



R

Raphaël

Società Cooperativa Sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI

ENTE UNICO: C-Dom e UCP-Dom

GENTILE UTENTE,

QUESTO OPUSCOLO COSTITUISCE LA “CARTA DEI SERVIZI” DELL’ENTE UNICO: C-DOM E UCP-DOM (UNITÀ OPERATIVE DI ASSISTENZA DOMICILIARE) GESTITI DA RAPHAEL SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS.

SI TRATTA DI UN DOCUMENTO CHE LE PERMETTERÀ DI CONOSCERE LE NOSTRA ORGANIZZAZIONE, I SERVIZI OFFERTI E GLI OBIETTIVI CHE L’ENTE PERSEGUE, AL FINE DI RISPONDERE IN MODO ATTENTO E MIRATO ALLE SUE ASPETTATIVE.

IN PARTICOLARE, SI PROPONE DI:

- RISPONDERE AL DIRITTO DEL CITTADINO ALL’INFORMAZIONE ED ALLA TRASPARENZA SUI SERVIZI EROGATI;**
- RISPONDERE AL DIRITTO DEL CITTADINO ALLA LIBERA SCELTA DELL’ENTE EROGATORE DI SERVIZI;**
- CONSENTIRE AL CITTADINO LA VERIFICA DELLA CONFORMITÀ DEL SERVIZIO EROGATO CON QUANTO DICHIARATO.**

A LEI E AI SUOI FAMILIARI È ATTRIBUITO UN RUOLO IMPORTANTE DI VERIFICA E SUGGERIMENTO LA INVITIAMO QUINDI AD OFFRIRCI I SUOI CONSIGLI E A SEGNALARCI EVENTUALI CARENZE E/O DISSERVIZI: LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE FARÀ TUTTO IL POSSIBILE PER COMPRENDERE LE SUE ESIGENZE E GARANTIRLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI ADEGUATE.

QUALORA RITENESSE NECESSARIO RICEVERE ULTERIORI PRECISAZIONI, È A SUA DISPOSIZIONE L’UFFICIO INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO PRESSO LA SEDE DELLA COOPERATIVA IN DESENZANO DEL GARDA - VIALE F. AGELLO N. 1.

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno assunto dalla stessa a fornire loro determinati livelli di servizi; contemporaneamente è uno strumento di comunicazione con il cittadino, portatore di bisogni e valutatore della qualità dei servizi, e pertanto "attore" nel circuito di progettazione e di gestione delle attività con lo scopo di migliorarne nel tempo la qualità.

3

In particolare la presente Carta dei Servizi intende comunicare a tutti i diversi portatori di interesse (operatori, utenti e famiglie, enti invianti, enti locali):

1. gli ideali e la mission della Cooperativa Raphaël
2. gli obiettivi che guidano l'operatività della Cooperativa
3. le caratteristiche dei servizi gestiti

La Carta viene aggiornata ogni volta che intervengono significative modifiche ai servizi offerti.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre disponibile presso la sede dei servizi domiciliari dell'Ente Unico Raphael (C-Dom e UCP-Dom) di Desenzano del Garda e consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

PRESENTAZIONE

Chi siamo: le radici della nostra identità

Raphaël è una Cooperativa Sociale fondata il 13 gennaio 1984 in Brescia, con lo specifico scopo di aiutare le persone sane a godere della salute e a porre quelle malate al centro delle sue attenzioni, nonché di attuare e incentivare la lotta contro il cancro.

4

Ha sede in Clusane d'Iseo.

Raphaël non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini nonché la tutela, la cura e l'assistenza del malato considerato come persona umana che merita il massimo rispetto e la più attenta considerazione.

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la Cooperativa si prefigge come oggetto la gestione di:

- servizi ambulatoriali volti alla tutela della salute, alla prevenzione e alla diagnosi precoce di ogni forma di malattia, con particolare riguardo alle malattie oncologiche, attraverso esami clinici, indagini strumentali e di laboratorio;
- servizi ambulatoriali di riabilitazione
- attività di assistenza domiciliare C-Dom (Cure Domiciliari) e UCP-Dom (Cure Palliative Domiciliari)
- attività di formazione e consulenza;
- attività editoriali volte alla più ampia ed articolata informazione per prevenzione delle malattie oncologiche attraverso la gestione diretta di pubblicazioni specializzate, edizione e stampa di periodici, libri, dispense, materiali audiovisivi e su qualsiasi altro supporto multimediale, secondo quanto stabilito dalla legge 25.2.1987 n. 67 come modificata dalla legge 07.8.1990 n. 250. Attività affini e connesse all'attività editoriale ivi compresa l'organizzazione di forum, meeting, seminari e dibattiti, corsi di formazione;

Come lavoriamo

I valori guida che ispirano le iniziative della Cooperativa Raphael sono:

- ❖ centralità e dignità della persona umana: ogni persona merita il più alto rispetto e la più premurosa considerazione, specie se malata, e, quindi, indebolita nelle sue abituali difese. L'attenzione alla salute, sia fisica, che psicologica e spirituale è uno dei primi servizi dovuti all'uomo nel rispetto della sua dignità, dal momento che ogni essere umano è la massima espressione di vita sulla terra.
- ❖ cura della persona e non solo della malattia
- ❖ prontezza, efficacia e gratuità nella risposta al bisogno
- ❖ presa in carico globale della persona malata: "Tutti e tutto in favore dell'uomo". "Tutti", significa i medici, gli operatori sanitari, gli amministrativi, gli amici che sostengono con la vicinanza e con risorse economiche Raphaël, "Tutto" significa attenzione a tutelare e promuovere la qualità di tutta la vita umana, nei suoi aspetti corporali, psichici e spirituali.
- ❖ sussidiarietà nel rapporto con gli altri servizi sanitari
- ❖ professionalità, aggiornamento e formazione continua per il personale sanitario
- ❖ coinvolgimento del volontariato

Significato del nome

Il nome Raphaël, di origine biblica, significa "Dio guarisce"; in questo già risiedono l'ispirazione religiosa cristiana e i valori di fondo della Cooperativa.

Raphaël nella Bibbia è presentato come l'angelo attento e disponibile, servizievole, intelligente, umile, il quale, amorevolmente segue Tobia nelle tristi vicende della sua vita, condividendone le problematiche e additando le soluzioni. Con questo nome intende esprimere un impegnativo sforzo, professionalmente serio, scientificamente valido e carico di quella umanità, che considera la persona umana, soprattutto quella malata, un grande valore.

Raphaël, perciò, è icona di tempestività e di gratuità nel servizio.

Governo della Cooperativa

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Marcelli Roberto

Consigliere: Bernocchi Giulio

Consigliere: Gasparotti Cristina

Consigliere: Mombelli Silvia

Consigliere: Tedeschi Beatrice

Il sito della Cooperativa www.ambulatoriraphael.it consente a chi lo desidera un più esaustivo accesso alle informazioni relative alla Cooperativa e ai suoi servizi.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI DALL'ENTE UNICO RAPHAEL

Unità Operativa C-DOM (cure domiciliari)

6

Attivata nel 2010 limitatamente alla DGD 6 dell'allora ASL di Brescia, nel 2012 viene riaccreditata in base alle nuove normative su tutto il territorio dell'ATS, anche per le cure palliative.

Nel 2017 viene effettuata SCIA per il trasferimento della sede operativa a Desenzano del Garda e contestuale richiesta di accreditamento.

Nel 2022 a seguito di DGR XI/6867 viene nuovamente presentata SCIA e richiesta di accreditamento.

L'operatività è attiva nei Distretti 10, 11 e 12 dell'ATS di Brescia che corrispondono all'ASST Garda.

Unità Operativa UCP-DOM (cure palliative domiciliari)

In conformità alla normativa di riorganizzazione della rete delle cure palliative DGR n. 5918/2016, nel giugno 2017 la Cooperativa ha richiesto l'accREDITAMENTO del servizio e da allora eroga cure palliative domiciliari in conformità a quanto stabilito dalla delibera stessa.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Segreteria

Il servizio di segreteria front-office per la gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazione è operativo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00, mentre dalle 17.00 alle 09.00 dal lunedì al venerdì, il sabato, la domenica e i festivi è attivo un servizio di segreteria telefonica al n. 030.5080437.

Copertura / continuità assistenziale

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI e secondo quanto riportato nella "PR SS 34 PROCEDURA CONTINUITA ASSISTENZIALE SERVIZI DOMICILIARI":

C-Dom

- ✓ 7 giorni su 7 (per percorsi che prevedano attività integrate circa 49 ore settimanali di assistenza distribuite su 7 giorni)
- ✓ 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì (per percorsi che prevedano attività prestazionali)
- ✓ Servizio di reperibilità telefonica con eventuale pronta disponibilità dalle 09.00 alle 18.00 dal lunedì alla domenica

UCP-Dom

- ✓ 7 giorni su 7

- ✓ 10 ore/die dal lunedì al venerdì
- ✓ 6 ore/die sabato e festivi
- ✓ Servizio di reperibilità telefonica con eventuale pronta disponibilità 24 ore/die dal lunedì alla domenica
- ✓ È garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore/die, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care giver in funzione del PAI garantendo, di norma, l'intervento al domicilio entro 30 minuti.

Tempestività della presa in carico

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche in coerenza con quanto stabilito nelle Dgr 2569/2014 e Dgr 6867/2022:

UCP-Dom

- colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) il prima possibile e comunque, se necessario, si prevede la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione
- prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia
- redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita

C-Dom

- entro 72 ore dalla richiesta, fatte salve eventuali necessità assistenziali da garantire in corso di dimissioni protette
- anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante

Prestazioni erogate

Le prestazioni erogate sono quelle definite nel PAI per entrambi i servizi domiciliari.

Piano di lavoro

La Cooperativa definisce annualmente il piano di lavoro a seguito dell'assegnazione del budget annuale. La tipologia delle attività previste e il conseguente piano organizzativo sono determinate dalla numerosità delle richieste, dal tipo di domanda del cittadino, dalla strutturazione dei PAI e dal budget annuale assegnato dall'AST per C-Dom e UCP-Dom.

Nel piano di lavoro vengono previste abitualmente attività a sostegno delle famiglie e dei caregiver e attività finalizzate al miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.

OBIETTIVI dell'ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

8

- Evitare ove possibile il ricovero in istituto/ospedale con il mantenimento del massimo di autonomia possibile.
- Aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile.
- Fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.
- Rendere disponibili cure appropriate a domicilio, che permettano a chi lo desidera di essere assistito a casa.
- Fornire continuità assistenziale che possa migliorare la qualità di vita dei malati ed offrire adeguato supporto ai familiari.
- Ridurre i ricoveri ospedalieri, in tali fasi di malattia.

SEDE E CONTATTI DEI SERVIZI DOMICILIARI

Sede: Desenzano del Garda, Viale F. Agello n.1 - cap. 25015

N° di telefono – 030.5780437

e-mail: adi@ambulatoriraphael.it – info@ambulatoriraphael.it

Sito web: www.ambulatoriraphael.it

La sede è accessibile ad operatori ed utenti sia direttamente che telefonicamente dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9.00 alle 17.00



L'ambito territoriale sul quale operano i servizi domiciliari della Cooperativa Raphael è quello dei Distretti 11(Desenzano - Basso Garda), 10 (Montichiari) e 12 (Valle Sabbia).

COSTI

I Servizi Domiciliari attivato dal MMG o da altra struttura inviante non comporta nessun costo per l'utente che ne fruisce con oneri a carico del SSN.

I servizi domiciliari possono essere resi anche a pagamento per coloro che non possano usufruire del SSN: il tariffario per questa tipologia di prestazione è disponibile presso la sede di Desenzano.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

CHI	CHE COSA
Responsabile medico dei servizi domiciliari	<ul style="list-style-type: none"> ✓ responsabilità organizzativa complessiva del servizio ✓ raccordo tra parte sanitaria e amministrativa della Cooperativa (CDA)
Coordinatore	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pianifica, coordina e vigila le attività del personale sanitario ✓ Referente dei contatti con Asst/Ucam, Ospedale, MMG/PLS... ✓ Riferimento per la gestione delle prese in carico ✓ Collabora con il referente medico e il medico responsabile dell'equipè nella gestione e organizzazione del servizio

CHI	CHE COSA
Case-manager	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Funzione di coordinamento del percorso individuale del malato e della famiglia e referente del percorso stesso ✓ Collabora con il Coordinatore nella gestione organizzativa del servizio
Medico responsabile	<ul style="list-style-type: none"> ✓ responsabilità clinica dei processi ✓ organizzazione equipe e servizi sanitari erogati in collaborazione con il Coordinatore
Palliativista di riferimento del paziente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ stesura PAI ✓ assunzione delle decisioni diagnostiche e terapeutiche per ogni paziente in carico. ✓ riferimento per ogni questione relativa allo stato di salute o per le informazioni circa gli esami e le terapie praticate
Infermiere di riferimento del paziente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ assistenza infermieristica al paziente in tutte le fasi della malattia secondo quanto previsto dal PAI
OSS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaborazione con IP nell'assistenza al malato
FKT	<ul style="list-style-type: none"> ✓ mantenimento dell'autosufficienza e della funzionalità residua per il periodo più lungo possibile nei modi previsti dal PAI
Psicologo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ sostegno ai pazienti, alla famiglia e all'equipe
TUTTE LE ALTRE FIGURE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ partecipazione all'attuazione del PAI e alla discussione del caso in equipe, per integrare il proprio lavoro con quello degli altri professionisti

PRESTAZIONI EROGATE

I servizi domiciliari erogati sono assistenza domiciliare e cure palliative domiciliari (UCP DOM che è uno dei nodi erogativi della RLCP): complessi integrati di cure, erogate attraverso équipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate (prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, da aiuto infermieristico-OSS, assistenza sociale e sostegno spirituale) in funzione dei bisogni delle persone in carico ed in base al PAI.

Gli interventi effettuati dalla Cooperativa Raphael sono articolati in base all'intensità assistenziale (CIA) come da indicazione di DGR 6867 del 2/8/2022 per le cure domiciliari C-Dom e come da DGR X/5918 del 28/11/2016 per le cure palliative in particolare:

- ✓ interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie
- ✓ pronta disponibilità medica e infermieristica, per entrambi i livelli assistenziali, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care-giver in funzione del PAI;

11

La Pianificazione condivisa delle cure e il piano di cura stesso condiviso con il paziente e con la famiglia è volto a garantire la migliore qualità di vita possibile nel rispetto della volontà del malato stesso.

FORMAZIONE DEL PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO

La Cooperativa fin dalla sua fondazione ha assunto per i propri operatori la logica della formazione permanente, quale modalità inderogabile per la promozione di una qualificazione del servizio. Essa è garantita e promossa dall'Ente gestore, e co-costruita con gli operatori. La Cooperativa privilegia il metodo della formazione di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze, lo sviluppo di capacità di compiere interventi integrati e quindi l'ottimizzazione degli interventi sulla persona. Il gruppo di lavoro composto da: medico, infermiere professionale, operatore socio-sanitario, fisioterapista, e, quando necessario anche lo specialista si riunisce settimanalmente per la verifica del lavoro svolto, per l'aggiornamento dei protocolli, per la pianificazione del piano formativo nonché per monitorare il grado di soddisfazione degli operatori e l'individuazione delle possibili azioni per migliorarlo.

All'atto della selezione del personale viene effettuata la valutazione del grado di comprensione della lingua italiana per gli operatori stranieri.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

La valutazione del **grado di soddisfazione dell'utente** dei Servizi Domiciliari e degli operatori della Cooperativa viene effettuata sulla base del questionario di gradimento consegnato durante tutto l'anno ed elaborato a fine anno, al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza del servizio offerto.

La Cooperativa Raphaël intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

STANDARD DI QUALITÀ E OBBLIGHI LEGISLATIVI

Iniziative di miglioramento della qualità

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità che si intende raggiungere: sono dei punti di riferimento sia per i cittadini, sia per gli operatori del servizio e servono ad orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura ed espressi attraverso degli indicatori di qualità. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- l'attivazione puntuale delle prestazioni
- la personalizzazione degli interventi
- la gestione corretta della documentazione socio-sanitaria
- l'invio puntuale dei flussi informativi istituzionali.

A tale scopo la Direzione si impegna a:

- assicurare la partecipazione attiva di tutti gli operatori alla realizzazione, attuazione, gestione e miglioramento di un sistema di qualità;
- formare il personale in modo da migliorarne la professionalità e le competenze;
- razionalizzare l'organizzazione, le fasi di lavoro ed il flusso delle informazioni;
- rispondere ai bisogni sanitari territoriali.

Norme sulla Privacy

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti e dare riscontro alle segnalazioni dei pazienti. Il trattamento dei dati avverrà tramite l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo Privacy che all'articolo 5 prevede una serie di principi importantissimi nell'ambito del trattamento dei dati, incluso quello della "responsabilizzazione" che attribuisce direttamente ai titolari del trattamento il compito di assicurare ed essere in grado di comprovare, tutti gli altri principi. Come suggerito dal Garante per la protezione dei dati personali, dunque, le aziende e le pubbliche amministrazioni dovranno dotarsi di un Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer), di un Registro delle attività di trattamento e prepararsi alla notifica delle violazioni dei dati personali.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento della accettazione viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Cooperativa.

La Cooperativa, in ottemperanza alla normativa vigente è in possesso del Codice Etico.

SISTEMI DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

Referente per le Relazioni con il Pubblico (RRP)

Per una migliore garanzia di tutela degli interessi degli utenti, per una più agevole utilizzazione dei servizi, per favorire un continuo scambio di informazioni con i pazienti, è stato nominato il Referente per le Relazioni con il Pubblico, (RRP) che risponde a diritto di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione del cittadino. L'ascolto e l'esatta decodificazione dei giudizi e dei punti di vista dell'utente assume per la Direzione importanti valenze, la principale delle quali è considerarla una risorsa informativa utile alla programmazione strategica e costruzione del Servizio, che non può prescindere dalle valutazioni dei propri utenti.

Attualmente di tale funzione è incaricata la Sig.ra **Vavala Maria**.

Telefono: 030.9969662 (int. 417) – mail: v.vavala@ambulatoriraphael.it

Funzioni RRP

La figura del RRP assolve alle seguenti funzioni:

- Informazione
- Fornire precisazioni in merito alle Prestazioni sanitarie e alle modalità di accesso.
- Accoglienza
- Instaurare una relazione con gli utenti, risolvere i problemi relativi ai servizi erogati, ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dell'utente.
- Attivare le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, ricevere i reclami e garantirne la trasmissione alla Direzione.
- Attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra Ente e Utente

La referente è presente dal lunedì al venerdì dalle 09,30 alle 17.00.

Informazioni varie per gli utenti

Ogni utente deve poter godere di alcuni diritti e nello stesso tempo assolvere ad alcuni doveri.

L'utente ha diritto:

- ad essere trattato con dignità, umanità e nel rispetto delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- ad identificare le persone che lo hanno in cura (nome e cognome in evidenza sul cartellino identificativo da indossare durante le attività rivolte al pubblico)
- ad ottenere dal personale sanitario che lo ha in cura tutte le informazioni relative alla diagnosi della propria malattia e conseguente terapia
- ad ottenere che i dati relativi alla malattia rimangano riservati
- di presentare eventuali reclami.

Il cittadino che accede ai servizi della Cooperativa Raphael è tenuto:

- a collaborare con il personale con cui entra in rapporto, a rispettare il personale stesso, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi.

- a rispettare gli orari delle prestazioni
- ad aspettare il proprio turno nei locali di attesa
- ad avvisare telefonicamente qualora non possano presentarsi per la visita o la seduta di terapia almeno 2 giorni lavorativi prima delle stesse ed a comunicare sollecitamente, anche per via telefonica, eventuali impreviste assenze al trattamento
- a spegnere i propri telefoni cellulari nei pressi dei locali adibiti alle terapie

RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO – SANITARIA

A richiesta dell'assistito e previa compilazione di apposito modulo (PR DS 15 - PROCEDURA PER LA RICHIESTA ED IL RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA), la Cooperativa rilascia, entro 7 giorni lavorativi, i seguenti documenti senza oneri a carico dell'utente:

- attestato delle prestazioni in corso od effettuate
- copia di documentazione sanitaria / FASAS (servizi domiciliari)

La copia della documentazione relativa alle prestazioni fruite dall'utente può essere richiesta esclusivamente da:

- intestatario con proprio documento di identità
- per il paziente minorenni o incapace, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- per il paziente deceduto, dagli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega

La documentazione può essere richiesta:

- A. di persona presso lo sportello accettazione degli Ambulatori Raphael negli orari di apertura al pubblico
- B. via posta elettronica all'indirizzo: v.vavala@ambulatoriraphael.it

IMPORTANTE: Una fotocopia/scansione del documento di identità del richiedente e la documentazione legale a supporto dell'eventuale MODULO (2) dichiarazione sostitutiva di certificazione devono essere allegati sia in caso di richiesta allo sportello, sia contestualmente all'invio tramite fax/email.

ALLEGATI

Questionario soddisfazione utenti

Scheda rilevazione apprezzamenti /reclami

PR DS 15 – Procedura per la richiesta ed il rilascio di documentazione sanitaria

15

Carta dei Servizi

Raphaël Società Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale: Via Don Pierino Ferrari n. 5

25049 Clusane d'Iseo

Tel. 030.9969662

E-mail: info@ambulatoriraphael.it - amministrazione@ambulatoriraphael.it

Sito web: www.ambulatoriraphael.it

Documento stampato in proprio (ultimo aggiornamento 22.06.2023)