

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 e fax 010-2513131

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 de122 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 de130 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. Fedeli alla vocazione ospedaliere 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, croniciari, 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

PRIVACY

Al momento dell'accettazione consegniamo ai pazienti il modello sulla privacy in modo che lo leggano e lo firmino.

In seguito, in sede di archiviazione, alleghiamo lo stesso alla scheda che contiene tutte le cartelle cliniche del paziente.

ESAMI 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 con prenotazioni dalle 7.30 alle 8.15; prelievi senza prenotazioni dalle 8.15 alle 9.45. Ritiro referti e prenotazioni dalle 10.30 alle 12.00..

PRENOTAZIONE - TICKET

Le prenotazioni si effettuano, sia telefonicamente che in accesso diretto, 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) .

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

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

CARDIOLOGIA

ecg + visita	CASATI	Umberto
ecocardiogramma	MODONESI	Elisa
ecg + visita	MODONESI	Elisa
ecocardiogramma	CASATI	Edoardo

GINECOLOGIA

ecografia transvaginale	DELFINO	Francesca
visita pap test + ETV	VALLERINO	Gabriele
visita pap test + ETV	VACCARI	Lucia
visita pap test + ETV	NICOLETTI	Annamaria
visita pap test + ETV	MANCUSO	Sara Giovanna
visita pap test + ETV	CROSA	Giancarlo
visita pap test + ETV	DODERO	Danilo

GASTROENTEROLOGIA

visita	ASTE	Hugo
visita	GIANNINI	Edoardo G.B.

OCULISTICA

visita + fundus oculi	GROENHOFF	Sven
Visita + fundus oculi	GROENHOFF	Sven

ORTOTTISTA

visita	BASSI	Francesca
--------	-------	-----------

OTORINOLARINGOIATRIA

visita + estrazione tappo cerume	BARBIERI	Angelo
visita + estr.cerume + audiometrico	FIGLIOMENI	Mirna
visita + estrazione tappo cerume	MORA	Enzo
visita + estrazione tappo cerume	PALLESTRINI	Eugenio

ORTOPEDIA

visita + iniezione.endoarticolare	DALL'ORSO	Gianluca
visita + iniezione endoarticolare	GUELFÌ	Marco
visita + iniezione endoarticolare	GRILLI	Fabrizio
visita + iniezione endoarticolare	FORMICA	Carlo
visita + iniezione endoarticolare	CAVALERI	Lorenzo
visita	PALERMO	Augusto
visita +iniezione endoarticolare	PASTORINO	Davide
visita + iniezione endoarticolare	CAPPATO	Simone

REUMATOLOGIA

OLIVERI	Monica
---------	--------

DERMATOLOGIA

visita	CLAVARINO	Michela
visita + DTC	TRIPODI	Stefano

PODOLOGIA

visita	GULINO	M.Teresa
visita	MORABITO	Vincenzo
visita + iniezione endoarticolare	CIVANI	Alessandro
visita	BELFIORE	Stefano

ANGIOLOGIA

visita TARABELLA Vittore

ECOCOLORDOPPLER

BONCI Lorenzo

MATURANZA Mario

MATURANZA Mario

COLOMBO Barbara

GALLI Barbara

GALLI Barbara

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

responsabile ROSSO F. Paolo

TESTA Emanuela

CATTERINA Attilio

MONTANARO Tommaso

UROLOGIA

visita BERTI RIBOLI Francesco

visita MAIETTA FARNESE Giorgio

visita GIGLIO Corrado

NEFROLOGIA

visita PISTONE Giada

SENOLOGIA

visita BULUGGIU Giovanna

NEUROLOGIA

visita SCHENONE Mario Alberto

CHIRURGIA

visita ANTONNA Corrado

GALLI Barbara

MATURANZA Mario

PNEUMOLOGIA

visita RASO Carmelo

DIABETOLOGIA

visita CATALDI Luigi

INFERMIERE

GIOVANARDI Enrica

CRESTA Beatrice

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.