



# PARS

— *“Pio Carosi”* —

**CARTA SERVIZI AMBULATORIO PER ATTIVITA'  
PREVENTIVA,  
DIAGNOSTICA, TERAPEUTICA E RIABILITATIVA  
DELL'ETA'  
EVOLUTIVA E PER DIAGNOSI DEI  
DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO (DSA)**



icaro

## INDICE

1. Chi Siamo	> 3
2. Radici Storiche e Cultura di Appartenenza	> 3
3. Riferimenti Valoriali	> 3
4. Premessa	> 4
5. L'Ambulatorio	> 5
6. Destinatari e volumi di prestazioni	> 5
7. Orario e Modalità Di Accesso	> 5
8. Il personale	> 6
8.1. L'organigramma e l'equipe professionale	> 6
8.2. Il Funzionigramma	> 7
9. Aree di Intervento	> 9
10. Tipologie di Prestazioni	> 10
11. Referti e Accesso Alla Documentazione Sanitaria	> 11
12. Tariffe e Modalità di Pagamento	> 12
13. Diritti e Doveri	> 12
14. Privacy	> 14
15. Attività Informativa	> 14
16. Reclami	> 14
17. Contatti	> 15

## 1. CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale P.A.R.S. "Pio Carosi" Impresa Sociale ETS opera da più di 30 anni nel campo delle problematiche giovanili e della cura delle dipendenze patologiche, coniugando cultura ed inclusione, fragilità ed empowerment, al servizio di soggetti svantaggiati.

## 2. RADICI STORICHE E CULTURA DI APPARTENENZA

La storia della PARS nasce dal desiderio e dalla speranza suscitata in alcuni dall'incontro con due grandi educatori dei nostri giorni, don Pierino Gelmini e don Luigi Giussani, e dal grande cambiamento vissuto da Pio Carosi, dopo una lunga storia di tossicodipendenza, negli ultimi anni della sua vita. Da questi incontri è nato il desiderio di aiutare i giovani in difficoltà, unendo l'azione educativa con le risorse offerte dalla medicina e dalla psicologia. Fulcro di ogni intervento ed aspetto centrale della cultura della Cooperativa è infatti il tentativo di rispondere in maniera totalizzante alle problematiche poste, al fine di garantire il benessere globale della persona, nel rispetto della sua dignità.

## 3. RIFERIMENTI VALORIALI

**Centralità della persona** – La persona viene posta al centro dell'intervento, con le sue risorse, le sue complessità e la sua storia. I percorsi offerti vengono modellati sui bisogni specifici della persona e sulla sua lettura della realtà, così da aiutarla ad esprimere al meglio le risorse di cui dispone per raggiungere il più elevato livello di benessere fisico, psichico e sociale.

**Eguaglianza** - L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non vengono quindi effettuate distinzioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politiche.

**Imparzialità** - Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate sui criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Partecipazione** – La persona viene coinvolta attivamente nella creazione del suo percorso. Costituisce elemento imprescindibile per la riuscita degli interventi anche la partecipazione dei familiari e/o di persone significative.

**Efficacia ed efficienza** - PARS adotta le più adeguate misure per assicurare la massima soddisfazione possibile con il miglior utilizzo delle risorse e soluzioni organizzative disponibili, nel rispetto dei principi d'eguaglianza ed imparzialità.

**Etica professionale** – Tutto il personale si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto della dignità e della salute degli utenti, facendo riferimento ai principi contenuti nei codici deontologici

specifici per le diverse professionalità.

**Trasparenza** - Per rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione dei servizi, è stata predisposta la seguente Carta Servizi.

**Tempestività** – La Cooperativa si pone l'intento di rispondere in modo tempestivo alle necessità manifestate dagli utenti. La tempestività è altresì intesa in senso più ampio come intercettazione di nuovi bisogni e di risposta immediata e innovativa agli stessi.

**Prevenzione** – La Cooperativa è consapevole che l'elemento fondamentale e imprescindibile nella sua azione è l'attività di prevenzione, finalizzata all'incremento della conoscenza, dell'informazione e della tutela.

#### 4. PREMESSA

La Cooperativa Sociale PARS per far fronte ai nuovi bisogni emergenti manifestati dai giovani, ha inteso avviare un Ambulatorio specialistico operante in due principali settori:

- Quello relativo all'attività preventiva, diagnostica, terapeutica e riabilitativa dell'età evolutiva.
- Quello per la diagnosi dei disturbi specifici dell'apprendimento (DSA).

Autorevoli studiosi del mondo giovanile evidenziano l'emersione di un cambiamento sostanziale nello stile esistenziale dei giovani. La situazione emergenziale, inoltre, dettata dalla pandemia Covid 19 ed unita dalla più recente situazione geopolitica internazionale, ha avuto e continua ad avere un ruolo importante nell'impennata quantitativa nelle situazioni di malessere e di disagio giovanile. Le restrizioni determinate dall'emergenza Covid 19 hanno impattato pesantemente sulla vita sociale di giovani ed adolescenti, con ripercussioni evidenti sulla loro salute psicologica ed emotiva, accentuando i fenomeni presenti ed apparentemente sopiti.

Di fronte a queste condizioni le famiglie appaiono disorientate e cercano aiuto nei Servizi pubblici. Ad oggi, tuttavia, non esiste sul territorio un Servizio strutturato, organizzato per far fronte a queste specifiche problematiche, in grado di intercettare e trattare adeguatamente la sofferenza psichica di minori e famiglie.

La Cooperativa intende, quindi, operare in tale ambito di attività al fine di promuovere il benessere giovanile e assicurare in tal modo ricadute positive per l'intera comunità territoriale.

Un ulteriore bisogno individuato dalla Cooperativa mediante il suo operare nelle Scuole è quello relativo alla diagnosi e trattamento dei disturbi specifici dell'apprendimento, infatti i DSA hanno effetti persistenti e spesso invalidanti per la vita del ragazzo (ad esempio, prematuro abbandono scolastico, difficoltà lavorative, ecc.). Inoltre, soprattutto se non riconosciuti in modo tempestivo, possono determinare problemi secondari nella sfera psicopatologica (da una bassa autostima, a un senso di impotenza appresa, fino a forme più franche di ansia/depressione), o a problemi della sfera comportamentale, capaci di interferire anche in modo significativo con l'adattamento

personale e sociale delle persone affette, soprattutto nel caso delle forme di disturbo più severe. In tale ottica, pertanto, la specifica attività di diagnosi si ricollega all'attività preventiva, diagnostica, terapeutica e riabilitativa offerta dall'Ambulatorio in un'ottica globale di promozione del benessere giovanile.

La presente **Carta dei Servizi** è stata redatta con il coinvolgimento delle principali figure professionali coinvolte nell'attività dell'Ambulatorio. La Carta dei Servizi si presenta pertanto, come un documento flessibile e sensibile alle indicazioni provenienti dalla sua applicazione, ai riferimenti normativi, alle informazioni scaturenti dalla partecipazione attiva dell'utente e della collettività.

## 5 . L'AMBULATORIO

Conformemente ai propri valori, e a fronte dei nuovi bisogni rilevati, la Cooperativa Pars ha voluto avviare un Ambulatorio per attività preventiva, diagnostica, terapeutica e riabilitativa dell'età evolutiva e per diagnosi dei disturbi specifici dell'apprendimento (DSA).

Si tratta, in particolare, di un nuovo presidio specialistico e multifunzionale, per l'affronto dei disturbi e del disagio mentale degli Adolescenti.

## 6. DESTINATARI E VOLUMI DI PRESTAZIONI

L'Ambulatorio si rivolge ai giovani, dalla prima infanzia ai 24 anni, alle famiglie, agli insegnanti e a qualunque altra persona di riferimento per i giovani.

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati, pertanto il volume di attività dell'ambulatorio varia a seconda della durata degli appuntamenti e delle tipologie di attività programmate.

## 7. ORARIO E MODALITÀ DI ACCESSO

L'Ambulatorio è sito in Via G. Carducci 107/B – 62012 Civitanova Marche. **L'Ambulatorio è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario pomeridiano, dalle 15.00 alle 18.00.** Previo accordo, possono essere concordati appuntamenti anche in altre fasce orarie.

L'accesso è libero e avviene mediante appuntamento contattando i seguenti recapiti:

Cellulare: 3423995950 – Dott.ssa Irene Costantini

Mail: [icaro@pars.it](mailto:icaro@pars.it).

Qualora una persona richieda un appuntamento, il responsabile accettazione, acquisisce alcune informazioni basilari per individuare la questione da trattare e verificare che questa rientri nell'ambito di attività dell'Ambulatorio. Qualora tale valutazione preliminare abbia esito positivo, il

responsabile accettazione provvede a fissare un appuntamento con l'interessato, e se minorenne richiede la presenza di entrambi i genitori.

Gli appuntamenti vengono fissati in modo trasparente nel rispetto dei seguenti elementi:

- dell'ordine cronologico delle richieste, considerando anche eventuali richieste in lista di attesa;
- del tempo medio previsto per le prestazioni richieste;
- delle disponibilità del professionista/piano turni;
- disponibilità degli spazi dell'Ambulatorio;
- programmazione delle attività dell'Ambulatorio;
- altri elementi che possono influire sull'apertura dell'Ambulatorio.

In occasione del primo contatto verranno fornite tutte le informazioni utili per usufruire dei servizi e verranno raccolti i dati necessari alla programmazione degli eventuali successivi incontri.

La consultazione può prendere avvio da una richiesta diretta dell'interessato o per un invio/segnalazione da parte di un Ente privato o pubblico del territorio.

Le prestazioni afferenti all'Ambulatorio sono erogate dietro pagamento secondo il tariffario affisso presso i locali dell'Ambulatorio.

## 8. IL PERSONALE

### 8.1 L'organigramma e equipe professionale

Il Direttore Sanitario della struttura è la **Dott.ssa Costantini Irene**, psicologa specialista in psicoterapia familiare e sistemico relazionale iscritta all'Ordine degli Psicologi della Regione Marche al numero: 1810.

Le figure professionali che operano all'interno dell'Ambulatorio sono inoltre:

- Psicologi;
- Psicoterapeuti;
- Neuropsichiatra infantile. Per i soggetti maggiorenni la figura del neuropsichiatra infantile viene sostituita da quella dello specialista medico formato in modo specifico sull'argomento.

**Per i DSA** è previsto, inoltre, l'intervento in equipe delle seguenti ulteriori figure professionali:

- Logopedista;
- Neuropsicomotricista;

Può essere previsto il coinvolgimento di ulteriori e diverse figure professionali che si rendono necessarie in base alle caratteristiche del caso trattato.

Per le attività laboratoriali potrà essere prevista, inoltre, la collaborazione di esperti di laboratorio con esperienza nel settore specifico di attività.

Garantendo in ogni caso la multidisciplinarietà del percorso, qualora se ne ravvisasse la necessità, i professionisti previo parere favorevole dell'equipe, potranno operare in sedi differenti da quelle dei locali dell'Ambulatorio per la valutazione e trattamento del caso.

Presso l'Ambulatorio è affisso l'organigramma nominativo della struttura.

## 8.2 Il Funzionigramma

**Direttore sanitario-** Individuato dal Presidente della Cooperativa sulla base delle competenze professionali ed esperienze maturate. Al Responsabile di Struttura competono le seguenti funzioni:

- Garantisce la formulazione e l'applicazione del regolamento interno;
- Risponde della idoneità del personale, delle attrezzature e degli impianti;
- Vigila sull'osservanza delle norme igienico sanitarie, sulla efficienza dello strumentario;
- Vigila sulla validità e corretta applicazione delle metodologie in uso;
- Coordina il lavoro del personale operante nella struttura;
- È responsabile della registrazione e conservazione delle cartelle ambulatoriali degli utenti;
- Provvede all'aggiornamento delle metodiche;
- Ha la responsabilità nella gestione del rischio clinico.

**Psicologo/Psicoterapeuta** - svolge le seguenti attività:

- Si occupa della diagnosi e della valutazione delle problematiche psicologiche;
- Offre sostegno psicologico, consulenza, prevenzione e riabilitazione mirate a sostenere, favorire e sviluppare le potenzialità individuali e migliorare la qualità della vita personale, familiare, scolastica, sociale.
- Effettua colloqui individuali e di gruppo;
- Sottopone agli utenti test psicologici;
- Si relaziona con il direttore sanitario e l'equipe multidisciplinare dell'Ambulatorio.
- Se è anche psicoterapeuta, tratta, attraverso strumenti non farmacologici, i disturbi psicopatologici mediante lo strumento clinico della psicoterapia.

### **Neuropsichiatra infantile** - Svolge le seguenti attività:

- Si occupa della consulenza, del sostegno, del percorso di valutazione dello sviluppo con approfondimento diagnostico;
- È referente per lo sviluppo psicomotorio e le sue difficoltà;
- Contribuisce alle valutazioni e interventi nelle condizioni di disabilità neuropsichiatrica in età evolutiva per individuare ritardi e disturbi dello sviluppo nella prima infanzia;
- Si relazione con il Direttore sanitario e l'Equipe Multidisciplinare dell'Ambulatorio.

### **Logopedista**- Svolge le seguenti attività:

- Effettua la valutazione e/o rieducazione logopedica finalizzata al conseguimento di una valutazione e/o intervento per potenziare le abilità linguistico-comunicative e pragmatiche e/o curricolari e/o prassiche deglutitori. Gli strumenti principali sono: il colloquio clinico, i test diagnostici, le osservazioni comportamentali, le sedute riabilitative.
- Si relazione con il Direttore sanitario e l'Equipe Multidisciplinare dell'Ambulatorio.

### **Neuropsicomotricista** - Svolge le seguenti attività:

- Attua interventi terapeutici e riabilitativi nei disturbi percettivo motori, neurocognitivi e nei disturbi di simbolizzazione e di interazione del bambino;
- Adatta gli interventi terapeutici alle peculiari caratteristiche dei pazienti in età evolutiva con quadri clinici multiformi che si modificano nel tempo in relazione alle funzioni emergenti;
- Svolge attività terapeutica per le disabilità neuropsicomotorie, psicomotorie e neuropsicologiche in età evolutiva utilizzando tecniche specifiche per fascia d'età e per singoli stadi di sviluppo.
- Attua procedure di valutazione dell'interrelazione tra funzioni affettive, funzioni cognitive e funzioni motorie per ogni singolo disturbo neurologico, neuropsicologico e psicopatologico dell'età evolutiva.
- Si relazione con il Direttore sanitario e l'Equipe Multidisciplinare dell'Ambulatorio.



## 9. AREE DI INTERVENTO

L'equipe dell'Ambulatorio è specializzata nelle seguenti aree:

- Disturbi specifici dell'Apprendimento (DSA);
- Disturbi dell'immagine corporea;
- Difficoltà dell'apprendimento e orientamento scolastico;
  
- Comportamenti trasgressivi e antisociali;
- Ritiro sociale;
- Dipendenze tecnologiche e da gioco d'azzardo;
- Uso problematico di alcol e droghe;
- Depressioni, disturbi d'ansia, fobie;
- Rischio suicidale;
- Elaborazione eventi traumatici.

Si specifica che l'equipe dell'Ambulatorio opera anche nell'ambito delle situazioni di giovani con iniziale consumo di sostanze stupefacenti o stili compulsivi (es. gioco d'azzardo), quando la disfunzionalità dello stile comportamentale non è tale da caratterizzare una forma di Dipendenza ma si inserisce in una problematicità evolutiva all'interno di una comunicazione e di un modello educativo inadeguati da parte del nucleo familiare.

Lo stesso vale per altre problematiche adolescenziali che segnalano difficoltà evolutive quali episodi auto e/o eteroaggressivi e disturbi del comportamento alimentare, disturbi del comportamento, uso eccessivo e disfunzionale di Internet.

L'equipe dell'Ambulatorio può fornire, inoltre, attività di consulenza per affrontare anche altre espressioni del disagio psichico giovanile, orientando il giovane e i familiari verso il percorso più opportuno.

Le attività di consulenza e orientamento dell'Ambulatorio sono rivolte anche ai familiari e alle persone di riferimento dei giovani.

## 10. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE

Nell'Ambulatorio potranno essere garantite le seguenti tipologie di prestazioni:

**Prestazioni psicologiche** – Sono presenti psicologi e psicoterapeuti, di alto livello professionale, per lo svolgimento di colloqui individuali, gruppi terapeutici e spazi di ascolto/consulenza, nonché per la somministrazione di test validati scientificamente utili ad un inquadramento diagnostico. La tipologia di prestazione più adeguata è decisa in relazione alle problematiche della singola persona e alle caratteristiche del gruppo.

**Prestazioni socio – educative** – rientrano in tale ambito l'organizzazione di attività educative, formative e di socializzazione, attività di supporto per le competenze scolastiche; attivazione di laboratori creativi, quali musica, teatro, fotografia, arti grafiche nonché attivazione di collaborazioni con le istituzioni e le aziende del territorio per tirocini lavorativi, stage, attività di volontariato.

**Prestazioni mediche**– rientrano in tale categoria le attività di consulenza dei medici specialisti che si dovessero rendere necessarie ad integrazione dell'intervento psicologico/psicoterapico ovvero delle attività socio-educative, allo scopo di alleviare situazioni di disturbo o di scompenso dettate da specifiche patologie.

### **Prestazioni specifiche per DSA**

- Valutazione generale, QI completo, Valutazione DSA;
- Valutazione Specifica Logopedica;
- Valutazione Specifica Neuropsicomotoria;
- Psicoeducazione (cognitivo-comportamentale, comportamentale, evolutivo-comportamentale);
- Trattamento Logopedia;
- Trattamento Neuropsicomotricità;
- Parent Training Informativo e Supporto Genitoriale;
- Parent Training Evolutivo e Comportamentale;
- Sostegno psicologico;

Accanto a tali prestazioni potranno essere strutturate attività laboratoriali individuali o di gruppo concordate e costruite sulla base delle specifiche esigenze che dovessero emergere. I laboratori sono condotti da uno psicologo o da un educatore coinvolgendo eventualmente anche esperti con esperienza specifica nel settore.

Le attività laboratoriali possono essere delle seguenti tipologie:

- **di apprendimento** mira alla riabilitazione del ruolo studente, attraverso il rinforzo delle competenze di apprendimento e di studio. Aiuta inoltre a riflettere sulla propria relazione affettiva con la conoscenza e il sapere.

- **laboratorio di orientamento** sostiene i ragazzi ad avviare o riavviare i processi decisionali collegati alle scelte scolastiche e lavorative.
- **laboratorio espressivo-creativo** ha l'obiettivo di rimettere in moto la capacità di pensare, progettare, rappresentare attraverso la produzione di materiali espressivi e di significato simbolico, come ad esempio quali musica, teatro, fotografia, arti grafiche.

Durante tutto il percorso di presa in carico del paziente viene garantita la costante multidisciplinarietà delle prestazioni mediante il lavoro di equipe e supervisione.

Ai fini di una personalizzazione degli interventi l'equipe individua le modalità specifiche di erogazione delle prestazioni sopra indicate optando tra attività individuali e/o di gruppo, nonché tra attività in presenza o a distanza o altre modalità ritenute opportune.

## 11. REFERTI E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il referto/relazione/certificazione è consegnato di norma al termine della prestazione.

Ove ciò non sia possibile, verrà fornita al paziente l'indicazione precisa circa la data e le modalità di ritiro, che avverrà in ogni caso durante l'orario di apertura dell'Ambulatorio. Il referto/relazione, predisposto in busta chiusa, può essere ritirato dal paziente stesso o dalla persona esercente la responsabilità genitoriale (se paziente minorenni) o se maggiorenne, da persona specificatamente delegata.

La documentazione sanitaria e socio-assistenziale di ciascun utente viene conservata presso gli archivi della Cooperativa anche successivamente al termine del trattamento. La copia della documentazione sanitaria e socio-assistenziale può essere richiesta esclusivamente dall'interessato stesso o dalla persona esercente la responsabilità genitoriale (se paziente minorenni) o se maggiorenne, da persona delegata munito di delega scritta, secondo le seguenti modalità:

- **direttamente**, presso la sede operativa della Cooperativa, sita nel Comune di Corridonia (MC) - 62014 - Contrada Cigliano n. 15, dall'avente diritto o da persona munita di delega scritta. Orario di ricevimento richieste: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 escluso festivi;
- **attraverso il servizio postale**, indirizzando la richiesta alla medesima sede operativa della Cooperativa: Corridonia (MC), Contrada Cigliano n. 15 – 62014;
- **mediante posta elettronica** inviando la richiesta all'indirizzo email: "info@pars.it".

Non vengono accettate richieste effettuate telefonicamente.

**Le copie sono rilasciate entro 7 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta presentata**

conformemente alle modalità descritte.

## 12. TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le tariffe applicate sono descritte nel TARIFFARIO affisso presso i locali dell'Ambulatorio.

Il pagamento avverrà al termine della prestazione o in caso di un pacchetto servizi concordato, il pagamento avverrà con cadenza mensile. In caso di pacchetto servizi, verrà richiesto il versamento di una somma a titolo di acconto a garanzia dell'adempimento.

Il pagamento potrà avvenire direttamente presso l'Ambulatorio tramite POS o contanti ovvero tramite bonifico con accredito sul conto corrente indicato nel contratto.

## 13. DIRITTI E DOVERI

**Premessa: Si garantisce il rispetto dei diritti fondamentali della persona escludendo ogni forma di coercizione fisica, psichica o morale.**

**Diritti:** I diritti dei pazienti che vengono tutelati sono i seguenti:

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose;
- Durante il periodo di cura ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto ad essere interpellato con rispetto;
- Il paziente ha diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psico-fisico;
- Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, ed alle modalità di accesso;
- Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Quando il paziente non sia in grado di decidere per sé stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psico-fisico e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
- Il paziente ha il diritto di ottenere dall'equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta e di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici, nel rispetto della privacy;
- Le informazioni vanno fornite al paziente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione;
- Il paziente ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente il personale che lo segue delle sue intenzioni, espressione della sua volontà;

- Il paziente ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dal Direttore Sanitario dell'Ambulatorio, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi;
- I rapporti con l'utenza e l'accesso ai servizi si esplicano senza discriminazioni e nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti;
- Gli operatori dei vari servizi ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione dell'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare ai pazienti il minor disagio possibile;
- Il paziente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. Il paziente può altresì esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti;
- Il paziente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di questa struttura.

**Doveri:** La struttura garantisce la volontarietà di accesso e di permanenza nel programma del paziente e specifica doveri e regole che egli è tenuto a rispettare nell'accesso all'Ambulatorio.

Il paziente è tenuto:

- ad accettare le regole dell'Ambulatorio;
- ad utilizzare con attenzione e cura le attrezzature e gli arredi presenti nell'Ambulatorio e a risarcire gli eventuali danni provocati;
- L'accesso in struttura comporta da parte del paziente/tutore una predisposizione alla fiducia e al rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e educativo;
- È dovere di ogni paziente/tutore informare tempestivamente il personale sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, attenendosi alle procedure interne;
- I familiari dei minori che frequentano l'Ambulatorio debbono attendere i minori in sala d'attesa o rimanere nelle vicinanze dell'Ambulatorio e facilmente rintracciabili;
- Quando accede in struttura, il paziente/tutore è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e a collaborare con il personale dell'Ambulatorio;
- Ha il dovere di comunicare al personale le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, utili al buon andamento del programma e necessarie a tutelare la salute del personale che lo cura;

- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza;
- Nella struttura è vietato fumare.

## 14. PRIVACY

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo della Cooperativa Sociale PARS nei confronti della riservatezza dei dati personali e particolari dei cittadini che si rivolgono all'Ambulatorio. Gli utenti vengono informati sul trattamento dei dati personali a norma dell'art. ex artt. 13 e 14 del Regolamento Ue 679/2016. I dati personali potranno essere comunicati esclusivamente a soggetti autorizzati interni e a soggetti nominati responsabili esterni del trattamento. I dati personali non saranno diffusi e saranno conservati, in archivi protetti secondo la normativa vigente, per scopi di tutela legale e finalità previdenziali.

Il responsabile della protezione dei dati è il DPO (Data Protection Officer) nominato dalla Cooperativa. L'informativa completa ai sensi dell'art. 13 e 14 del GDPR è presente presso la struttura.

## 15. ATTIVITÀ INFORMATIVA

L'attività informativa si manifesta innanzitutto attraverso il consenso informato. Il paziente ha il diritto di ricevere una corretta informazione da parte dell'equipe relativamente al trattamento proposto, affinché abbia una consapevole adesione allo stesso e si adempiano gli obblighi deontologici connessi.

In occasione del primo colloquio con un professionista sanitario, il professionista fornisce chiara ed esaustiva informazione e descrizione del trattamento posto in essere, al fine di metterlo nella condizione di compiere una scelta consapevole. Il consenso è acquisito mediante la sottoscrizione di un modulo, che nel caso di minore, dovrà essere sottoscritto dagli esercenti la responsabilità genitoriale. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento.

## 16. RECLAMI

Chiunque ha la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami presentati vengono attentamente esaminati dall'Ufficio Qualità PARS, che adotta di conseguenza i necessari provvedimenti.

Il reclamo deve essere registrato nell'apposito modulo messo a disposizione nella struttura, e una volta compilato, può essere rinviato mediante:

- servizio postale: Coop. Soc. PARS Pio Carosi Impresa Sociale ETS, c.da Cigliano 15, 62014, Corridonia (Mc);
- mail: [info@pars.it](mailto:info@pars.it);
- "Cassetta reclami" presente all'interno della Struttura e degli Uffici PARS.

È possibile effettuare segnalazioni anche nel sito [www.pars.it](http://www.pars.it) compilando gli appositi campi per i contatti.

I reclami presentati verranno tempestivamente visionati e quelli ritenuti fondati verranno gestiti dall'Ufficio Qualità, congiuntamente al responsabile del servizio al fine di individuare le cause del reclamo necessarie ad identificare le azioni da porre in essere per l'eliminazione del disservizio. L'Ufficio Qualità contatterà il reclamante per comunicargli l'esito della gestione del reclamo.

## 17. CONTATTI

### **COOPERATIVA SOCIALE PARS "PIO CAROSI" IMPRESA SOCIALE ETS**

Via G. Carducci, 107/B – 62012 Civitanova Marche (MC)

c.f. 93011660433 – P. Iva 01191980430

**Tel.** 0733/434861

**EMAIL:** "[info@pars.it](mailto:info@pars.it)"

**PEC:** "[nicoletta.capriotti@pec.pars.it](mailto:nicoletta.capriotti@pec.pars.it)"

**Sito internet:** [www.pars.it](http://www.pars.it)

### **AMBULATORIO**

Via G. Carducci, 107/b – 62012 Civitanova Marche (MC)

**Cellulare:** 3423995950 – **Dott.ssa Irene Costantini**

**Email:** [icaro@pars.it](mailto:icaro@pars.it)