



Carta dei servizi
Ambulatorio di Napoli, quart. Ponticelli

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.

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 Ponticelli 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 576 m²
L'edificio comprende:

- Una reception
- Due uffici-mediazione
- Ufficio del referente di progetto
- Una sala d'attesa
- Cinque ambulatori
- Due magazzini per materiale sanitario
- Due magazzini per materiale non sanitario
- Uno spogliatoio staff
- Una sala da pranzo per lo staff

PERSONALE E ORGANIGRAMMA

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

Il personale dipendente comprende:

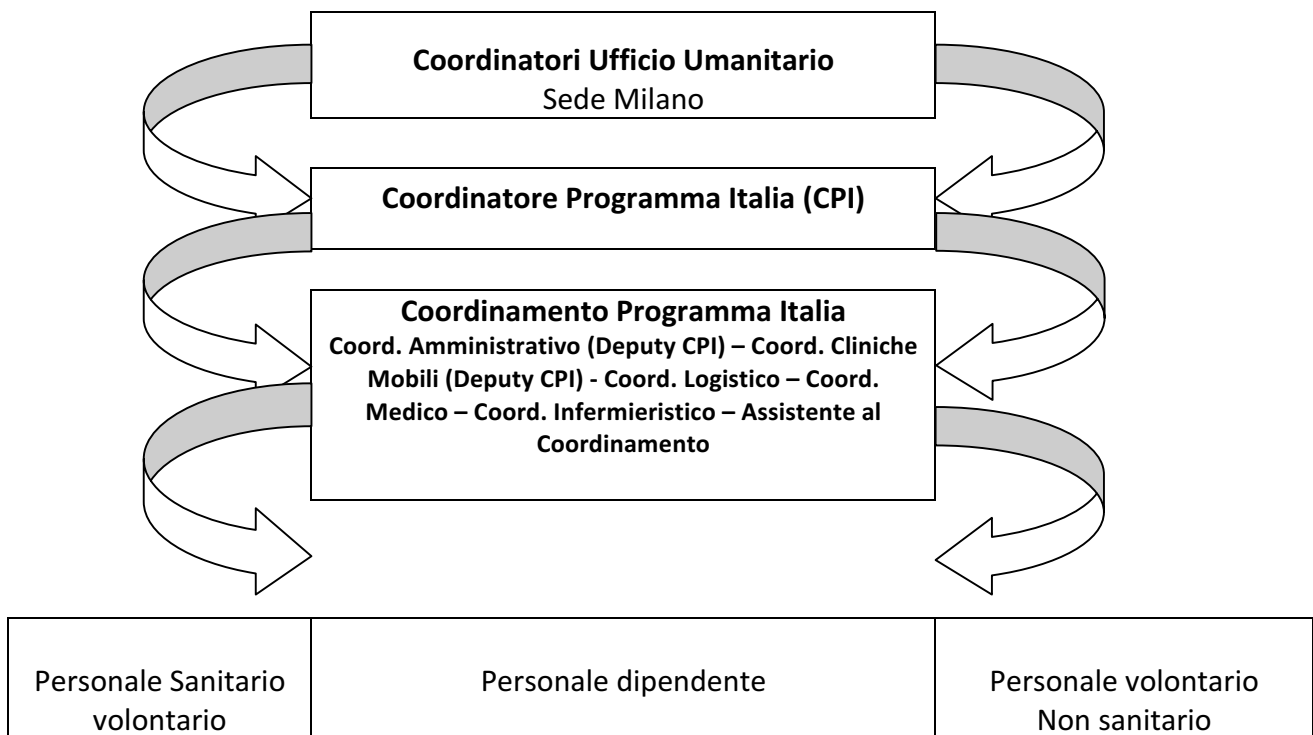
- Un referente di progetto/mediatore
- Due mediatori culturali
- Due medici di base part-time
- Un infermiere
- Un logista
- Un custode notturno

Il personale volontario è costituito da:

- MEDICI
- INFERMIERI
- MEDIATORI CULTURALI
- ADDETTI AL SUPPORTO LOGISTICO

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'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 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 ed endovenose, monitoraggio dei parametri vitali, misurazione glicemia.

ORIENTAMENTO SOCIO-SANITARIO

Offre servizi di orientamento e accompagnamento dei pazienti nell'espletamento delle pratiche amministrative relative all'accesso al servizio sanitario nazionale e verso strutture pubbliche o convenzionate per esami e visite specialistiche non erogabili presso il Ambulatorio attraverso un servizio strutturato di mediazione socio-sanitaria.

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.

- Ambulatorio di Medicina di base – dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
- Ambulatorio infermieristico - dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
- Servizio di orientamento socio-sanitario - dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
- Corsi di educazione sanitaria
- Ambulatorio di pediatria – Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00

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); 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 del 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 Luca Pacioli N.95
tel. 081 1957 9909 / 3428627270
fax: 0810112217
e-mail: ambulatorio.napoli@emergency.it

Da P.zza Garibaldi FS, bus 192 fermata Via Argine (Palazzetto dello Sport)

Da P.zza Garibaldi FS, bus 195 fermata Maria Malibran

Da P.zza Garibaldi FS, Circumvesuviana direzione San Giorgio a Cremano fermata Villa Visconti

Servizio Navetta gratuito:

Fermate:

Via Firenze N.65 angolo Via Bologna (Mercato Senegalese)

9:30 – 12:40 – 14:30

Mensa del Carmine – Caritas

12:25

Via Ferraris angolo Via Grimaldi

9:45 – 12:50 – 14:45

La presente Carta dei Servizi è messa a disposizione presso la segreteria del Ambulatorio e su internet all'indirizzo <http://www.emergency.it/>

AMBULATORIO DI NAPOLI

Via Pacioli, 95 - Napoli

Tel: +39 081 19579909

Fax: +39 081 0112217

ambulatorio.napoli@emergency.it

EMERGENCY – SEDE MILANO

Via G. Vida 11 – 20127 Milano

Tel: +39 02 863161

Fax: +39 02 86316336

segreteria.italia@emergency.it