

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **AMBULATORIO DEL CENTRO STORICO**

AMBULATORIO A.C.I.S.M.O.M.

(Associazione dei Cavalieri Italiani del Sovrano Militare Ordine di Malta)

Vico a sinistra di San Pancrazio n. 3

16124 GENOVA

Telefono 010-2513131, 010-2511897 e 010-252525

Fax 010-2513131 e 010-2511897

Partita IVA 0099561006

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento destinato a far conoscere alla comunità servita la natura, la storia, la missione e le strategie della struttura erogatrice del servizio; raccoglie tutte le informazioni sull'attività svolta e sulle prestazioni fornite ed ha lo scopo di garantire i diritti degli utenti.

La Carta dei Servizi elenca i criteri, le metodologie e le procedure alle quali gli operatori debbono attenersi; è, quindi un documento che deve essere interpretato in chiave dinamica in quanto è soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni. E' uno strumento di tutela del diritto alla salute che attribuisce al cittadino-utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e quantità.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La realizzazione della Carta dei Servizi, quale strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei servizi sanitari erogati, viene redatta secondo le disposizioni della normativa di riferimento:

- “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n. 241
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8 novembre 1994
- Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie Carte dei Servizi” decreto legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 273
- “Schema di riferimento per il settore sanitario della Carte dei Servizi” D.P.C.M. in data 19 maggio 1995
- “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida n. 2/95 del 31 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108 del 31 agosto 1995
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” circolare del Ministero della Sanità prot. n. 100/SCPS/21.12833 del 30 settembre 1995

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La “tuitio fidei” et “obsequium pauperum” è la missione dell’Ordine di Malta sino dalle sue origini e ne caratterizza ogni attività. Al centro di ogni attenzione è la persona, in particolare la persona fragile: il povero, il senza patria, l’ammalato. Ogni struttura dell’ordine si occupa di una particolare tipologia di fragilità; i problemi relativi alla tutela della salute sono affidati, a Genova, al presidio diagnostico ambulatoriale del centro storico che opera, nel rispetto della missione melitense, secondo i seguenti principi fondamentali:

- Rispetto della persona e salvaguardia della sua dignità e della riservatezza.
- Eguaglianza ed imparzialità. Ogni servizio o prestazione viene erogata al richiedente senza distinzione di razza, età, sesso, religione, condizioni economiche e sociali sulla base della gravità del caso, dell’emergenza e dell’adozione di liste di prenotazione per i casi non urgenti. Ogni persona ha il diritto di essere assistito con attenzione e professionalità e di essere trattato con umanità e cortesia.
- Continuità dell’erogazione del servizio. L’erogazione costante nel tempo delle prestazioni e il mantenimento del livello tecnico delle stesse è garantito con la predisposizione di elenchi di specialisti al quale attingere in caso di emergenza.
- Diritto alla riservatezza. Agli assistiti è garantito il diritto alla riservatezza.
- Partecipazione intesa non solo come diritto del paziente ad accedere alla documentazione ai sensi della legge 241/90 e della direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ma anche nel quadro di una maggior umanizzazione del servizio e della costante tutela del paziente. L’utente ha il diritto di ottenere dal personale sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla eventuale terapia proposta nonché quello di essere informato sulla possibilità di indagine e di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.
- Efficienza ed efficacia del servizio sono obiettivi prioritari che devono essere perseguiti attraverso il costante miglioramento degli aspetti professionali, scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali della struttura. La direzione del presidio effettuerà rilevazioni sistematiche del gradimento da parte degli utenti delle prestazioni utilizzate.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Ordine di San Giovanni di Gerusalemme è una delle più antiche istituzioni della civiltà occidentale e cristiana. Presente in Palestina attorno al 1050, è un Ordine religioso laicale, tradizionalmente militare, cavalleresco e nobiliare. Tra i suoi 12.500 membri, alcuni sono frati professi, altri hanno pronunciato la promessa di obbedienza. Gli altri tra cavalieri e dame che lo compongono sono laici votati all'esercizio della virtù e della carità cristiana. Quello che distingue i Cavalieri di Malta è il loro impegno ad approfondire la propria spiritualità nell'ambito della Chiesa e a dedicare parte delle proprie energie al servizio dei poveri e dei sofferenti. L'Ordine dei Cavalieri di Malta rimane fedele ai suoi principi ispiratori che sono sintetizzati nel binomio "Tuitio Fidei ed Obsequium Pauperum", ovvero la difesa della fede ed il servizio ai poveri e ai sofferenti, che si concretizzano attraverso il lavoro volontario di dame e cavalieri in strutture assistenziali, sanitarie e sociali. Oggi l'Ordine è presente in oltre 120 paesi con le proprie attività mediche, sociali e assistenziali.

Il Sovrano Ordine di Malta è un ente primario di diritto internazionale. L'Ordine – la cui sede è a Roma, in Via Condotti – ha un governo, una magistratura indipendente, rapporti diplomatici bilaterali con 97 Stati, e possiede lo status di Osservatore Permanente presso numerose organizzazioni internazionali di rilievo come le Nazioni Unite. Le sue attività operative sono gestite dai sei Gran Priorati, cinque Sottopriorati e da 47 Associazioni nazionali di Cavalieri presenti nei cinque continenti.

l'Ordine rilascia passaporti ed emette francobolli, batte moneta e dà vita ad enti pubblici melitensi dotati di autonoma personalità giuridica. La vita dell'Ordine è governata dalla Carta costituzionale e dal Codice, entrambi riformati nel 1997.

Il Gran Maestro governa l'Ordine quale sovrano e superiore religioso; è eletto a vita tra i Cavalieri Professi con Voti perpetui. Egli presiede il Sovrano Consiglio formato dalle quattro Alte cariche – Gran Commendatore, Gran Cancelliere, Grande Ospedaliere e Ricevitore del Comun Tesoro – e da altri sei membri, tutti eletti con un mandato di cinque anni dal Capitolo Generale.

A capo dell'Ordine dal 2008 è il 79° Gran Maestro Fra' Matthew Festing, eletto a vita.

Il Consiglio del Governo e la Camera dei Conti, la cui composizione riflette il carattere internazionale dell'Ordine, assistono il Gran Maestro e il Sovrano Consiglio.

I membri di questi due organismi sono eletti ogni cinque anni dal Capitolo Generale.

L'associazione dei Cavalieri Italiani del Sovrano Militare Ordine di Malta (A.C.I.S.M.O.M.) è fondata nel 1877. E' emanazione ed espressione dello SMOM.

Da alcuni anni l'Ordine è tornato anche a Malta, a seguito dell'accordo con il Governo maltese che concede all'Ordine l'uso esclusivo di Forte Sant'Angelo per 99 anni. Situato nella città di Birgu, il forte è appartenuto ai Cavalieri dal 1530 fino all'occupazione dell'isola ad opera di Napoleone nel 1798. Oggi, compiuti i necessari restauri, vi si svolgono attività di carattere storico e culturale.

Nell'ambito di ogni ordinamento giuridico territoriale di ciascun Stato, l'associazione corrispondente emanata dallo SMOM riceve un particolare trattamento che dipende, sostanzialmente, dal tipo di rapporti esistenti tra quello Stato ed il governo Giovannita.

Fedeli alla vocazione ospedaliera l'Associazione dei Cavalieri Italiani del Sovrano Militare Ordine di Malta (A.C.I.S.M.O.M.) svolge la sua attività istituzionale nel campo assistenziale mediante la creazione, l'organizzazione e la gestione di iniziative quali ospedali, case di cura, cliniche, cronicari, scuole infermieri, reparti sanitari, ambulatori, centri antidiabetici e gabinetti di analisi. Fin dal momento della sua fondazione, l'Associazione volle dar vita, come sua prima realizzazione melitense, ad una serie di convenzioni stipulate con il Ministero della Guerra e successivamente con il Ministero della Difesa, a un Corpo Militare, da

impiegare per servizi di assistenza in caso di conflitto o calamità naturali, che viene definito Corpo Militare Ausiliario dell'Esercito Italiano, inserito nell'Associazione Italiana.

L'ACISMOM dispone numerosi presidi sanitari tra i quali il più importante è l'Ospedale San Giovanni Battista, alla Magliana, a Roma, specializzato nella riabilitazione. Dispone di numerosi Centri Antidiabete, ambulatori e poliambulatori.

A Genova l'attività sanitaria dell'Ordine di Malta viene svolta dal presidio diagnostico ambulatoriale del centro storico dipendente dall'ACISMOM. Come previsto dall'accordo stipulato in data 21 dicembre 2000 fra il Governo della Repubblica Italiana ed il Sovrano Militare Ordine di Malta, il presidio opera sulla base dei criteri di integrazione con il servizio pubblico ai sensi dell'art. 8 comma 5 del decreto legislativo 517/1993.

Missione del presidio è lo svolgimento di attività diagnostica specialistica ambulatoriale a favore dei cittadini residenti nel centro storico della città di Genova e di quanti, bisognosi, ne facciano richiesta. L'organizzazione è flessibile e soggetta a periodica revisione, con orientamento in funzione della domanda di prestazioni da parte dell'utenza e secondo le indicazioni della programmazione nazionale e regionale. Nello svolgimento delle attività del presidio, la Delegazione dell'Ordine di Malta collabora con altre organizzazioni a scopo non lucrativo.

## ORGANIGRAMMA

Delegato Granpriorale e rappresentante ACISMOM : Dott. Gian Giacomo Chiavari

Vice Delegato : Avv. Filippo Gramatica di Bellagio

Tesoriere : Dott. Umberto Reggio

Responsabile sanitario del poliambulatorio : Dott. Umberto Casati

Vice responsabile sanitario: Dott. Vittore Tarabella

Responsabile problemi amministrativi del poliambulatorio : Dott. Francesco Rosano

Responsabile relazioni con il pubblico : Dott. Giorgio Schiaffino

## ESAME DI LABORATORIO

Le prestazioni sono erogate, a seguito di apposita convenzione, dall'Ospedale Evangelico Internazionale con proprio personale e strumentazione. I prelievi vengono effettuati presso il poliambulatorio del SMOM col seguente orario: prelievi ore 7,30 – 10,00; consegna referti ore 10,30 – 12,00.

## PRENOTAZIONE – TICKET

Le prenotazioni si effettuano, anche telefonicamente, presso il poliambulatorio dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 dei giorni feriali (tel.010/2513131) e le prestazioni vengono effettuate anche in accesso diretto.

Il ticket viene pagato prima di ogni prestazione presso gli sportelli della struttura.

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI

### **CARDIOLOGIA**

visita					
ecg	CASATI	Umberto	giovedì	9.00	10.30
ecocardiogramma	ROLLANDO	Daniela	martedì	14.20	17.30
ecocardiogramma	MODONESI	Elisa	martedì	14.20	17.30
ecocardiogramma	CASATI	Edoardo			

### **GINECOLOGIA**

visita e ecografia transvaginale	DELFINO	Francesca	mercoledì	15.00	17.00
visita e pap test	VALLERINO	Gabriele	giovedì	13.45	15.00
visita e ecografia transvaginale	VACCARI	Lucia	venerdì	14.45	16.00
ecografia morfologica e pelvica	FERRARI		GIOVEDÌ	9.00	12.00

### **GASTROENTEROLOGIA**

visita	ASTE	Hugo	mercoledì	9.00	11.00
	GIANNINI	Edoardo G.B.	martedì	14.30	16.00

### **OCULISTICA**

visita	BANCHERO	Claudio	martedì	8.00	13.00
fundus oculi			venerdì	8.00	13.00

### **OTORINOLARINGOIATRIA**

visita	BARBIERI	Angelo	martedì	9.00	10.30
esame audiometrico	CASAZZA	Alessandro	mercoledì	15.00	17.00
irrigazione dell'orecchio	PASTORINO	Rinaldo	giovedì	15.00	17.00
estrazione tappo di cerume					

### **ORTOPEDIA**

visita	DALL'ORSO	Gianluca	martedì	15.00	17.00
iniezione endoarticolare	GUELFÌ	Marco	venerdì	9.00	11.00
	GRILLI	Fabrizio	venerdì	15.00	17.00
	FORMICA	Carlo	giovedì	15.30	17.30
	FORMICA	Matteo	giovedì	15.30	17.30
	CAVALERI	Lorenzo	giovedì	15.30	17.30
	PALERMO	Augusto	mercoledì	14.30	17.30
	PASTORINO	Davide	martedì	14.30	17.30

### **DERMATOLOGIA**

visita	CLAVARINO	Michele	martedì	15.00	17.00
diatermocoagulazione	TRIPODI	Stefano	mercoledì	15.00	17.00

### **PODOLOGIA**

visita	CAPPATO	Simone	venerdì	15.00	17.00
	GULINO	M. Teresa	lunedì	15.00	17.00
	PRATESI	Raffaella	lunedì	15.00	17.00
	CIVANI	Alessandro	giovedì	15.30	17.00
	BELFIORE	Stefano	lunedì	9.00	12.00

**ANGIOLOGIA**

visita	TARABELLA	Vittore	giovedì	11.00	13.00
ecocolordoppler	BONCI	Lorenzo	lunedì	8.00	12.00
	MATURANZA	Mario	mart-merc.	15.00	17.30
	ERETTA	Costantino	enerdì	15.00	17.30
	GALLI	Barbara	mer. gio	9.00	12.00

**UROLOGIA**

visita	BERTI RIBOLI	Francesco	martedì	11.00	12.00
	MAIETTA FARNESE	Giorgio	martedì	11.00	12.00

**NEFROLOGIA**

visita	GUSMANO	Rosanna	lunedì	15.00	17.00
--------	---------	---------	--------	-------	-------

**SENOLOGIA**

visita	BULUGGIU	Giovanna	martedì	15.00	17.
--------	----------	----------	---------	-------	-----

**NEUROLOGIA**

visita	SCHENONE	Mario Alberto	mercoledì	9.00	10.30
--------	----------	---------------	-----------	------	-------

**CHIRURGIA**

visita	ANTONNA	Corrado	venerdì	16.00	18.00
	GALLI	Barbara	mer. gio	9.00	12.00

**DIABETOLOGIA**

visita	CATALDI	Luigi			
--------	---------	-------	--	--	--

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

responsabile	ROSSO	Francesco Paolo			
radiologo	SCHROEMBGENS	Patrick	venerdì	14.30	17.00

Oltre agli operatori sanitari prestano servizio presso l'ambulatorio personale amministrativo (4 unità) e infermieristico (2 unità) nonché volontari del SMOM e dell'AMA (Associazione Melitense Ammalati).

I servizi di pulizia e smaltimento rifiuti sono assicurati mediante convenzioni con ditte esterne.