



***EMERGENCY***

---

**Carta dei servizi  
Cliniche Mobili**

**Programma Italia  
Dicembre 2016**

## PRINCIPI FONDAMENTALI

---

Emergency considera l'assistenza sanitaria gratuita e di qualità come un diritto inalienabile di ogni individuo e dal 1994 ha lavorato per garantire il diritto alla salute alla popolazione in quindici paesi. Negli ultimi anni Emergency ha riscontrato crescenti difficoltà nell'accesso ai servizi sanitari in Italia, sia per i migranti senza permesso di soggiorno che per i cittadini italiani e gli stranieri con permesso di soggiorno.

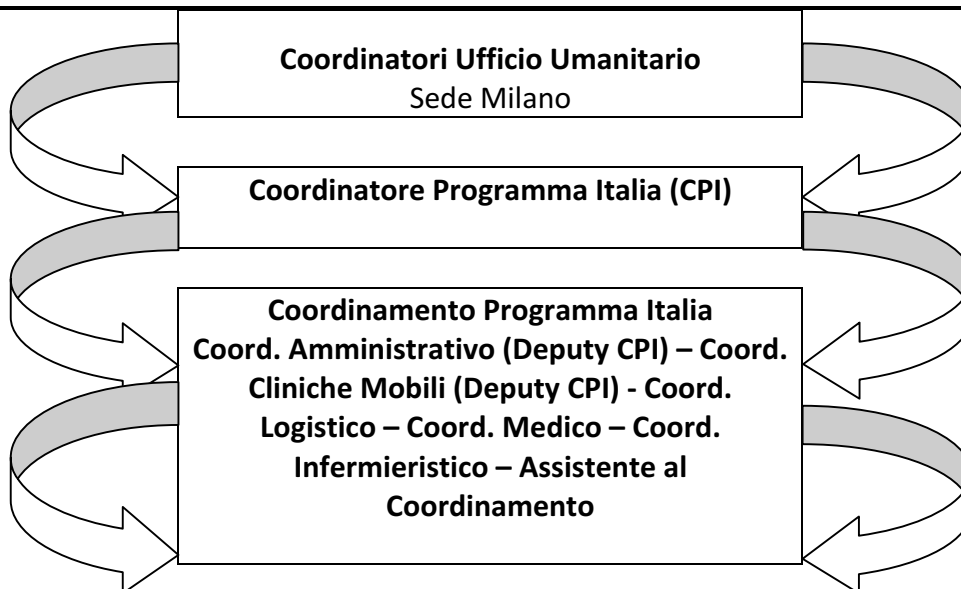
Per questo motivo dal 2006 è attivo Programma Italia.

I principi di Equità, Uguaglianza e Responsabilità sociale rappresentano il fondamento del modo di lavorare di Emergency in tutti i suoi progetti.

Il fondamento legislativo sul quale si fortifica questo intervento è l'articolo 32 della Costituzione Italiana che sancisce l'impegno di tutelare la salute come diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività e garantire il diritto alla salute alle persone indigenti.

## ORGANIGRAMMA

---



Personale Sanitario volontario	Personale dipendente	Personale volontario Non sanitario
--------------------------------	----------------------	------------------------------------

Il personale dipendente è costituito da:

- 1 referente di progetto
- 2 mediatori culturali
- 1 medico
- 1 infermiere
- 1 logista

Il personale volontario sanitario e non è costituito principalmente da:

- medici
- infermieri
- addetti all'accoglienza e all'accompagnamento socio-sanitario
- addetti alla gestione logistica.

Emergency si impegna a selezionare, gestire e retribuire il personale che reputa necessario al buon funzionamento del progetto adattando il numero dei componenti ai bisogni che si manifestano durante lo svolgimento delle attività.

## **PRINCIPI**

---

Promuovere, salvaguardare e migliorare la salute dei migranti e delle persone in stato di bisogno, applicando i principi di qualità sotto specificati e mettendo comunque sempre al centro i bisogni della persona.

I principi si sostanziano attraverso:

- autonomia della persona assistita, attraverso una comunicazione e informazione efficace, corretta ed esaustiva;
- beneficenza delle cure: l'impegno a prescrivere cure efficaci e a rifiutare l'impegno di terapie non riconosciute valide dalle evidenze scientifiche;
- integrità ed indipendenza professionale: l'operatore agirà sempre e comunque per il maggior interesse del paziente;
- efficacia ed efficienza: gli indirizzi di cura saranno sempre improntati al miglior trattamento possibile ed ad un uso oculato delle risorse;
- qualità: Emergency si impegna ad una costante ricerca della qualità attraverso:
  - a. gestione multidisciplinare del paziente (medico, infermiere, mediatore culturale)
  - b. la flessibilità, cioè la capacità di adeguare i servizi ai bisogni
  - c. la formazione continua del personale
  - d. la collaborazione con gli utenti e con le associazioni che sul territorio li tutelano e li rappresentano
  - e. un costante confronto con le istituzioni

## **DIRITTI**

---

L'utente ha diritto a:

- a. diritto all'integrità psicofisica
  - b. diritto ad ottenere prestazioni sanitarie gratuite e di qualità
  - c. diritto a non sottoporsi a prestazioni sanitarie contro la propria volontà
  - d. diritto all'informazione e alla partecipazione
  - e. diritto a prestare un consenso realmente informato alle prestazioni sanitarie
  - f. diritto alla riservatezza
-

## OBIETTIVI

---

Il servizio offerto dalle Cliniche Mobili segue due matrici principali, da un lato offre cure mediche gratuite e di qualità, attente al bisogno e alla cultura degli individui che vi accedono, dall'altro si propone di fornire con un linguaggio chiaro e con attenzione alle caratteristiche culturali del beneficiario, informazioni per un corretto accesso ai servizi del Sistema Sanitario e dalla rete di associazioni presenti nella regione d'intervento. Inizialmente nascono per fornire un servizio di prossimità ai lavoratori stagionali che spesso vivono in zone decentrate e mal collegate con i servizi delle città. Poi sono risultate estremamente efficaci in contesti emergenziali come in Emilia a seguito del terremoto o nelle aree di sbarco e nei centri di prima accoglienza.

Fondamentale il ruolo dei mediatori culturali; il lavoro di tutta l'equipe è caratterizzato da elevata professionalità di ogni operatore e dalla supervisione del Coordinamento di Programma Italia.

Emergency si impegna a garantire un corretto accesso alle cure ai migranti e alle persone in stato di bisogno che a diverso titolo hanno difficoltà ad accedere ai servizi del sistema sanitario.

Obiettivi specifici:

- mappatura dell'area per individuare criticità, bisogni della popolazione e strutture del territorio;
- individuare sul territorio le aree di maggior concentrazione di migranti e persone in stato di bisogno all'interno delle quali predisporre l'intervento;
- garantire l'assistenza sanitaria di base e un corretto inserimento e accesso al SSN sulla base dello status amministrativo dell'utente.
- Supporto e accompagnamento dell'utente presso le strutture del SSN per superare barriere logistiche, culturali amministrative e linguistiche.
- creare un rete con le realtà associative territoriali che possa tutelare gli indigenti e garantire loro l'accesso ai servizi di natura socio-sanitaria;
- individuare e monitorare le criticità e le difficoltà di accesso ai servizi del SSN da discutere e risolvere in concerto con le istituzioni statali del territorio.

## BENEFICIARI

---

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini, stranieri o italiani, che hanno difficoltà di accesso alle cure.

Il personale di Emergency si impegna a garantire uguaglianza di trattamento a tutti gli utenti, senza discriminazioni politiche, ideologiche o religiose, attraverso un comportamento equanime ed egualmente disponibile.

## STRUTTURA

---

Le Cliniche Mobili sono costruite su Pullman, Camion, Camper e Carrelli Roulotte, allestiti appositamente con materiali idonei allo svolgimento dell'attività sanitaria.

All'interno sono ricavati 1 o 2 ambulatori attrezzati per la medicina di base, un ambiente protetto per gli interventi di mediazione, sala di attesa e bagno utenti (unicamente su pullman e camion).

L'Ambulatorio Mobile è dotato di un generatore esterno che lo rende autonomo dal punto di vista dell'alimentazione elettrica.

## **SERVIZI E ATTIVITÀ**

---

Punto cardine del progetto è la complementarietà dell'intervento con quello del Sistema Sanitario Nazionale: la nostra azione è volta ad integrare i servizi erogati dal SSN, concentrandosi sui bisogni disattesi ed evitando di replicare servizi il cui funzionamento è già garantito da altre strutture.

### ***Orari di apertura***

L'orario di apertura dell'ambulatorio mobile può variare a seconda delle necessità riscontrate sul territorio.

L'ambulatorio mobile rimane chiuso durante tutte le festività dell'anno, nazionali e locali.

### **AMBULATORIO DI MEDICINA GENERALE**

Offre un servizio di prima diagnosi e di orientamento agli assistiti che, per gli interventi diagnostici o curativi maggiori, sono indirizzati alle strutture del Servizio Sanitario Nazionale o a strutture convenzionate.

### **AMBULATORIO INFERMIERISTICO**

Medicazioni, somministrazione di terapie intramuscolari e endovenose, monitoraggio parametri vitali, controllo glicemia.

### **ORIENTAMENTO SOCIO-SANITARIO E MEDIAZIONE CULTURALE**

Offre servizi di orientamento e accompagnamento dei pazienti nell'ottenimento dei codici STP, ENI e all'iscrizione al SSN per i servizi previsti dalla normativa italiana in materia di assistenza sanitaria ai cittadini stranieri. È previsto anche un indirizzamento/accompagnamento dei pazienti verso strutture pubbliche o convenzionate per esami e visite specialistiche di secondo livello.

### **PUNTO DI ASCOLTO PSICOLOGICO**

Un team multidisciplinare formato da psicoterapeuta, medico, infermiere e mediatore culturale operano in sinergia per offrire una prima risposta al disagio psichico e orientano il paziente verso i servizi territoriali del SSN

### **EDUCAZIONE SANITARIA E FORMAZIONE**

Il team multidisciplinare interviene direttamente sul singolo con programmi di educazione sanitaria che si rivelino necessari, organizza anche sedute di gruppo nei luoghi di aggregazione in collaborazione con altri enti operanti nel territorio. Collabora per eventi di formazione e aggiornamento del personale operante nel settore amministrativo della sanità.

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

---

In ottemperanza al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali, comunemente conosciuto come normativa sulla tutela della “Privacy”) e alle autorizzazioni di generali emanate dal Garante per la protezione dei dati personali, il paziente, al momento in cui accede al servizio, viene informato in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché l’ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento, e sottoscrive l’informativa sul trattamento dei dati personali e l’autorizzazione al trattamento dei medesimi prima di accedere alle prestazioni socio-sanitarie erogate. Titolare del trattamento è Emergency ONG ONLUS; responsabile del trattamento dei dati personali è Alessandro Bertani (al quale è possibile rivolgere qualsiasi richiesta in materia all’indirizzo: [privacy@emergency.it](mailto:privacy@emergency.it)); incaricati del trattamento dei dati personali sono i singoli componenti lo staff (mediatori culturali e personale sanitario). Il personale è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla tutela della privacy.

I dati personali (anagrafici e anamnestici) dei pazienti, raccolti da Emergency in sede di visita ambulatoriale o specialistica, inclusi i referti medici, sono riservati e utilizzati ai soli fini interni all’associazione e per l’erogazione dei servizi socio-sanitari e, conformemente all’informativa, possono essere comunicati a soggetti terzi solo nell’ambito del percorso terapeutico o socio-assistenziale fornito al paziente.

## **TUTELA**

---

Ogni paziente può segnalare qualsiasi problematica inerente il servizio sia verbalmente che per iscritto. Il referente per tali reclami è il Referente di Progetto e il Coordinamento di Programma Italia, che si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

## **CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO**

---

Gli utenti sono informati del tipo di trattamenti che a loro sono proposti, dei rischi e benefici di tali trattamenti e della possibilità di non accettarli. Si presterà particolare attenzione nell’accertamento della piena comprensione di quanto loro comunicato.

*La presente Carta dei Servizi è messa a disposizione presso la segreteria dell’ambulatorio e su internet all’indirizzo <http://www.emergency.it/>*



**EMERGENCY**  
www.emergency.it

---

**EMERGENCY**

Via G. Vida 11 – 20127 Milano

Tel: +39 02 863161

Fax: +39 02 86316336