



Studio di Psicologia e Psicoterapia  
Via Moriggia 3, 20900 MONZA  
Tel e Fax 039 9416276  
info@centropsicologiamonza.it  
[www.centropsicologiamonza.it](http://www.centropsicologiamonza.it)

## DOCUMENTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI<sup>1</sup>

Al fine di garantire ai nostri assistiti il diritto all'informazione e alla partecipazione, è stato elaborato il seguente **Documento della Qualità dei Servizi** nel quale vengono indicati i *fattori*, gli *indicatori* e gli *standard* che definiscono la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte dagli specialisti che operano all'interno del Centro Clinico di Psicologia, nonché delle caratteristiche della struttura che ospita il Centro.

Il presente Documento è a disposizione dei pazienti in formato cartaceo presso la bacheca della sala d'attesa del Centro e viene duplicata in copia per chi ne fa richiesta. E' possibile consultare il Documento sul sito [www.centropsicologiamonza.it](http://www.centropsicologiamonza.it) dove sono anche reperibili tutte le informazioni inerenti le attività cliniche e le prestazioni erogate dagli specialisti.

---

<sup>1</sup> Il presente Documento è stato elaborato dagli Psicologi che operano all'interno del Centro Clinico di Psicologia, con il supporto tecnico di Sofia Tagliabue (Università degli Studi di Bergamo, Dipartimento di Scienze Umane e Sociali).



Studio di Psicologia e Psicoterapia  
Via Moriggia 3, 20900 MONZA  
Tel e Fax 039 9416276  
info@centropsicologiamonza.it  
www.centropsicologiamonza.it

## LE PRESTAZIONI EROGATE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI	Accesso alle informazioni sulle prestazione erogate	<p>Esistenza di <b>sito internet</b> contenente la descrizione delle prestazioni cliniche erogate, i curricula degli specialisti che operano all'interno dello studio, i riferimenti per la prenotazione delle visite.</p> <p>Presenza di <b>due professionisti</b> dedicati ai contatti informativi telefonici e alla risposta di mail.</p>
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	Modalità e tempi di prenotazione	<p>La prenotazione delle prestazioni specialistiche può essere richiesta sia <b>telefonticamente</b> sia attraverso <b>mail</b>. Gli specialisti del Centro garantiscono la prima visita <u>nel più breve tempo possibile</u>, compatibilmente con le disponibilità d'agenda degli specialisti.</p> <p>Le prestazioni sono effettuate <b>dal lunedì al venerdì</b>, in orario continuato <b>dalle 8.00 alle 20.00</b>, e il <b>sabato</b> mattina <b>dalle ore 8.00 alle ore 14.00</b>. Gli appuntamenti vengono concordati tenendo conto delle <u>esigenze degli assistiti</u> e in base alle <u>disponibilità d'agenda degli specialisti</u>.</p> <p>Alcuni specialisti erogano prestazioni tramite <b>video-comunicazione</b> (video chiamate, Facetime, Skype).</p>
CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI	Garanzia di presa in carico dell'assistito con lo stesso specialista	<p>Gli specialisti operano all'interno dello studio in regime libero professionale e senza alcun vincolo di subordinazione, assumendo personalmente la <b>responsabilità della presa in carico del paziente</b>, per tutto il <b>tempo necessario</b> al processo di cura.</p>
TUTELA DELLA PRIVACY	Diritto alla riservatezza ed il rispetto della privacy, in base alle normative vigenti e secondo i principi deontologici dell'Ordine degli Psicologi	<p>A ciascun paziente maggiorenne e ai genitori di pazienti minorenni viene chiesta l'<b>autorizzazione al trattamento dei dati personali</b> ai sensi del D. Lgs n. 196 del 30 giugno 2003 e del Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati personali, revisione n. 4 del 31 marzo 2012.</p>
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	Strumenti di valutazione della soddisfazione dei pazienti	<p><b>Questionario di valutazione della soddisfazione</b> (Customer Satisfaction), a disposizione dei pazienti. Una volta l'anno, i dati raccolti vengono elaborati in un documento di Report sulla Soddisfazione degli Assistiti. Sulla base della valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio offerto viene definito un <b>piano di miglioramento</b>.</p>



Studio di Psicologia e Psicoterapia  
Via Moriggia 3, 20900 MONZA  
Tel e Fax 039 9416276  
info@centropsicologiamonza.it  
www.centropsicologiamonza.it

## LA SEDE\*

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
ACCESSIBILITA'	Reperibilità del servizio	Esistenza di <b>sito web</b> e sua indicizzazione sui principali <b>motori di ricerca</b> .
	Evidenza della sede	Accesso indicato e visibile dalla strada, attraverso <b>targa di riconoscimento</b> e citofono con riferimento dello studio.
	Raggiungibilità con mezzi pubblici	<b>Stazione ferroviaria</b> a distanza di 1 km e <b>fermate d'autobus</b> di linea nel raggio di 500 metri.
	Possibilità di parcheggio	Parcheggio esterno a <b>disco orario</b> (Piazza Garibaldi) e a <b>pagamento</b> (Piazza Cambiaghi).
FUNZIONALITA'	Luoghi d'attesa per i pazienti e servizi di comfort	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ una <b>sala d'attesa</b> con poltrone, angolo riviste e libri, bacheca informativa, connessione Wi-Fi gratuita;</li><li>✓ 3 <b>sale colloqui</b> dotate di poltrone e divano/chaise longue, scrivania, libreria/biblioteca e provviste di impianto di riscaldamento e raffreddamento dell'aria;</li><li>✓ <b>bagno</b> privato interno;</li><li>✓ <b>ballatoio esterno</b> accessibile agli assistiti;</li><li>✓ <b>ascensore</b>.</li></ul>
IGIENE	Interventi di pulizia ordinaria	2 interventi settimanali
	Interventi di pulizia straordinaria	2 interventi annuali
	Norme antifumo	Come previsto dalla Legge 16 gennaio 2003 n. 3, all'interno del Centro è previsto il <b>divieto di fumare</b> , così come indicato da appositi cartelli.

\* Comunicazione di Inizio Attività (CIA) trasmessa al Comune di Monza il 08/12/2023.

## GLI SPECIALISTI

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
PROFESSIONALITA'	Titolo di studio ed esperienza degli specialisti	Tutti gli specialisti sono in possesso di <b>titoli ed esperienze</b> specifiche che li qualificano nel loro ruolo professionale (Laurea, Specializzazione, iscrizione all'Albo professionale, esperienza clinica documentata) e nell'area clinica di competenza.
FORMAZIONE CONTINUA	Attività di aggiornamento degli specialisti	Tutti gli specialisti garantiscono l'acquisizione dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) attraverso la partecipazione a <b>Congressi, Seminari e incontri di supervisione</b> presso Università o Enti accreditati.



Studio di Psicologia e Psicoterapia  
Via Moriggia 3, 20900 MONZA  
Tel e Fax 039 9416276  
info@centropsicologiamonza.it  
www.centropsicologiamonza.it

RICERCA	Attività scientifica di studio e ricerca	<p>Gli psicologi specialisti del Centro appartengono ad una o più <b>Società/Associazioni scientifiche</b>, all'interno delle quali svolgono una costante attività di studio, ricerca e supervisione sull'efficacia dei trattamenti psicologici e psicoterapeutici nell'ambito delle patologie e delle forme di disagio trattate.</p> <p>In collaborazione con tirocinanti universitari della Facoltà di Psicologia e studenti in stage dei Licei delle Scienze Umane, viene effettuato un periodico lavoro di monitoraggio e catalogazione delle <b>principali pubblicazioni scientifiche nazionali e internazionali</b> di psicologia clinica e psicoterapia.</p>
---------	--	---

Il Centro Clinico di Psicologia s'impegna ad aggiornare annualmente il Documento della Qualità dei Servizi, in base alle trasformazioni organizzative e cliniche effettuate dall'equipe di specialisti e recependo segnalazioni, indicazioni e consigli che provengono dai nostri pazienti.

Gennaio 2025