

# Raphaël

Società Cooperativa Sociale Onlus

## CARTA DEI SERVIZI

Poliambulatorio Raphael - Laudato Sì  
Desenzano del Garda

**GENTILE UTENTE,**

**QUESTO OPUSCOLO COSTITUISCE LA “CARTA DEI SERVIZI” DEL POLIAMBULATORIO RAPHAEL – LAUDATO SI’ GESTITO 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.

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 del Poliambulatorio Raphael – Laudato Si' di Desenzano e consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, grazie anche alla Sua collaborazione, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto la struttura offre.

# 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, dono di Dio, e a porre quelle malate al centro delle sue attenzioni, nonché di attuare e incentivare la lotta contro il cancro. Ha sede in Clusane d'Iseo.

4

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 e non
- ❖ 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](http://www.ambulatoriraphael.it) consente a chi lo desidera un più esaustivo accesso alle informazioni relative alla Cooperativa e ai suoi servizi.

## INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI

### UNITA' D'OFFERTA POLIAMBULATORIO LAUDATO SI'

La struttura sanitaria Poliambulatorio Raphaël – Laudato Si' di Desenzano eroga prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, Riabilitazione e di Diagnostica per Immagini / Senologia – Ecografia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale ed in regime privatistico.

6

Nello specifico vengono erogate le seguenti prestazioni sanitarie:

<b>Servizio</b>	<b>Medici Specialisti</b>	<b>Tipologia Prestazione</b>
<b>Ambulatorio Medicina Fisica e Riabilitazione e Palestra di Riabilitazione</b>	Dott.ssa Gabriotti Ornella Dott.ssa Paissan Manuela  <b>Fisioterapisti</b> Mori Francesca	Visita fisiatrica Visita fisiatrica  Fisiokinesiterapia
<b>Ambulatorio di Dermatologia</b>	Dott. Frasci Fabiano	Visita dermatologica Mappatura nevi con videodermatoscopia Piccoli interventi di asportazione di neoformazioni cutanee
<b>Ambulatorio di Endocrinologia e Diabetologia</b>	Servizio attualmente sospeso	Visita endocrinologica Visita diabetologica
<b>Ambulatorio di Oncologia</b>	Dott.ssa Cavagnini Roberta	Visita oncologica

<b>Servizio</b>	<b>Medici Specialisti</b>	<b>Tipologia Prestazione</b>
<b>Ambulatorio di Ginecologia</b>	Dott.ssa De Leone Sara Dott. Donarini Paolo Dott. Dordoni Danilo	Visita ginecologica Ecografia ginecologica Isterosonografia Isteroscopia ambulatoriale Colposcopia e vulvoscopia Pap test e HPV-DNA test Tamponi vaginali, cervicali e vulvari
<b>Ambulatorio di Gastroenterologia</b>  <b>Endoscopia digestiva</b>	Dott. Salmi Andrea  Dott. Lombardo Francesco Dott. Munari Andrea Dott. Tognoli Silvano	Visite di Gastroenterologia Epatologia – fibroscan  Colonscopia Rettoscopia Esofagogastroduodenoscopia
<b>Ambulatorio di Chirurgia Generale</b>	Dott. Munari Andrea	Visita di chirurgia generale
<b>Ambulatorio di Cardiologia</b>	Dott.ssa Sandrini Rita Dott. Villa Giuliano  Dott. Lombardi Giuseppe	Visita cardiologica ECG Eco color doppler cardiaco Holter cardiaco e pressorio Test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro  Eco color doppler TSA Eco color doppler venoso/arterioso arti superiori e inferiori

<b>Servizio</b>	<b>Medici Specialisti</b>	<b>Tipologia Prestazione</b>
<b>Ambulatorio Pneumologia</b>	Dott.ssa Nava Annamaria	Visite pneumologiche Spirometria semplice Test di broncodilazione
<b>Ambulatorio Ortopedia</b>	Dott. Giovanni Dib	Visite ortopediche Infiltrazioni articolari
<b>Ambulatorio Neurologia</b>	Dott.ssa Buzio Serena Maria	Visite neurologiche Elettromiografia
<b>Ambulatorio Geriatria</b>	Dott. Lombardi Giuseppe	Visite geriatriche
<b>Ambulatorio Psicologia</b>	Dott. Marchetti Fabio Dott.ssa Gigola Lara	Colloquio psico-oncologico Colloquio psicologico
<b>Ambulatorio di Anestesia</b>	Dott. Ippolito Crispino	Visite anestesologiche per terapia del dolore  Infiltrazioni per terapia del dolore
<b>U.O. Diagnostica per Immagini</b>	Dott.ssa Dognini Lodovica Dott.ssa Girardi Veronica Dott.ssa Moraschi Ilenia  Dott.ssa Moraschi Ilenia Dott. Salmi Andrea Dott.ssa Venturelli Francesca	Mammografia Biopsia stereotassica Ecografia Mammaria Screening Mammografico Ecografia Tiroide Ecografia Addome Ecografia muscolo-tendinea Ecografia parti molli e linfonodi

---

Giorni e orari di apertura

---

Il Poliambulatorio Raphael – Laudato Si' è aperto al pubblico dal lunedì al giovedì non festivi dalle ore 9.30 alle 19.30, il venerdì non festivo dalle 09.30 alle 19.00 ed il sabato dalle 9.30 alle 12.30.

Il servizio di accoglienza risponde al n. telefonico 030.9969662 dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.30 e il sabato dalle 08.30 alle 12.00

Mail: [desenzano@ambulatoriraphael.it](mailto:desenzano@ambulatoriraphael.it)

---

## Modalità di contatto

---

La prenotazione viene effettuata dal Servizio di Accoglienza/Informazioni, che accoglie le persone, raccoglie domande, telefoniche o dirette, sulla struttura e i servizi erogati, sugli orari e sulle modalità di funzionamento, fornisce le informazioni richieste ed accetta le prenotazioni.

Nel corso della prenotazione l'utente viene informato sulla documentazione da esibire nella fase di contatto. Le liste d'attesa sono gestite da un'agenda elettronica.

Per accedere alle **prestazioni in regime SSN** i cittadini devono presentarsi presso il Servizio di Accoglienza o telefonare al n. 030.9969662, con i seguenti documenti:

- richiesta del medico del SSN** nella quale siano specificate la prestazione richiesta, la diagnosi ed eventuale codice esenzione – progetto riabilitativo per prestazioni di fisioterapia
- tessera sanitaria regionale**
- documentazione sanitaria pregressa** (da esibire al medico in corso di visita)

Per accedere alle **prestazioni in regime di solvenza** (in regime privato) è comunque necessario avere un'indicazione medica, anche su ricettario semplice.

### *Cittadini stranieri extracomunitari e comunitari*

Il cittadino straniero, comunitario e non comunitario regolarmente soggiornante con titolo all'**iscrizione al SSN (obbligatoria o volontaria)**, accede unitamente ad eventuali familiari fiscalmente a carico, alle prestazioni sanitarie **al pari dei cittadini italiani**.

Il cittadino straniero, comunitario e non comunitario regolarmente presente, in temporaneo soggiorno, **senza titolo all'iscrizione al SSN** può accedere alle prestazioni sanitarie tramite **tessera TEAM** (o certificato sostitutivo provvisorio) e **documento di identità**.

Il cittadino straniero **irregolare e privo di qualsiasi copertura sanitaria** può accedere solo alle **prestazioni sanitarie urgenti** (prestazioni che non possono essere differite senza pericolo di vita o danno per la salute della persona) o **essenziali** (prestazioni relative a patologie non pericolose nell'immediato e nel breve termine ma che potrebbero determinare maggior danno alla salute o rischio per la vita) con condizione **CSCS** (comunitario) e codice **STP** (extracomunitario) e **documento di identità**.

### *Attività privata in regime libero professionale*

È possibile effettuare tutte le prestazioni segnalate anche con oneri a totale carico del cittadino, in **regime di solvenza** (regime privatistico).

Le informazioni sulle tariffe e sulle modalità d'accesso sono fornite dal Servizio Accoglienza.

### *Visita medica*

Il paziente viene accolto dall'infermiere, dopo di che il medico procede alla raccolta e registrazione di notizie anamnestiche o al loro aggiornamento in caso di visita di controllo. Il medico specialista, contestualmente alla visita, annota nella cartella ambulatoriale le informazioni ritenute importanti per pervenire ad una corretta diagnosi e a formulare eventuali prescrizioni.

Fornisce poi all'utente, nella maniera più chiara e completa possibile, le indicazioni necessarie alla effettuazione di eventuali terapie domiciliari e suggerisce comportamenti idonei a supportare la migliore riuscita

del trattamento in corso o proposto.

La prestazione si conclude con la redazione di un referto consegnato in copia cartacea all'interessato.

Nel caso di visita specialistica fisiatrica si procedere alla stesura del PRI (Progetto o piano riabilitativo individuale) che dà al paziente la possibilità di fruire di prestazioni riabilitative programmate e finalizzare al raggiungimento di obiettivi di recupero funzionale pre-definiti.

Nel caso di effettuazione di prestazioni di carattere invasivo (ad es. endoscopiche) e/o piccoli interventi chirurgici (ad es. asportazione di neoformazioni cutanee, biopsie della cute) viene sottoposta al paziente una nota informativa scritta sull'intervento, preliminare alla acquisizione del consenso al trattamento proposto.

### *Prestazioni Riabilitative*

Per quanto attiene alle prestazioni riabilitative, il Terapista della Riabilitazione prende in carico la persona, proponendo trattamenti conformi alle linee guida delle principali Società scientifiche, ai protocolli e alle istruzioni operative interne.

Ad ogni trattamento riabilitativo l'utente viene invitato a compilare un apposito modulo che comprova l'effettuazione della prestazione.

La durata di ogni prestazione varia in relazione della singola terapia secondo quanto stabilito nella tempistica prevista dal Nomenclatore Tariffario. La frequenza dei trattamenti viene stabilita in relazione alle necessità cliniche.

---

### Tempi di attesa

---

I tempi di attesa possono variare in relazione alla domanda dell'utenza sono tuttavia oggetto di monitoraggio periodico da parte dell'ATS di Brescia: nel caso di criticità si interviene secondo quanto scritto nel Piano di Governo dei tempi di attesa.

È possibile informarsi presso il Servizio Accoglienza circa il tempo di attesa attuale della prestazione richiesta. Nell'ambito della programmazione vengono privilegiati i casi valutati urgenti dal MMG o dallo specialista inviante e rispettate le priorità indicate dal medico proponente sulla richiesta SSN.

---

### Livelli di responsabilità e organizzazione del lavoro

---

#### *Direttore Sanitario*

È una figura manageriale di formazione medica. Le competenze attribuibili al Direttore Sanitario sono riassumibili in due aree: area di coordinamento del settore sanitario e area di organizzazione tecnico-funzionale del Poliambulatorio. È quindi responsabile del buon funzionamento dei servizi sanitari resi dal Poliambulatorio. Partecipa inoltre, per le parti di propria competenza, alle scelte organizzative e strategiche della struttura e agli obiettivi di lavoro.

Attualmente è incaricata di tale funzione la **Dott.ssa Giansiracusa Paola**.

#### *Specialisti degli ambulatori*

Eseguono le prestazioni specialistiche di competenza, sui pazienti afferenti al Poliambulatorio. Redigono le certificazioni e le relazioni relativi alle prestazioni rese e aggiornano tempestivamente la documentazione

sanitaria di ciascun paziente. Partecipano alle iniziative relative alla promozione dell'appropriatezza prescrittiva.

#### *Fisioterapisti*

Attuano il PRI, che contiene gli obiettivi volti all'individuazione e al superamento del bisogno di salute della persona. Praticano attività terapeutiche relative alla rieducazione funzionale di disabilità motorie, utilizzando terapie fische, manuali, massoterapiche, occupazionali. Valutano gli esiti del programma terapeutico in relazione agli obiettivi prefissati.

#### *Infermiere*

Collabora con il Direttore Sanitario nell'elaborazione e gestione della documentazione e dei flussi informativi necessari alla Direzione Sanitaria e con i medici specialisti prima, durante e dopo l'effettuazione delle visite. Si occupa dell'allestimento dei materiali necessari allo svolgimento delle attività ambulatoriali.

#### *Responsabile amministrativo*

Si occupa della gestione amministrativa (rendicontazioni economiche, fatturazioni, cassa, pagamenti, contabilità, bilancio) e della gestione amministrativa del personale. La gestione amministrativa del Poliambulatorio costituisce, ad ogni effetto, specifico ed autonomo centro di costo e di responsabilità. Attualmente incaricato di tale funzione è **Bressanelli Angelo**.

#### *Referente Relazioni con il Pubblico (RRP)*

Riceve i reclami e gli elogi; predispone eventuali attività istruttorie ovvero la comunicazione di risposta all'utente; partecipa alla rilevazione del gradimento dei servizi; cura un rapporto annuale sull'attività dell'Ufficio stesso. Attualmente incaricata di tale funzione è **Vavalà Maria**.

#### *Responsabile Risorse Umane e Formazione*

Si occupa di gestione, selezione, formazione e sviluppo del personale; ha la responsabilità di diffondere buone pratiche nella gestione del capitale umano e supportare percorsi di cambiamento nell'organizzazione aziendale in linea con le strategie di crescita e sviluppo condivise con il CDA della cooperativa. Si occupa di raccogliere le esigenze formative per predisporre il piano formativo aziendale. Attualmente incaricata di tale funzione è **Vavalà Maria**.

#### *Responsabile del Sistema Informativo*

Assume la responsabilità dell'organizzazione, della raccolta, della elaborazione ed archiviazione dei dati della struttura, al fine di sostanziare e ridefinire gli obiettivi del Servizio, di fornire il ritorno informativo sulle strutture organizzative, necessario per le valutazioni di loro competenza, e di rispondere al debito informativo nei confronti dei livelli sovra-ordinati.

#### *Responsabile delle Risorse tecnologiche*

Verifica il rispetto dei termini del contratto con le Ditte che effettuano la manutenzione degli apparecchi elettromedicali. Vigila sul programma delle manutenzioni ordinarie. Effettua verifiche periodiche sugli impianti e attrezzature.

### *Responsabile della sicurezza*

Il “Testo unico sulla sicurezza sul lavoro” chiarisce le responsabilità del **datore di lavoro**: “il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l’assetto dell’organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell’organizzazione stessa o dell’unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa”. Tale definizione si applica senza difficoltà anche al caso del **Presidente della cooperativa**.

Il Responsabile del **Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)** svolge essenzialmente le funzioni di valutazione dei rischi, elaborazione di misure preventive e protettive adeguate ai rischi rilevati e l’individuazione di efficaci sistemi di controllo di tali misure. La figura del R.S.P.P. svolge attività di mera consulenza e la sua nomina non esonera da responsabilità né il datore di lavoro né, tantomeno eventuali delegati, dal momento che, la sua nomina non costituisce delega di funzioni.

Attualmente incaricato di tale funzione è **Dott. Moncalvo Marco**

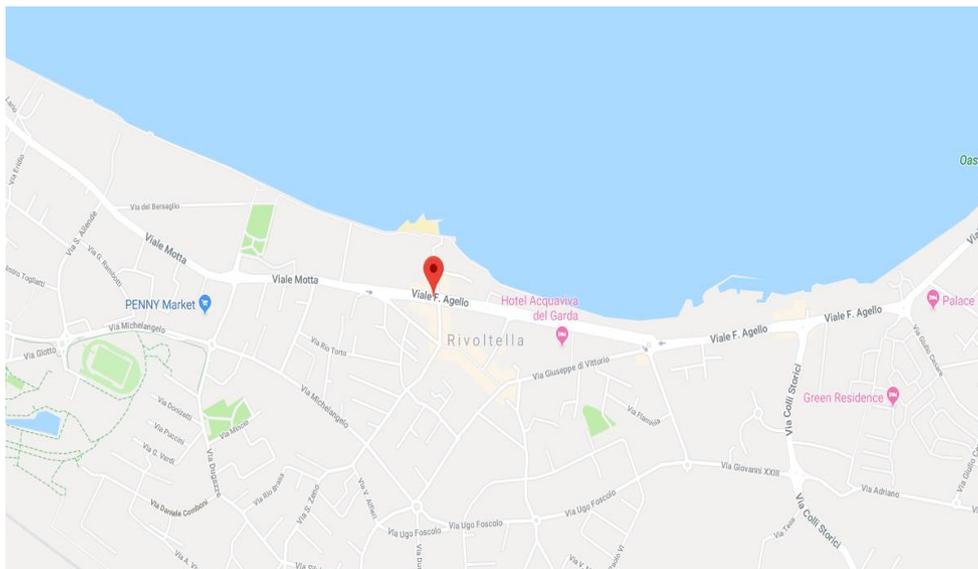
Il **Preposto** (garante della vigilanza sull’attività) è il soggetto che sovrintende all’attività lavorativa e garantisce l’attuazione delle direttive ricevute. Ha l’obbligo di vigilare sull’osservanza da parte dei singoli lavoratori dei loro obblighi di legge, nonché, delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei D.P.I. messi a loro disposizione e, in caso di persistenza dell’inosservanza, deve informare i loro diretti superiori affinché vengano adottati i necessari provvedimenti disciplinari.

Attualmente incaricata di tale funzione è **Vavalà Maria**

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità d’accesso e fruizione sono fornite ai cittadini presso il “punto informazione”, facente capo al Servizio Accoglienza

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

- ❖ **N° di telefono:** 030.9969662
- ❖ **e\_mail:** [desenzano@ambulatoriraphael.it](mailto:desenzano@ambulatoriraphael.it) – [info@ambulatoriraphael.it](mailto:info@ambulatoriraphael.it)
- ❖ **Sito web:** [www.ambulatoriraphael.it](http://www.ambulatoriraphael.it)



## 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 Responsabile della formazione si occupa di raccogliere le esigenze formative per predisporre il piano formativo aziendale da sottoporre annualmente all'approvazione del CDA.

L'attività degli operatori della Cooperativa si svolge nel rispetto di cinque fondamentali principi:

- **Eguaglianza**

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

- **Imparzialità.**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità.**

La Cooperativa assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione.**

La Cooperativa garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

- **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

## STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

La valutazione del **grado di soddisfazione dell'utente** dei Servizi Ambulatoriali 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.

---

### 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 ed ha attivato tutte le azioni necessarie ad ottemperare le disposizioni della normativa D. Lgs 231/01.

---

### Il Sistema di Sicurezza e prevenzione dei rischi

---

La Cooperativa, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 ha delineato, ha istituito il Sistema di Sicurezza e prevenzione dei rischi e avviato un percorso di prevenzione e di protezione, avendo individuato principi e misure generali di tutela, soggetti e loro obblighi, strumenti organizzativi e strumenti di gestione.

Compiti principali del servizio sono:

- individuazione e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, e dei dispositivi di protezione individuali necessari per la tutela dei lavoratori;

- elaborazione ed attuazione di misure preventive e protettive generali e specifiche, nonché il relativo monitoraggio;
- elaborazione di procedure di sicurezza per le varie attività aziendali, inclusi i piani da adottare in caso di emergenza incendio ed evacuazione;
- proposta ed attuazione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- provvedere alla sorveglianza ed al controllo periodico dei mezzi di prevenzione degli incendi e di protezione in caso di incendio installati nella struttura;

A tal fine è stato predisposto il Piano di Emergenza con l'elenco dei componenti incaricati all'evacuazione, all'antincendio, e al primo soccorso. Il Piano detta le norme di comportamento da seguire per fronteggiare con efficacia e determinazione le diverse situazioni di emergenza.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza hanno frequentato il regolare corso previsto per legge.

Un gruppo di persone è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti. Vengono effettuate prove periodiche di evacuazione dalla Struttura.

L'informazione a tutti i lavoratori, riguardo i rischi connessi all'attività svolta è garantita e mantenuta costantemente aggiornata; vengono forniti ai lavoratori, in relazione ai rischi, i dispositivi di protezione individuali.

La struttura è stata concepita per ridurre al massimo rischi di infortuni e di incendi. Tutti gli impianti sono soggetti a manutenzione periodica da parte di ditte qualificate.

Lungo i corridoi sono distribuiti attivatori manuali di allarme, il cui uso è consentito in caso di principio di incendio, infrangendo il vetro per attivare l'allarme.

L'emergenza incendi è gestita attraverso l'uso di estintori e di idranti. La struttura è protetta da porte antincendio e tagliafuoco.

Le vie di fuga presenti, esenti da barriere architettoniche, sono illustrate sul piano di evacuazione, esposto in spazi facilmente visibili e regolate dal piano di emergenza.

In tutti i locali del centro è vietato fumare.

La sicurezza, rispetto all'igiene e sanificazione degli ambienti è regolamentata da procedura e protocollo di responsabilità della direzione sanitaria.

## 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 Vavalà Maria.

Telefono: 030.9969662 (int. 417) – mail: [v.vavala@ambulatoriraphael.it](mailto: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 Utenza

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

---

#### Modalità di presentazione del reclamo/apprezzamento

---

L'Ufficio riceve osservazioni, reclami relativi a disservizi, atti o comportamenti che limitano o negano l'accesso alle prestazioni sanitarie ovvero encomi dei pazienti o dei loro familiari nelle forme di:

- esposto scritto
- segnalazione telefonica
- colloquio con il RRP

È a disposizione nei locali del Servizio Accoglienza apposito modulo per la segnalazione dei reclami o encomi alla Struttura.

Il RRP si impegna a rimuovere immediatamente, nei casi di più semplice definizione, i disservizi segnalati. Nei casi più complessi presenta le segnalazioni al Direttore Sanitario per la risoluzione tempestiva del problema.

---

#### 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 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
- attestato di presenza in ambulatorio
- copia di referti e cartelle ambulatoriali

La cartella ambulatoriale e altra documentazione relativa alle prestazioni fruitive dall'utente possono essere richieste 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 cartella ambulatoriale e altra documentazione sanitaria possono essere richieste:

- 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](mailto: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 prestazioni ambulatoriali

Scheda rilevazione apprezzamenti / reclami

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

18

### 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](mailto:info@ambulatoriraphael.it) - [amministrazione@ambulatoriraphael.it](mailto:amministrazione@ambulatoriraphael.it)**

**Sito web: [www.ambulatoriraphael.it](http://www.ambulatoriraphael.it)**

*Documento stampato in proprio (ultimo aggiornamento 22.06.2023)*