



**Carta dei servizi
Poliambulatorio di Marghera**

**Programma Italia
Gennaio 2022**

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.

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

Nell'attivare il Programma Italia EMERGENCY si rifà anche all'Articolo 32 della Costituzione italiana, che sancisce che *“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti”*.

STANDARD DI QUALITA'

La struttura si impegna a fornire un servizio attento alle aspettative e ai bisogni degli utenti, conforme in tutti i suoi aspetti ai principi fondamentali precedentemente enunciati.

Il personale operante nel centro si propone di informare il paziente con linguaggio chiaro, dedicandogli l'attenzione necessaria, affinché possa accedere al servizio in maniera corretta e conforme alla normativa vigente. Fondamentale a questo scopo è il ruolo dei mediatori culturali.

L'affidabilità delle procedure adottate è garantita dalla professionalità degli operatori del Ambulatorio e dalla supervisione del Coordinamento di Programma Italia.

OBIETTIVI

Offrire assistenza sanitaria di base e specialistica, laddove si manifesti la necessità, in forma gratuita ai migranti e alle persone in stato di bisogno, in regime di reciproca collaborazione con le autorità sanitarie locali e contribuire all'*empowerment* dei pazienti attraverso l'informazione sui propri diritti e l'orientamento socio-sanitario.

Obiettivi specifici del progetto sono:

- Garantire continuità assistenziale di base a tutti coloro che hanno difficoltà di accesso al SSN per ragioni legislative, amministrative, linguistico - culturali.
- Favorire l'accesso al SSN agli stranieri non regolarmente soggiornanti
- Educazione alla salute, prevenzione e promozione sanitaria.
- Favorire l'integrazione dei pazienti nel sistema sanitario attraverso il servizio di orientamento ed il lavoro di rete con le istituzioni e le altre associazioni presenti sul territorio.

BENEFICIARI

L'Ambulatorio di Marghera presta assistenza sanitaria e orientamento socio-sanitario ai migranti e alle persone in stato di bisogno.

Il personale dell'Ambulatorio 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

Il complesso dell'Ambulatorio è costituito da un edificio di 240 m² e da un giardino di 460m².
L'edificio comprende:

- 6 ambulatori
- 1 sala di sterilizzazione
- 2 sale d'attesa
- 1 ufficio amministrazione
- 1 ufficio amministrazione sanitaria
- 1 reception
- 1 sala colloqui mediazione
- 5 bagni.
- 2 magazzini
- 1 spogliatoio

PERSONALE E ORGANIGRAMMA

Il personale dell'Ambulatorio di Marghera si divide in personale retribuito e personale volontario.

Il personale dipendente comprende:

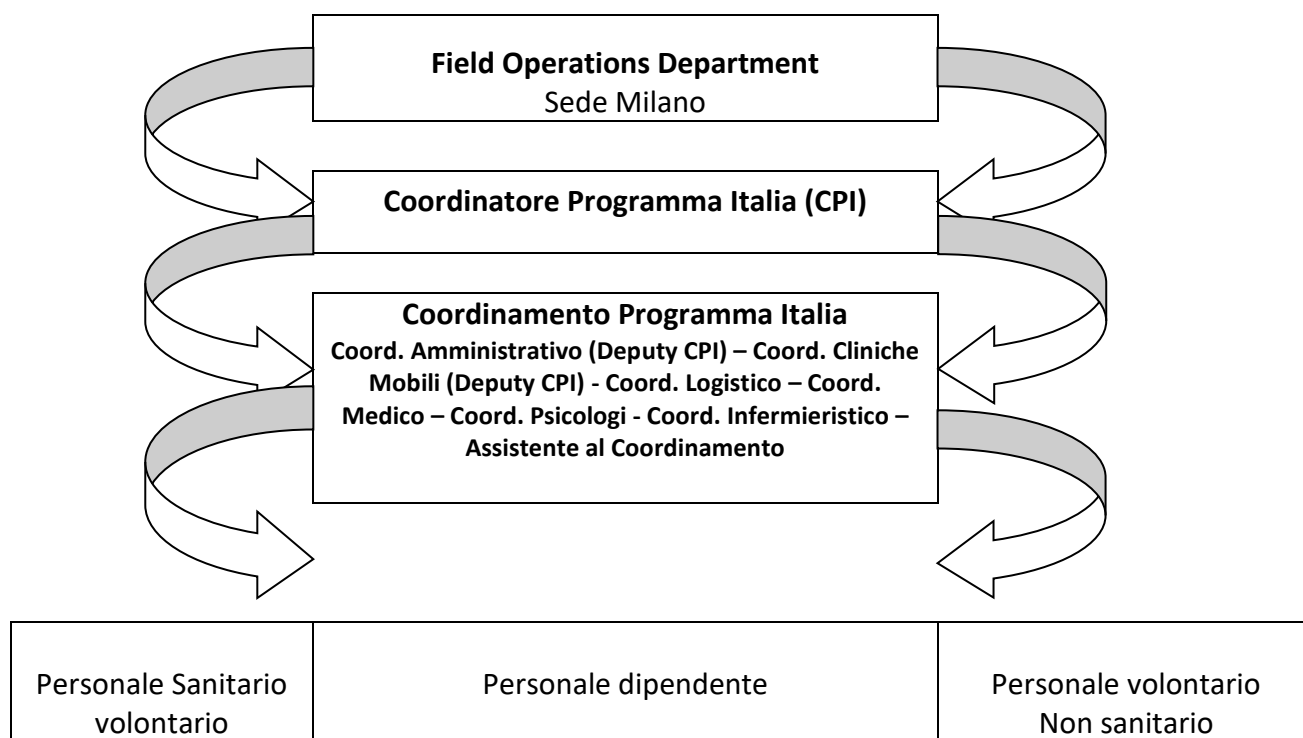
- 1 medico
- 1 infermiere
- 3 mediatori culturali di cui 1 coordinatrice
- 1 assistente alla poltrona odontoiatrica
- 1 addetta alle pulizie
- 1 odontoiatra

Il personale volontario è costituito da:

- medici (internisti, pediatri, odontoiatri, psicologi)
- infermieri
- volontari non sanitari

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

L'Ambulatorio è organizzato secondo il seguente organigramma:



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'Ambulatorio seguirà durante i giorni feriali dell'anno il seguente orario:

Lun. – Ven. h. 9.00 / 18.00 ad orario continuato. L'attività medica è sospesa dalle 13 alle 14.

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

ATTIVITÀ

AMBULATORIO DI MEDICINA GENERALE

Offre un servizio di medicina di base, prima diagnosi e orientamento alle persone che non hanno i requisiti per avere la tessera sanitaria. Per gli interventi diagnostici o specialistici, i pazienti sono indirizzati alle strutture del Servizio Sanitario Nazionale. La medicina generale è fruibile dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, ad accesso libero.

AMBULATORIO DI PEDIATRIA

Offre un servizio di pediatria di base a bambini da 0 a 14 anni. Le mamme vengono inoltre accompagnate, ove necessario, nell'intero percorso socio-sanitario del bambino (vaccinazioni, ecc.). L'ambulatorio pediatrico è attivo ogni mercoledì dalle 14.30 alle 17.00.

AMBULATORIO INFERMIERISTICO

Medicazioni, somministrazione di terapie intramuscolari ed endovenose, monitoraggio dei parametri vitali, misurazione glicemia, educazione sanitaria.

AMBULATORIO ODONTOIATRICO

Offre cure conservative – endodontiche, chirurgiche estrattive, ablazione tartaro a chi è privo di tessera sanitaria (stranieri non comunitari senza documento di soggiorno, cittadini comunitari senza i requisiti per l'iscrizione e senza dimora, italiani e stranieri). Si accede all'ambulatorio su appuntamento.

OTTICO

Vengono fornite lenti sulla base di una prescrizione oculistica a chi è privo di tessera sanitaria e a chi possiede una tessera sanitaria, qualora il suo Isee non superi la soglia fissata dalla Regione Veneto per individuare i soggetti vulnerabili (8.500€). Su appuntamento.

ORIENTAMENTO SOCIO-SANITARIO

I mediatori si occupano di orientare e accompagnare i pazienti nell'espletamento delle pratiche amministrative relative all'accesso al Servizio Sanitario Nazionale e verso strutture pubbliche per esami e visite specialistiche non erogabili presso l'ambulatorio. Il servizio di mediazione socio-sanitaria è sempre attivo durante gli orari di apertura.

PUNTO DI ASCOLTO PSICOLOGICO

Un team multidisciplinare formato da psicoterapeuta, medico, infermiere e mediatore culturale opera in sinergia per offrire una prima risposta al disagio psichico e orientare il paziente verso i servizi territoriali del SSN. I colloqui sono su appuntamento.

EDUCAZIONE SANITARIA E FORMAZIONE

Il team multidisciplinare interviene direttamente sul singolo con programmi di educazione sanitaria, 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 GDPR 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali – Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) 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); 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

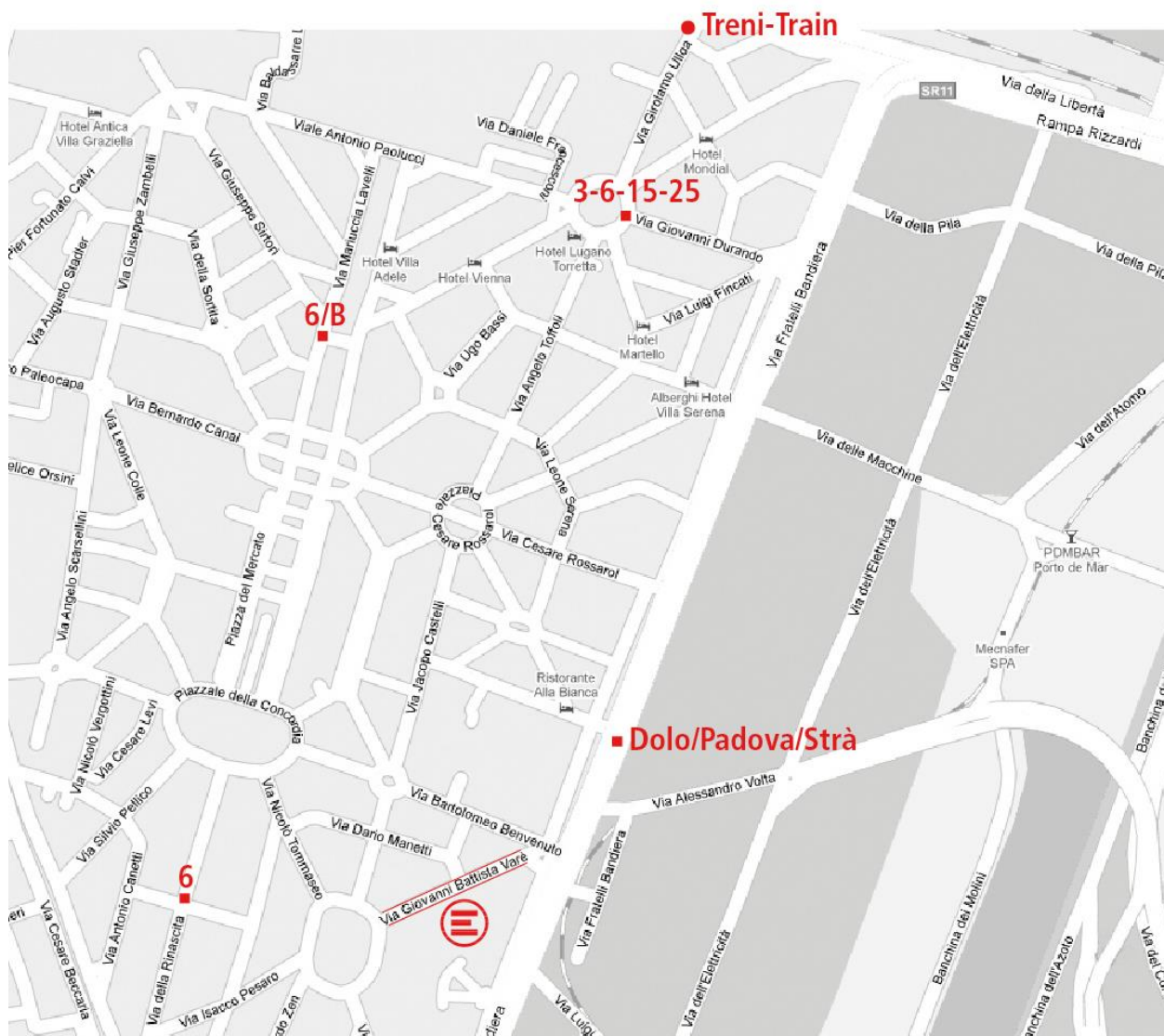
Ogni paziente può segnalare qualsiasi problematica inerente il servizio sia verbalmente che per iscritto. Il referente per tali reclami è il coordinatore dell'ambulatorio che si impegna alla risoluzione del disservizio in collaborazione col Direttore sanitario e i professionisti coinvolti nei tempi tecnici 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.

COME ARRIVARE

AMBULATORIO EMERGENCY
VIA VARE', 6 – 30175 MARGHERA-VENEZIA (VE)
tel. 041 0994114
fax: 041 928475
e-mail: ambulatorio.marghera@emergency.it



In AUTOBUS: fermano nelle vicinanze del poliambulatorio le linee urbane n.6, 6/, 3, 15, 25; linee extraurbane Dolo, Padova e Strà (vedi mappa);

In TRENO: fermata Venezia-Mestre, uscita sottopassaggio Marghera, prendere via Ulloa e continuare dritto per 15 minuti fino ad incrociare via G.B. Varè a sinistra.

In AUTOMOBILE: dalla tangenziale di Mestre, prendere l'uscita per Venezia/Ravenna/Mestre Centro, proseguire fino alla rotonda e seguire le indicazioni per Marghera Centro. Alla rotonda imboccare la 2ª uscita e proseguire dritto fino ad incrociare Via F.lli Bandiera. All'incrocio con Via F.lli Bandiera svoltare a destra e al primo semaforo ancora a destra.

In TRAM: linea T2, fermata Piazza Mercato, entrare in Piazza Concordia e imboccare via N. Tommaseo fino alla rotonda di Piazza Martiri Giuliano Dalmati da cui parte via G.B. Varè



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

POLIAMBULATORIO DI MARGHERA

Via Gian Battista Varè, 6

Tel: +39 041 0994114

Fax: +39 041 928475

ambulatorio.marghera@emergency.it

EMERGENCY – SEDE MILANO

Via Santa Croce 19 – 20122 Milano

Tel: +39 02 863161

Fax: +39 02 86316336

segreteria.italia@emergency.it