prestampato da firmare prima della prestazione, l'Istituto richiede all'Utente l'autorizzazione all'uso dei dati personali in conformità e nel pieno rispetto della citata legge.

Inoltre si garantisce il segreto professionale relativo a tutti i dati privati e personali inerenti le prestazioni effettuate o programmate.

13-REGOLE DI COMPORTAMENTO

Per poter garantire sicurezza e un ambiente sereno, l'Istituto richiede a tutti i fruitori della struttura di attenersi a determinate regole:

- rispettare le regole di pulizia e di decoro degli spazi ed i servizi comuni;
- osservare le regole di buon comportamento;
- non consumare cibo all'interno dell'Istituto;
- mantenere una condotta che eviti disturbo agli altri Utenti e ai professionisti e che non alteri il regolare svolgimento della attività all'interno della struttura;
- non introdursi in locali diversi da quelli ad essi destinati;
- non riprendere video e scattare fotografie;
- non pretendere prestazioni non previste nella carta dei servizi;
- non divulgare qualsiasi dato personale relativo a persone di cui si venga a conoscenza a causa della frequentazione della struttura;
- seguire i piani di emergenza affissi nei locali di ciascuna struttura, in caso di incendio o di emergenza.

14-DIVIETO DI FUMO

Nell'Istituto è vietato fumare e tale divieto è esteso a tutte le aree condominiali.

15-SEGNALAZIONI

L'Utente può presentare segnalazioni, reclami e osservazioni direttamente in segreteria, fornendo oralmente le proprie spiegazioni oppure compilando l'apposito modulo reperibile alla reception. (allegato 1)

16-SERVIZI TERRITORIALI COLLEGATI

I Servizi territoriali con cui l'Istituto collabora stabilmente sono: Pubbliche Amministrazioni, Comunità terapeutiche assistite, Aziende Socio-Sanitarie Territoriali, Consultori, Tribunale Ordinario, Tribunale dei Minorenni, Associazioni e cooperative sociali, Istituti scolastici ed Enti di formazione.

Modulo di segnalazioni, reclami, osservazioni
--

Dati anagrafici *

Nome _____ Cognome _____

Età _____ Titolo di Studio _____

Professione _____

Indirizzo di Residenza _____

Contatto telefonico _____ E-mail _____

* La preghiamo di compilare tutti i campi ai fini dell'istruttoria della pratica e della gestione statistica delle segnalazioni.

Acconsente al trattamento dei dati raccolti? **

Acconsento

Non acconsento

** Ai sensi del D. Lgs. N. 196 del 30.06.2003 e s.m.i. (Codice Privacy), si precisa che le informazioni contenute in questo modulo ed in tutti i relativi allegati sono riservate e ad uso esclusivo in favore dell'utente che segnala. IL mancato consenso al trattamento dei suoi dati impedirà la risposta alla Sua segnalazione

Descrizione della segnalazione:
