



Indice


Indice.....	1
1. Oggetto e scopo.....	1
1.1. Principi fondamentali.....	1
1.2. Politica della Cooperativa Sociale Libera.....	2
1.3. Dove siamo e contatti.....	3
2. Informazioni sui servizi erogati.....	3
2.1. Caratteristiche dei servizi.....	3
2.2. Orari di apertura.....	4
2.3. Prenotazioni centro prelievo convenzionato.....	4
2.4. Prenotazioni prestazioni ambulatoriali.....	4
2.5. Accettazione.....	5
2.6. Pagamento della prestazione sanitaria.....	5
2.7. Consegna dei referti.....	5
2.8. Tempi di attesa.....	5
3. Aspetti gestionali e amministrativi.....	6
3.1. Obiettivi generali del servizio.....	6
3.2. Segnalazioni e reclami.....	6
3.3. Rischio clinico.....	6
3.4. Modalità di trattamento dei dati personali.....	7
3.5. Consenso informato.....	7
3.6. Archiviazione delle informazioni.....	7
3.7. Assicurazione responsabilità civile generale.....	8

1. Oggetto e scopo

Il presente documento rappresenta lo strumento di comunicazione tra gli Ambulatori Auxilium e il Cittadino, attraverso il documento la Cooperativa Sociale Libera illustra le caratteristiche dei servizi offerti e le modalità attraverso le quali presentare reclami, segnalare disservizi o fornire suggerimenti per una migliore organizzazione dei servizi ed una più efficace presa in carico delle necessità della Persona. La Carta dei Servizi, che risponde ad un preciso obbligo di comunicazione sancito dalle normative applicabili, costituisce quindi un preciso impegno che la Cooperativa Sociale Libera assume nei confronti dei propri Clienti.

1.1. Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi ambulatoriali è ispirata al principio di eguaglianza di tutti gli assistiti: nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi sarà compiuta per motivi riguardanti genere, orientamento sessuale, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. I professionisti sanitari Soci o Collaboratori della Cooperativa Sociale Libera si asterranno da ogni forma di discriminazione basata sulle condizioni personali e sociali delle persone assistite attenendosi sempre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Per quanto possibile, e di propria competenza, i servizi saranno volti a garantire la massima continuità assistenziale: in tale ottica sarà garantito il raccordo con i servizi pubblici territoriale e/o con gli altri servizi, territoriali e non, e professionali privati. Ad ogni Cliente, ogni Persona, è garantito il diritto di scelta avendo questi il diritto di usufruire o meno dei servizi ambulatoriali erogati dalla Cooperativa e di interrompere la visita o la prestazione ambulatoriale, compatibilmente con la necessità di sicurezza clinica e al consenso informato

	Sistema di gestione qualità		Codice	SGQ-009
	Carta dei servizi Ambulatori Auxilium		Data	01/10/24
			Revisione	0
			Pagina	2 di 8

espresso comunque sempre rinegoziabile, qualora vengano meno le condizioni di fiducia o di opportunità perseguite. Non di meno, la Persona assistita, nel rispetto dei principi sanciti dalla Costituzione Italiana e dalle successive normative sul tema, avrà sempre ed in qualsiasi momento, la facoltà di rifiutare o interrompere in tutto in parte una prestazione e/o serie di prestazioni, un trattamento, ricevendo a tal proposito ogni informazione della loro interruzione, allo scopo di fornire alla persona gli strumenti atti ad operare consapevolmente le proprie scelte di salute.

Nel rispetto dei principi fondamentali che regolano le professioni sanitarie, tutte le Persone che usufruiscono dei servizi erogati dai professionisti sanitari Dipendenti, Soci e/o Collaboratori della Cooperativa hanno diritto alla corretta erogazione dei servizi e possono esercitare il diritto di accesso alle informazioni ed ai dati che li riguardano, sanitari e non, relativi al proprio rapporto con la Cooperativa. I Clienti possono fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio: a tali suggerimenti, se non ricevuti in forma anonima, sarà dato riscontro diretto secondo quanto previsto dal sistema di gestione della qualità della Cooperativa. Per le attività ambulatoriali sono stabiliti, a priori, obiettivi generali; gli obiettivi specifici delle assistite, e/o con i loro familiari o tutori, di volta in volta a seconda dei bisogni segnalati. Gli obiettivi specifici stabiliti e concordati con il Cliente possono essere l'oggetto stesso della prestazione ambulatoriale erogata dalla Cooperativa.

La Cooperativa riesamina periodicamente gli obiettivi generali del servizio ambulatoriale e valuta il grado di soddisfazione dei clienti attraverso le metodologie ritenute più idonee.


1.2. Politica della Cooperativa Sociale Libera

La Cooperativa Sociale Libera è una Cooperativa Sociale che si occupa di servizi alla persona, la cui mission è dare risposta ai diritti e ai bisogni sociosanitari delle persone, delle famiglie e della comunità in generale.

La Cooperativa è lo strumento migliore per unire alcuni valori come la centralità della persona, la solidarietà, la partecipazione attiva delle persone con un sistema di welfare efficiente, una progettazione innovativa con un'attenzione particolare alla qualità dei servizi erogati.

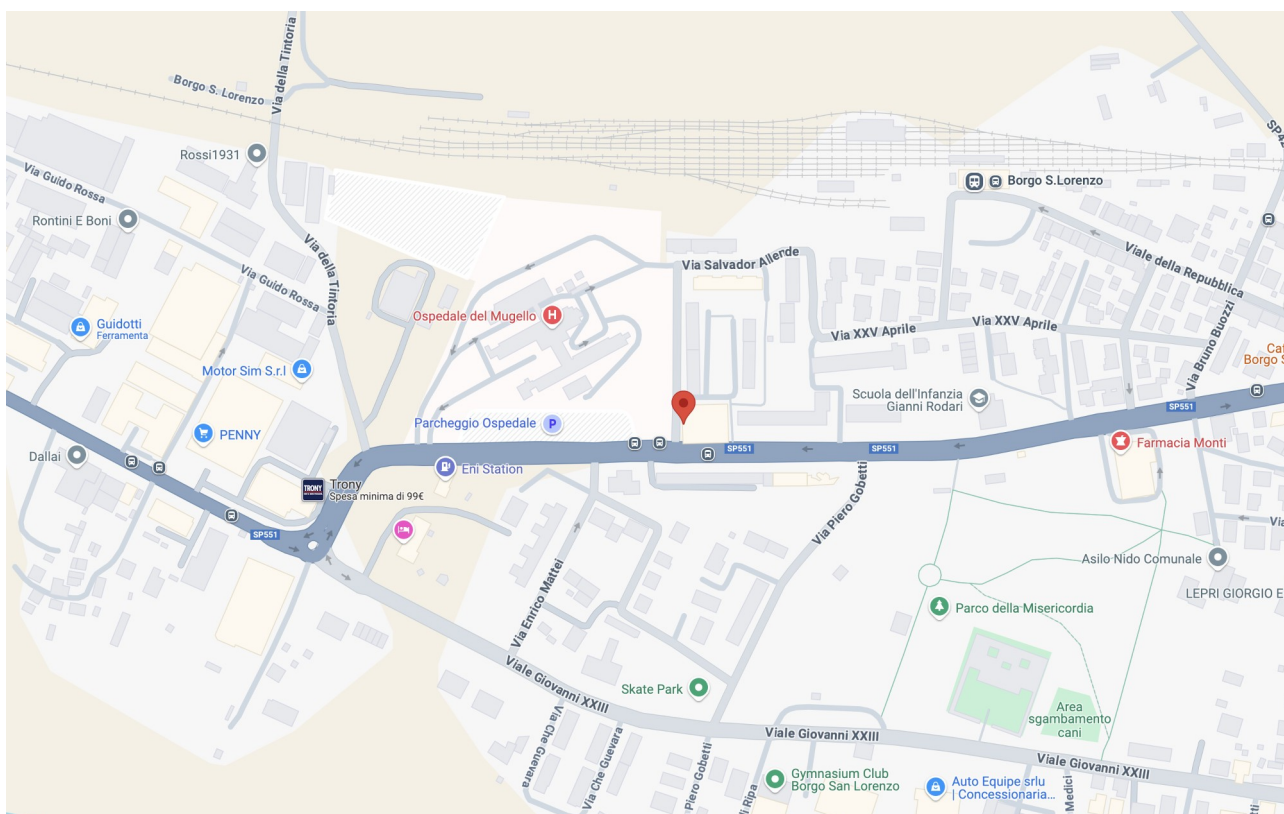
I valori su cui si basa la mission della cooperativa sono:

- la territorialità: la creazione di una rete tra le realtà che operano sul territorio per creare sinergie, ottimizzare le risorse esistenti, conoscere a fondo i bisogni della comunità in cui si opera e soprattutto far sì che gli abitanti diventino partecipanti attivi del cambiamento e non soltanto fruitori di servizi.
- la dimensione: la cooperativa sociale Libera possiede una dimensione adeguata a garantire la partecipazione attiva di tutti i soci, la comunicazione e il confronto tra di loro e una gestione democratica dell'impresa.
- le risorse umane: la cooperativa intende valorizzare al massimo le risorse umane al suo interno perché sono il capitale dell'impresa con il quale si attuano i progetti operativi e pone particolare attenzione al loro benessere generale favorendo orari e turnazioni che riescano a conciliare i tempi di vita e di lavoro.

	Sistema di gestione qualità	Codice	SGQ-009
	Carta dei servizi Ambulatori Auxilium	Data	01/10/24
		Revisione	0
		Pagina	3 di 8

1.3. Dove siamo e contatti

Indirizzo: Via S. Allende 31 – 50032 Borgo San Lorenzo (FI)



Contatti

Telefono: 055/8496116

Cellulare e WA: +39 335 5240708

E-mail: info@almarei.it

Reclami e ufficio relazioni con il pubblico: urp@almarei.it


PEC: certificata@pec.almarei.it

FAX: 055/8496023

2. Informazioni sui servizi erogati

2.1. Caratteristiche dei servizi

La Cooperativa Sociale Libera eroga, attraverso i propri Dipendenti, Soci e Collaboratori, servizi sanitari ambulatoriali. In considerazione della variabilità delle attività e delle prestazioni erogate non è possibile entrare nel dettaglio delle stesse nel presente documento, è, tuttavia, necessario chiarire che la Cooperativa, nel rispetto dei codici deontologici di ogni singola professione sanitaria, si impegnerà con le abilità necessarie ad erogare i servizi sanitari e assistenziali richiesti. La Cooperativa può produrre materiale informativo e pubblicitario che fornisce informazioni di maggior dettaglio in merito ai servizi erogati.

	Sistema di gestione qualità	Codice	SGQ-009
	Carta dei servizi Ambulatori Auxilium	Data	01/10/24
		Revisione	0
		Pagina	4 di 8

L'attività degli ambulatori è supervisionata dal Direttore Sanitario e gestita ed erogata attraverso i medici specialisti, il personale sanitario e amministrativo della Cooperativa. Le discipline mediche erogate sono:

- Angiologia;
- Cardiologia;
- Endocrinologia;
- Medicina dello Sport (II Livello);
- Medicina fisica e riabilitazione;
- Neurologia;
- Oftalmologia;
- Ortopedia e traumatologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Patologia clinica (Punto prelievi);
- Radiodiagnostica (Ecografia);
- Urologia

All'interno del centro sono presenti i locali dedicati alla riabilitazione, in particolare, una palestra. Il dettaglio di tutti i nostri servizi, in convezione e/o in libera professione, è consultabile e scaricabile dalla seguente pagina web:

<https://almarei.it/servizi/servizi-ambulatoriali-e-diagnostica/>

2.2. Orari di apertura

Gli Ambulatori Auxilium osservano il seguente orario

Lunedì	07:15-13:00	14:30-17:30
Martedì	07:15-13:00	14:30-17:30
Mercoledì	07:15-13:00	14:30-17:30
Giovedì	07:15-13:00	14:30-17:30
Venerdì	07:15-13:00	14:30-17:30
Sabato	07:15-11:00	
Domenica	Chiuso	

2.3. Prenotazioni centro prelievo convenzionato


È possibile prenotare l'appuntamento con ricetta elettronica tramite il portale <https://zerocode.sanita.toscana.it/#/public/preno> o direttamente presso i nostri ambulatori negli orari di apertura dedicati, aggiornati e indicati sul nostro sito al seguente link:

<https://almarei.it/servizi/servizi-ambulatoriali-e-diagnostica/>

Per i prelievi richiesti in regime di urgenza dal MMG si potrà accedere alla prestazione tutte le mattine dal lunedì al sabato, dalle 07:15 alle 08:00, senza prenotazione.

2.4. Prenotazioni prestazioni ambulatoriali

È possibile prendere appuntamento per una prestazione sanitaria erogata presso gli ambulatori tramite il portale <https://app.ceposto.it/app/web/index.php?r=site/prof&id=800> raggiungibile anche dal pagina web <https://almarei.it/servizi/servizi-ambulatoriali-e-diagnostica/>, oppure telefonando al numero 055/8496116, il personale amministrativo della Cooperativa proporrà alla persona il primo

	Sistema di gestione qualità	Codice	SGQ-009
	Carta dei servizi Ambulatori Auxilium	Data	01/10/24
		Revisione	0
		Pagina	5 di 8

appuntamento utile per la specifica prestazione e fornirà le indicazioni richieste dalla Persona o necessario alla corretta riuscita della prestazione sanitaria richiesta.

In termini generali presso il centro non sono gestite urgenze (intese come prestazioni sanitarie da erogare in tempi brevi), la Cooperativa però, compatibilmente con le esigenze e possibilità del personale medico e sanitario, proverà ad accogliere anche tali tipo di richieste.

Per le prestazioni convenzionate con il SSN, queste possono essere prenotate attraverso il CUP Metropolitano telefonando al numero 840003003 o presso qualunque punto CUP.

2.5. Accettazione

Nel giorno concordato per la prestazione sanitaria, la Persona deve presentarsi, con almeno dieci minuti di anticipo rispetto all'orario fissato, presso l'accoglienza degli ambulatori per effettuare l'accettazione. Ove necessario e indicato in fase di prenotazione la Persona dovrà portare con sé e consegnare/mostrare al personale addetto all'accettazione, o successivamente al professionista, i seguenti documenti:

- documento di identità valido;
- tessera sanitaria;
- impegnativa medico curante (se necessaria);
- documentazione sanitaria relativa a precedenti refertazioni e/o visite;
- altra documentazione amministrativa o sanitaria.

In fase di accettazione, la segreteria provvede all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni richieste. Negli orari di apertura degli ambulatori, il personale addetto può fornire informazioni o può provvedere alla consegna dei referti ove non precedentemente ritirati.

2.6. Pagamento della prestazione sanitaria

Il pagamento della prestazione sanitaria avviene in fase di accettazione secondo le tariffe stabilite per le singole prestazioni. I pagamenti possono avvenire in contanti o tramite carte di pagamento, a fronte del pagamento sarà emessa la fattura per la prestazione erogata. E' presente un tariffario per le prestazioni private.

Per le prestazioni in convenzione la Persona provvede in fase di accettazione al pagamento del ticket secondo quanto definito dal tariffario regionale, a fronte del pagamento sarà emessa una fattura.


2.7. Consegna dei referti

Il tempo massimo per il rilascio/invio del referto è di 24 h per tutte le prestazioni, per alcune prestazioni la refertazione è immediata al termine della visita (per es. ecografia e consulenza cardiologica).

È possibile l'invio del referto per email per chi ne fa richiesta in fase di accettazione, previa compilazione di un apposito modulo reso disponibile dal personale amministrativo.

2.8. Tempi di attesa

La cooperativa si impegna affinché i tempi di attesa per la prenotazione della prestazione non superino i 5 giorni lavorativi. I tempi necessari alle fasi di accettazione e fatturazione non sono in genere superiori ai cinque o dieci minuti a seconda della complessità della prestazione. I tempi di attesa per la prestazione dovrebbero coincidere con l'orario fissato per la visita, possiamo però ragionevolmente ritenere fisiologici ritardi fino a dieci minuti dall'orario fissato per la prestazione.

	Sistema di gestione qualità	Codice	SGQ-009
	Carta dei servizi Ambulatori Auxilium	Data	01/10/24
		Revisione	0
		Pagina	6 di 8

3. Aspetti gestionali e amministrativi

3.1. Obiettivi generali del servizio

Gli obiettivi generali del servizio:

- l'accoglienza, la presa in carico e la soddisfazione del bisogno diagnostico o terapeutico delle persone e delle loro famiglie;
- l'effettuazione di prestazioni sanitarie ambulatoriali di alto valore umano e professionale;
- la costruzione di rapporti professionali e umani duraturi e fondati sul rispetto e sul beneficio di tutte le parti coinvolte.

Da ultimo, ma non di certo per importanza, è obiettivo del servizio la valorizzazione delle professioni sanitarie nel rispetto degli specifici profili professionali.

3.2. Segnalazioni e reclami

Il Cliente, o la persona assistita, un suo familiare, il tutore, il legale rappresentante, possono effettuare segnalazioni e/o reclami secondo il canale ritenuto più opportuno. Il Cliente può in particolare far riferimento:

- direttamente al professionista sanitario
- al coordinatore del servizio
- al direttore generale
- al direttore sanitario
- alla segreteria
- al responsabile della qualità della Cooperativa

secondo i contatti di cui al successivo paragrafo.

La Cooperativa provvederà a fornire risposta al Cliente entro 30 giorni dalla effettiva ricezione della segnalazione, secondo le stesse modalità di segnalazione o per iscritto, se espressamente richiesto. I reclami saranno trattati come previsto dalla procedura del sistema di gestione per la qualità della Cooperativa; il sistema di gestione tiene traccia dei reclami ricevuti e delle eventuali azioni correttive appositamente predisposte.

La Cooperativa, per il tramite della segreteria, o del responsabile di gestione per la qualità, sottoporrà al Cliente un questionario di verifica della soddisfazione del cliente, questionario che può essere richiesto ed inoltrato anche attraverso i contatti di seguito indicati.

E-mail: urp@almarei.it


Telefono: 055/8496116

WA o cellulare: +39 335 5240708

PEC: certificata@pec.almarei.it

3.3. Rischio clinico

Tutti i professionisti sanitari impegnati nel servizio operano affinché ogni aspetto relativo alla prestazione sia preventivamente ed opportunamente valutato e gestito dal punto di vista del rischio clinico. Ogni infermiere e professionista sanitario è edotto sul fatto che la Cooperativa è fortemente impegnata nella gestione e riduzione del rischio clinico e che sono stati messi in atto strumenti per segnalare eventi avversi e near miss per ricercare le cause e per risolvere gli eventuali effetti. Ogni infermiere e professionista sanitario è altresì edotto sulla necessità di pronta comunicazione di ogni evento ed in particolare di quegli eventi che possono pregiudicare la salute e la sicurezza delle persone. La Cooperativa considera la gestione del rischio clinico come elemento di trasparenza e come indicazione necessaria per creare un rapporto di fiducia con il Cliente. Al fine di indagare le cause di una non conformità, di un near miss o di un evento avverso, la Cooperativa

	Sistema di gestione qualità	Codice	SGQ-009
	Carta dei servizi Ambulatori Auxilium	Data	01/10/24
		Revisione	0
		Pagina	7 di 8

può organizzare degli audit clinici con lo scopo di indagare le cause delle non conformità e di trovare soluzioni.

3.4. Modalità di trattamento dei dati personali

Ai sensi della normativa applicabile (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii. e del GDPR) in fase di accettazione la persona è informata in merito al trattamento dei suoi dati sensibili e personali. Per poter erogare i servizi richiesti la Persona deve autorizzare per iscritto la Cooperativa al trattamento dei suoi dati.

La Cooperativa si impegna alla piena attuazione delle norme concernenti la tutela dei dati personali. Relativamente ai dati medesimi l'interessato, o un soggetto delegato per iscritto, può esercitare i seguenti diritti:

il diritto di accesso, ossia la possibilità di accedere a tutte le informazioni di carattere personale che lo riguardano;

- il diritto di rettifica, ossia la possibilità di ottenere l'aggiornamento di dati personali inesatti che lo riguardano senza giustificato ritardo;
- il diritto all'oblio, consistente nel diritto alla cancellazione dei dati personali, che riguardano il diretto interessato;
- il diritto di limitazione di trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dall'art 18 del Regolamento UE 2016/679;
- il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali;
- il diritto di revoca del consenso in qualsiasi momento;
- il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo;
- il diritto a proporre ricorso giurisdizionale in caso di trattamento illecito dei dati.

3.5. Accesso ai dati e alla documentazione sanitaria

Gli utenti, o altri aventi diritto, che ne fanno richiesta, possono accedere ai loro dati e/o alla loro documentazione sanitaria scrivendo a urp@almarei.it oppure direttamente presso i locali di accettazione. I tempi per il rilascio possono variare tra le 24 e 48 h.


La richiesta dovrà in ogni caso essere prima vagliata dal DS e/o dalla Direzione.

3.6. Consenso informato

Le persone hanno il diritto di essere pienamente informate in merito alle prestazioni sanitarie richieste ed ai relativi rischi, è possibile esercitare questo diritto in qualsiasi momento come è possibile interrompere in qualsiasi momento le prestazioni sanitarie richieste laddove questo non rappresenti un rischio reale ed immediato per la persona. Quando necessario la Cooperativa chiederà alla persona la sottoscrizione di un documento che evidenzia il fatto che queste sono state informate in merito all'esercizio del loro diritto all'informazione. Qualsiasi prestazione sanitaria erogata dalla cooperativa non può avvenire senza l'esplicito consenso della persona.

3.7. Archiviazione delle informazioni

La documentazione sanitaria ambulatoriale è raccolta in un apposito software ambulatoriale nel quale sono registrate, dal personale abilitato, le informazioni sanitarie e amministrative relative al o agli accessi ambulatoriali afferenti ad uno specifico episodio o percorso di diagnosi, cura e riabilitazione.

	Sistema di gestione qualità	Codice	SGQ-009
	Carta dei servizi Ambulatori Auxilium	Data	01/10/24
		Revisione	0
		Pagina	8 di 8

La documentazione sanitaria ambulatoriale identifica in maniera evidente le informazioni utili a identificare la persona ed ogni accesso. Tutta la documentazione sanitaria relativa ad ogni singola persona è raccolta in un fascicolo ambulatoriale composto da:

- scheda ambulatoriale
- documentazione afferente alla prestazione ambulatoriale erogata
- consenso informato (ove necessario) e privacy

Il periodo di conservazione della documentazione sanitaria è illimitato. L'archiviazione e la gestione della documentazione è effettuata conformemente al Dlgs 196/20036 e ss.mm.ii e al GDPR.

3.8. Assicurazione responsabilità civile generale

Compagnia d'assicurazione: Generali Italia Spa

Polizza n°: 370509344

Massimale: 5.000.000,00 €

Franchigie

RCT (Danni a persona): Franchigia frontale per sinistro di € 1.500,00

RCT (Danni a cose): Franchigia frontale per sinistro di € 1.500,00

RCO: Franchigia frontale di € 1.500,00 per lavoratore infortunato