



SERVIZIO TERRITORIALE PER LE DIPENDENZE

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Indice	Pagina
Presentazione	3
Sezione prima: Mission e principi fondamentali	4
Sezione seconda: Il servizio e le prestazioni	22
Sezione terza: Impegni e standard	35
Sezione quarta: Tutela e verifica	44
Mappe accesso ai servizi	54

PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi del Servizio Territoriale per le Dipendenze dell'ASST Valtellina e Alto Lario è lo strumento di comunicazione tra il cittadino e la struttura sociosanitaria.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

Con la redazione della propria Carta dei servizi, il Servizio per le Dipendenze intende fare un passo in più verso una maggiore trasparenza e accessibilità delle informazioni sui servizi erogati e ottemperare così alla missione di promuovere, mantenere e sviluppare il benessere del cittadino.

Direttore
Unità Operativa Complessa Dipendenze
Dr. Massimo Tarantola



**La
Carta
dei
Servizi**

**Sezione
prima**

**MISSION
E
PRINCIPI
FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi rappresenta un patto fra l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale e i cittadini, al fine di garantire trasparenza nei rapporti, facilitare la comunicazione, promuovere la partecipazione della collettività al processo di qualificazione e di miglioramento delle strutture sanitarie in funzione delle aspettative dell'utenza.

IL TERRITORIO DELL'ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

La
Carta
dei
Servizi

Sezione
prima



L'ASST Valtellina e Alto Lario esplica la propria attività in tutto il territorio della provincia di Sondrio e del Medio e Alto Lario.

La Carta dei Servizi

Sezione prima

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Valtellina e Alto Lario, istituita con la DGR n. 4497 del 10.12.2015, è attiva dal 1.1.2016. Insieme a tutti gli altri erogatori presenti e accreditati sul territorio, concorre all'erogazione degli interventi riconosciuti come livelli essenziali di assistenza; in particolare eroga le prestazioni specialistiche, di prevenzione sanitaria, diagnosi, cura e riabilitazione a media e bassa complessità, le cure intermedie, garantisce le funzioni e le prestazioni medicolegali.

L' ASST è guidata dalla Direzione Generale, che è supportata dalle Direzioni Sanitaria, Socio Sanitaria e Amministrativa; è articolata in due settori: la rete territoriale e il polo ospedaliero.



La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il **Servizio Territoriale per le Dipendenze (SerD)** è un servizio della rete territoriale. Esso afferisce alla Direzione Sociosanitaria dell'ASST ed è articolato in cinque Unità erogative territoriali.

Ad esso sono assegnate, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, funzioni e responsabilità con l'obiettivo di assicurare una risposta preventiva, terapeutica e riabilitativa alle problematiche legate alle dipendenze patologiche.

Si occupa delle persone, minori o adulti, che portano domande e bisogni sociosanitari, o consulenziali, riferiti a problematiche o patologie correlate a situazioni di uso, abuso, o dipendenza da sostanze legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo patologico.



MISSION SERVIZIO TERRITORIALE PER LE DIPENDENZE DELL'ASST

Il **SerD** intende promuovere, a livello territoriale, un modello di intervento in grado di garantire l'omogenea valutazione dei bisogni e la presa in carico globale, integrata e continuativa nelle fasi di accoglienza, diagnosi, cura e reinserimento delle persone con problematiche derivanti dall'uso o abuso di sostanze psicoattive, dipendenza da esse o da gioco d'azzardo patologico.



La Carta dei Servizi

Sezione prima

I valori Fondanti

Il SerD si impegna ad erogare i servizi socio sanitari ispirandosi alla **Direttiva del Presidente del Consiglio** dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, alla **Carta Europea dei diritti** del malato e al **Codice Etico** dell'ASST.

Alla base della propria azione il SerD pone la **centralità del cittadino**, ovvero il rispetto della dignità umana che impone l'adozione di un modello di intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale, integrata e continuativa del cittadino con problematiche di uso-abuso o di dipendenza patologica da sostanze psicoattive, legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo.

Adotta strategie volte a favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre che a sviluppare il miglioramento continuo dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera nel rispetto dei **principi sanciti dalla legislazione vigente** per tutti gli erogatori di servizi pubblici.

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi avviene nel rispetto del principio di eguaglianza a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalle condizioni economiche, dalla religione, dalle opinioni politiche, dall'orientamento sessuale, dall'area geografica di residenza, dalla tipologia di bisogno espresso.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio vanno tenuti, nei confronti degli utenti, comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni; i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere gestiti facendo attenzione a ridurre il disagio recato agli utenti.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio sul territorio nazionale e, all'estero, nei casi previsti dalla normativa vigente.

Partecipazione: al cittadino-utente è garantita la partecipazione nella fruizione dei servizi anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela; più specificatamente il principio della partecipazione viene assicurato riconoscendo al cittadino il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e il diritto di proporre osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, fornendo anche una propria valutazione sulla qualità dello stesso.

Efficienza ed efficacia: i servizi pubblici devono essere erogati in modo da garantire un risultato qualitativamente valido e l'economicità nell'impiego delle risorse.

(cfr. DPCM del 27 gennaio 1994)



La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera nel rispetto della **Carta Europea dei diritti del malato**.

Il SerD opera nel rispetto dei diritti della persona e per questo fa propria la Carta Europea dei Diritti del Malato.

Al fine di dare una concreta applicazione alla Carta dei Diritti, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Valtellina e Alto Lario si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori. I cittadini, da parte loro, sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera nel rispetto della **Carta Europea dei diritti del malato**.

DIRITTI	DOVERI
<p>1 . Diritto a misure preventive Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.</p>	<p>1. Il cittadino è tenuto ad assicurare la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.</p>
<p>2. Diritto all'accesso Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.</p>	<p>2. Il cittadino è tenuto a fornire agli operatori sanitari tutte le informazioni sanitarie necessari per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.</p>



DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera
nel r i s p e t -
t o della **Car-
ta Europea
dei diritti del
malato.**

DIRITTI	DOVERI
<p>3. Diritto alla informazione Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il loro utilizzo, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.</p>	<p>3. Il cittadino è chiamato ad adeguare il proprio comportamento alle informazioni e alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari.</p>
<p>4. Diritto al consenso Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.</p>	

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera nel rispetto della **Carta Europea dei diritti del malato**.

DIRITTI	DOVERI
<p>5. Diritto alla libera scelta Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.</p>	<p>5. Il cittadino è tenuto al rispetto degli orari di apertura del servizio, nonché delle norme igienicosanitarie vigenti.</p>
<p>6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.</p>	<p>6. Il cittadino che usufruisce dei servizi sanitari deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori ed agli altri utenti e/o degen- ti.</p>



DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera
nel r i s p e t -
t o della **Car-
ta Europea
dei diritti del
malato.**

DIRITTI	DOVERI
<p>7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.</p>	<p>7. Il cittadino ha il dovere di informare subito il servizio, della rinuncia alle cure o alle prestazioni sanitarie già prenotate, per favorire l'utilizzo efficace delle risorse.</p>
<p>8. Diritto al rispetto di standard di qualità Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.</p>	<p>8. Il cittadino è tenuto al rispetto del divieto di fumare in tutte le strutture sanitarie. Il cittadino deve rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie nonché i regolamenti in vigore nelle stesse.</p>

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera nel rispetto della **Carta Europea dei diritti del malato**.

DIRITTI	DOVERI
<p>9. Diritto alla sicurezza Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.</p>	<p>9. Il cittadino ha il dovere di astenersi da attività illecite; non assume inoltre atteggiamenti aggressivi verso altri utenti e/o operatori del servizio.</p>
<p>10. Diritto alla innovazione Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.</p>	



DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera nel rispetto della **Carta Europea dei diritti del malato.**

DIRITTI	DOVERI
<p>11. Diritto ad evitare le sofferenze e il dolore non necessario Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.</p>	
<p>12. Diritto a un trattamento personalizzato Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.</p>	<p>12. Ogni paziente concorda e contribuisce ad attuare il percorso terapeutico individualizzato; è chiamato ad assumere le terapie farmacologiche secondo le indicazioni prescritte dagli operatori sanitari.</p>
<p>13. Diritto al reclamo Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.</p>	

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD opera nel rispetto della **Carta Europea dei diritti del malato**.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

DIRITTI	DOVERI
<p>14. Diritto al risarcimento Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario</p>	

(Dalla Carta Europea dei Diritti del Malato)



La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD,
nell'esercizio
delle sue fun-
zioni, tiene
conto del **Co-
dice Etico
dell'Azienda.**

Riservatezza

L'ASST Valtellina e Alto Lario assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso.

Trasparenza e completezza dell'informazione

I collaboratori dell'Azienda sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili e accurate, in modo tale che nei rapporti con l'Azienda i portatori d'interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

Imparzialità

L'Azienda si impegna a garantire nei rapporti con gli Utenti equità, imparzialità e riduzione delle disuguaglianze nella accessibilità dei servizi per la salute, al fine di affermare il diritto e l'aspettativa di ogni persona di aspirare al migliore stato di salute.

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il SerD,
nell'esercizio
delle sue fun-
zioni, tiene
conto del **Co-
dice Etico
dell'Azienda.**

Tutela della persona

L'Azienda tutela il diritto primario degli Utenti di avere un'assistenza adeguata e competente e di essere curati con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle convinzioni filosofiche e religiose. L'Azienda promuove e tutela il valore delle risorse umane allo scopo di massimizzare il grado di soddisfazione ed accrescerne le competenze.

Qualità

L'Azienda orienta la propria qualità alla soddisfazione e alla tutela dei propri Utenti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità delle proprie attività.



**La
Carta
dei
Servizi**

**Sezione
seconda**

**IL SERVIZIO
E LE
PRESTAZIONI**

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

La Mission

La prevenzione, la cura, la riabilitazione nei confronti delle persone con problematiche derivanti dall'uso o abuso di sostanze psicoattive o dipendenza da esse o da gioco d'azzardo patologico.

IL SerD

Le Unità erogative SerD sono l'articolazione territoriale del Servizio. Ogni Unità eroga interventi di prevenzione, cura e riabilitazione delle dipendenze. L'obiettivo di cura degli interventi effettuati è il raggiungimento e il mantenimento della sospensione dell'uso di sostanze psicoattive attraverso la progressiva riduzione del livello di compromissione psico-socio-sanitaria. Nei SerD operano équipe multidisciplinari costituite da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali ed educatori.



**La
Carta
dei
Servizi**

**Sezione
seconda**

**UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA
TERRITORIO E DIPENDENZE**

Direttore: Dr. Massimo TARANTOLA

Segreteria: Via Stelvio, 35 23100 SONDRIO tel. 0342521069 - 0342521333

e-mail: massimo.tarantola@asst-val.it

Pec: protocollo@pec.asst-val.it

INDIRIZZI

**Sedi delle Unità erogative territoriali,
orari d'apertura e di somministrazione
delle terapie**

SerD Unità erogativa di SONDRIO

Responsabile Dr. Dario VALSECCHI

Via Stelvio, 35

tel. 0342.212720 fax 0342.513081

e-mail: sert.so@asst-val.it

da lunedì a venerdì

dalle 9.00 alle 12.30

dalle 14.00 alle 17.00

giovedì pomeriggio chiuso al pubblico

Ambulatorio terapie farmacologiche

Via Stelvio, 35

tel. 0342.555.362 fax 0342.555.597

e-mail: ambulatorio.sert.so@asst-val.it

da lunedì a venerdì

dalle 7.30 alle 9.00

dalle 12.00 alle 12.30

dalle 14.00 alle 15.00

**La
Carta
dei
Servizi

Sezione
seconda**

sabato, domenica e festivi
dalle 8.00 alle 10.00

SerD Unità erogativa di MORBEGNO

Responsabile Dott.ssa Bruna DIGERA

Via Martinelli, 13

tel. 0342.643255/7

e-mail: sert.mo@asst-val.it

da lunedì a venerdì
dalle 7.00 alle 13.15
dalle 13.45 alle 15.30

Ambulatorio terapie farmacologiche

lunedì e giovedì
dalle 7.00 alle 8.00
dalle 10.00 alle 12.30
dalle 14.00 alle 14.30

martedì e venerdì
dalle 7.00 alle 8.30
dalle 10.00 alle 12.00

mercoledì
dalle 7.00 alle 8.30
dalle 11.00 alle 12.00



SerD Unità erogativa di CHIAVENNA

Responsabile Dott.ssa Bruna DIGHERA

Via G.B. Cerletti, 9

tel. 0343.67291 fax 0343.67320

e-mail: sert.ch@asst-val.it

da lunedì a venerdì

dalle 8.30 alle 12.30

Ambulatorio terapie farmacologiche

da lunedì al venerdì

dalle 8.30 alle 11.30

SerD Unità erogativa di TIRANO

Responsabile Dr. Pasquale ANTICO

Viale Cappuccini, 4

tel. 0342.707322 fax 0342.707312

e-mail: sert.ti@asst-val.it

lunedì

dalle 8.00 alle 13.00

da martedì a venerdì

dalle 8.00 alle 13.00

dalle 14.00 alle 17.00

Ambulatorio terapie farmacologiche

lunedì

dalle 8.00 alle 13.00

da martedì a venerdì

dalle 08.00 alle 13.00

dalle 14.00 alle 16.00

**La
Carta
dei
Servizi
Sezione
seconda**

SerD Unità erogativa di BORMIO

Responsabile Dr. Pasquale ANTICO

Via Agoi, 8

tel. 0342.909143 fax 0342.910104

e-mail: sert.bo@asst-val.it

da lunedì a venerdì

dalle 8.30 alle 12.30

Ambulatorio terapie farmacologiche

da lunedì a venerdì

dalle 8.30 alle 12.30

(Eventuali modifiche e/o aggiornamenti sono reperibili sul sito: www.asst-val.it)

**La
Carta
dei
Servizi
Sezione
seconda**

Il SerD

L'accesso al SerD è diretto, gratuito, non è necessaria l'impegnativa del medico di medicina generale.

Nessun intervento è attuato senza il consenso del paziente. In casi eccezionali e previsti dalla legge è garantito l'anonimato. La riservatezza è sempre garantita.

Gli operatori che compongono l'équipe multidisciplinare elaborano e attuano i diversi interventi personalizzati che, di norma, si strutturano attra-

Il processo
di presa
in carico



La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo
di presa
in carico

verso fasi strettamente correlate fra loro, di seguito specificate.

Prima fase: ACCESSO AL SERVIZIO

Questa fase è finalizzata alla valutazione della pertinenza della domanda rispetto agli scopi e alle attività offerte dal servizio ambulatoriale. Il contatto può essere di persona o telefonico, da parte del diretto interessato e/o dei familiari.

Seconda fase: AMMISSIONE - ACCOGLIENZA

L'attività di accoglienza riguarda tutte le persone che accedono al servizio per sé o per altri, portando una richiesta d'aiuto legata all'uso o abuso di sostanze psicoattive o da gioco d'azzardo patologico.

La persona che si rivolge al servizio per la prima volta, o dopo un periodo d'assenza, è accolta senza lista d'attesa.

Nello spazio dell'accoglienza si raccolgono e si comunicano informazioni. In particolare si pone attenzione alla

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo
di presa
in carico

domanda formulata, si acquisiscono dati preliminari utili per un iniziale e provvisorio inquadramento del problema portato, si offrono indicazioni circa gli interventi farmacologici, psico-sociali e riabilitativi che il servizio può offrire.

I dati raccolti sono discussi all'interno dell'équipe multidisciplinare che, sulla base degli elementi emersi, stabilisce se e quali interventi attivare e i possibili tempi d'attuazione degli stessi.

Terza fase: VALUTAZIONE

Di norma, dopo il primo contatto, si apre una fase valutativa-diagnostica che, a seconda della situazione, può vedere impegnate, contemporaneamente o in tempi diversi, una o più figure professionali.

La fase della valutazione può essere definita come quell'insieme d'attività che consentono una conoscenza più approfondita del caso e che permettono di formulare un'ipotesi di trattamento personalizzato.

La valutazione riguarda le aree psicologica, sociale e medico sanitaria.



La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo
di presa
in carico

Quarta fase: DEFINIZIONE E CONDIVISIONE DEL PROGRAMMA

L'avvio di questa fase è generalmente successiva alla comunicazione alla persona degli esiti della valutazione multidisciplinare, che ne costituisce la premessa fondamentale.

Questa fase è finalizzata alla co-costruzione del "contratto trattamentale", che contiene il piano di lavoro terapeutico e di monitoraggio negoziato tra utente ed équipe.

Quinta fase: TRATTAMENTO

La fase di trattamento è finalizzata al perseguimento degli obiettivi definiti nel contratto trattamentale e mira alla realizzazione dei programmi previsti.

Questi sono classificati come programmi terapeutici o di monitoraggio. I programmi terapeutici possono configurarsi come:

- prevalentemente o esclusivamente medico -farmacologici;
- prevalentemente o esclusivamente psicologici e/o socio riabilitativi;

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo
di presa
in carico

- integrati ovvero che possono contenere contemporaneamente interventi di tipo medico-farmacologico, psicologico, di supporto e/o riabilitativi e/o di reinserimento sociale.

Periodicamente l'équipe multidisciplinare discute l'evoluzione degli interventi programmati e, se opportuno, attiva la riformulazione degli obiettivi, in relazione all'esito degli interventi messi in atto e delle risorse in quel momento attivabili.

Anche l'utente può chiedere la ridefinizione degli obiettivi di trattamento.

Oltre ai programmi terapeutici sopra specificati sono previsti anche interventi trattamentali definiti "puntiformi", limitati cioè a contenere una situazione urgente, ma che non sono proiettati nel tempo e non possono quindi essere inquadrati in un progetto terapeutico. La situazione tipica è quella dell'utente che, in carico presso un altro SerD, è appoggiato al servizio per un periodo limitato.



La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo
di presa
in carico

Sesta fase: DIMISSIONE

La fase di dimissione è un processo finalizzato alla chiusura, con atto formalizzato, di un programma terapeutico o di monitoraggio.

Essa produce di fatto la cessazione di ogni tipo di intervento da parte del servizio e corrisponde all'uscita dell'utente dal servizio.

Il SerD garantisce le seguenti prestazioni:

- accoglienza, orientamento, consulenza;
- counseling sanitario e psico-socioeducativo all'interessato o alla famiglia o a persone di riferimento dell'utente;
- diagnosi medica e psicologica, valutazione sociale e dei bisogni educativi;
- prevenzione, diagnosi e cura delle patologie correlate;
- trattamenti farmacologici;
- sostegno psicologico, sociale ed educativo;

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo
di presa
in carico

- psicoterapia individuale, di coppia, familiare;
- collaborazioni su programmi terapeutici con gruppi di auto aiuto e comunità terapeutiche;
- collaborazioni con ospedali per ricoveri e dimissioni;
- attività di prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (malattie infettive, overdose) compresi gli interventi di riduzione del danno;
- attività di supporto al reinserimento sociale, lavorativo;
- accoglienza, diagnosi e programmi terapeutici a favore di soggetti detenuti o sottoposti a misure restrittive della libertà;
- attività di monitoraggio dei percorsi riabilitativi e prevenzione delle ricadute;
- rilevazione dei dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività e al territorio di competenza, a supporto delle attività di programmazione dell'Agenda Tutela della Salute (ATS), nonché di assolvimento del



debito informativo nei confronti di
Regione Lombardia;

- partecipazione a ricerche e sperimentazioni di interesse regionale.

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo
di presa
in carico

**La
Carta
dei
Servizi
Sezione
terza**

**IMPEGNI
E
STANDARD**



La Carta dei Servizi

Sezione terza

Il SerD pone al centro delle sue attività il cittadino/utente e concretizza tale obiettivo attraverso **impegni e standard** esplicitati nella Carta dei Servizi.

Il SerD basa la propria Politica per la Qualità sui seguenti requisiti essenziali:

a) la presenza sul territorio di un adeguato livello di integrazione tra i diversi servizi sanitari e sociali teso a garantire la continuità tra le diverse azioni di cura e assistenza;

b) la riqualificazione della rete d'offerta ambulatoriale nei termini di un più razionale sistema unico aziendale, in grado di fornire un'omogenea valutazione multidisciplinare integrata dei bisogni sanitario, sociosanitario e sociale;

c) la definizione di percorsi di cura e riabilitazione personalizzati, appropriati e coerenti con i bisogni della persona;

d) l'adozione dei concetti e dei metodi descritti dalle norme sui sistemi di gestione per la qualità, quale strumento per la revisione dell'impianto organizzativo dei servizi, per la pianificazione e il controllo della programmazione e dell'erogazione dei servizi territoriali, oltre che per la formazione e l'addestramento del personale.

IMPEGNI E STANDARD

Tempestività e altri fattori legati al tempo

Il SerD si impegna:

- ad assicurare l'attività di accoglienza (raccolta e comunicazione di prime informazioni) nella giornata del primo accesso al servizio e senza lista di attesa;
- a rispettare i tempi massimi di attesa stabiliti dalla Regione per la prima prestazione a seguito del primo contatto (7 giorni);
- ad assicurare i tempi previsti per la prima prestazione alle donne gravide e ai minori (visita medica immediata e prima valutazione multidisciplinare entro 8 giorni per le gravide, entro 10 giorni per i minori);
- a rispettare i tempi previsti per la valutazione multidisciplinare e concordati con il cliente;
- a rispettare gli orari di apertura e chiusura di ambulatori e uffici;
- a rispettare l'orario per l'erogazione delle prestazioni fissato con appuntamento (visita medica, colloquio);

La Carta dei Servizi

Sezione terza

Impegni
standard e

- a comunicare con tempestività il cambiamento degli orari d'apertura del servizio;
- ad avvisare i cittadini in attesa di visita, o trattamento già prenotato, di eventuali ritardi o sopravvenuti impedimenti per l'erogazione di prestazioni nella data prevista. In tale fattispecie il SerD si impegna a fissare loro una nuova prenotazione.

Semplicità delle procedure di accesso e amministrative

L'accesso al SerD è diretto, gratuito, non è richiesta l'impegnativa del medico di base.

Il SerD si impegna a garantire:

- la possibilità di prenotare e/o disdire telefonicamente le prestazioni specialistiche;
- la predisposizione di documentazione che illustri le attività del SerD e le modalità di erogazione delle prestazioni da distribuire all'utenza durante l'attività di accoglienza;
- che gli appuntamenti siano concordati con l'utente.

Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza nelle strutture sanitarie

Il SerD si impegna a garantire la chiara riconoscibilità dei professionisti ed operatori mediante apposito tesserino di riconoscimento e/ o altri strumenti informativi volti a diffondere la conoscenza delle figure professionali appartenenti alla struttura organizzativa.

Comunicazione e informazione

Il SerD si impegna a garantire:

- l'aggiornamento costante del sito istituzionale: www.asst-val.it;
- la consegna agli utenti del SerD di un opuscolo informativo contenente l'informazione specifica sul servizio, le modalità di accesso, i prodotti e gli standard di qualità;
- che ogni utente venga informato correttamente sulle proprie condizioni psicosociali e sanitarie in relazione ai comportamenti d'abuso/dipendenza con modalità comunicative adeguate all'interlocutore;
- che al cittadino siano chiaramente spiegate le procedure diagnostiche e i trattamenti terapeutici proposti



La Carta dei Servizi

Sezione terza

Impegni e
standard

(i rischi o le alternative) prima che questi esprima il proprio consenso informato;

- la consegna agli utenti che lo richiedono di relazioni/certificazioni per uso consentito dalla legge;
- che all'utenza che accede direttamente al servizio venga consegnato un cartellino informativo con indicati gli orari e il nome dello specialista con cui ha fissato l'appuntamento;
- la pubblicazione della Carta dei servizi sul sito istituzionale.

Aspetti legati alle strutture fisiche ed alla logistica

Il SerD si impegna a garantire:

- la presenza nelle sedi territoriali di un'adeguata segnaletica interna ed esterna al fine di agevolare l'accesso alle strutture e l'orientamento all'interno di esse;
- la presenza nelle sedi territoriali di cartelli che indicano l'orario di apertura del servizio;
- l'adozione di misure e dispositivi che tutelano l'incolumità degli utenti e degli operatori.

Aspetti legati al comfort

La Carta dei Servizi

Sezione terza

Impegni e
standard

Il SerD si impegna a garantire:

- lo stato igienico adeguato e sicuro in ogni ambiente ove sono erogate prestazioni sanitarie;
- l'adozione di stili di vita sani come il rispetto del divieto di fumare sia da parte degli operatori, sia degli utenti.

Aspetti legati alla personalizzazione e all'umanizzazione del trattamento sanitario

Il SerD si impegna a garantire:

- che le modalità di approccio all'utente da parte di tutti gli operatori siano improntate al rispetto reciproco e alla buona educazione;
- la formazione e l'aggiornamento per il personale del servizio, al fine di migliorare la capacità di ascolto e la disponibilità verso i cittadini;
- che la riservatezza e la privacy degli utenti sia sempre rispettata;
- a ciascun utente del servizio un programma terapeutico personalizzato e integrato, compatibile con le condizioni personali e cliniche, le risorse del servizio e del contesto sociale;
- che la consulenza e l'assistenza all'utente vengano garantite dalla



La Carta dei Servizi

Sezione terza

Impegni e
standard

stessa équipe multidisciplinare, salvo motivate eccezioni;

- che sia assicurata la massima disponibilità a prendersi cura del paziente con atteggiamenti in grado di mettere la persona a proprio agio;
- la continuità assistenziale, cioè la continuità delle prestazioni nel tempo, anche nel caso di cambiamenti dell'équipe curante e/o di trasferimenti in altre strutture.

Tutela, ascolto e verifica

L' ASST Valtellina e Alto Lario si impegna a garantire:

- la presenza dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico presso le strutture territoriali presidiate;
- la raccolta dei suggerimenti, delle osservazioni e delle proposte dei cittadini ai fini della progettazione di nuovi servizi e dell'adeguamento di quelli già esistenti ai bisogni e alle esigenze dei cittadini;
- lo svolgimento periodico di indagini per gli utenti dei servizi territoriali per rilevare il grado di soddisfazione in relazione ai servizi offerti dal SerD;

La Carta dei Servizi

Sezione terza

Impegni e
standard

- la possibilità da parte dei cittadini di presentare reclami per i quali verrà fornita la risposta entro i termini di legge, salvo situazioni di particolare complessità;
- la disponibilità della Carta dei servizi del SerD presso tutti i punti di erogazione distrettuale;
- il sostegno all'operatività dell'Ufficio di Pubblica Tutela, che raccoglie e sottopone all'attenzione dell'ASST le istanze dei cittadini in relazione alla tutela dei propri diritti.



**La
Carta
dei
Servizi**

**Sezione
quarta**

**TUTELA
E
VERIFICA**

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Informazione
e tutela del
cittadino

INFORMAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO

L'ASST Valtellina e Alto Lario, al fine di garantire l'orientamento del cittadino, attiva un sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità d'accesso, attraverso una rete integrata di servizi d'informazione e di accoglienza (Ufficio Relazioni con il Pubblico, sito internet, punti informativi presso ogni distretto).

In particolare l'Azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di presentare reclami e segnalazioni a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Consente inoltre di esprimere encomi al personale in servizio.

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Informazione
e tutela del
cittadino

Accesso agli atti

In conformità a quanto stabilito dalla L. 241/90 e dalle successive integrazioni, oltre che dal Decreto Legislativo n. 196/2003 è diritto del cittadino prendere visione ed estrarre copia di documenti amministrativi e sanitari relativi a percorsi trattamentali presso il SerD, materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti stabilmente dall'ASST Valtellina e Alto Lario. Le misure organizzative volte a garantire l'esercizio del diritto di accesso sono state adottate dall'Azienda con uno specifico regolamento approvato con deliberazione n.27 del 10 gennaio 2013.

La documentazione può essere richiesta personalmente dall'interessato, da un soggetto delegato con regolare delega o dal suo legale rappresentante. Le domande di accesso agli atti e ai documenti amministrativi e sanitari devono essere redatte su appositi moduli, disponibili presso il responsabile del SerD; le domande vanno consegnate all'ufficio protocollo dell'ASST; il rilascio della documentazione avverrà, a cura del SerD, entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Accesso agli atti

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Informazione e tutela del cittadino

IMPORTO DA CORRISPONDERE PER LA PRODUZIONE DI COPIA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA :

Riproduzione di ESTRATTO di cartella clinica	€ 10,00
Riproduzione di cartella clinica COMPLETA	€ 15,00
Riproduzione di ESTRATTO di cartella clinica con invio per raccomandata al domicilio	€ 18,00
Riproduzione di cartella clinica COMPLETA con invio per raccomandata al domicilio	€ 23,00

MODALITA' DI PAGAMENTO:

→ Conto corrente bancario:

IT 21 P 05696 11000000003321X23 – codice BIC/SWIFT: POSOIT22 – filiale: 1 – SONDRIO

→ Direttamente c/o gli uffici cassa aziendali nei seguenti orari:

Presidio di Sondrio	dalle 8:00 alle 15:30
Presidio di Chiavenna	dalle 8:00 alle 16:00
Presidio di Morbegno	dalle 8:00 alle 15:30
Presidio di Sondalo Cassa 4 ^a Padiglione	dalle 8:00 alle 16:20
Presidio di Sondalo Cassa 2 ^a Padiglione	dalle 8:30 alle 13:00, dalle 14:30 alle 16:20

→ Versamento dell'importo da corrispondere direttamente sul conto postale aziendale n. 6213 intestato a ASST VALTELLINA E ALTO LARIO – Via Stelvio n. 25 – 23100 Sondrio con la causale **Produzione copia di documentazione sanitaria**, indicando i dati del mittente.

La richiesta, completa di quietanza comprovante l'avvenuto pagamento e di fotocopia del documento d'identità in corso di validità o equipollente, potrà essere inoltrata anche tramite e-mail ai seguenti recapiti:

	Indirizzo e-mail
Presidio di Sondrio	sert.so@asst-val.it
Presidio di Chiavenna	sert.ch@asst-val.it
Presidio di Morbegno	sert.mo@asst-val.it
Presidio di Tirano	sert.ti@asst-val.it
Presidio di Bormio	sert.bo@asst-val.it



Accesso agli atti

La Carta dei Servizi Sezione quarta

Informazione e tutela del cittadino

Al Direttore UOC Dipendenze
dell'ASST della Valtellina e Alto Lario
Via Stelvio, 23
23100 SONDRIO

RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE

NE SOCIO SANITARIA

Il/la sottoscritto/a (Cognome e Nome) _____

nato/a _____ (prov.) _____ il _____ residente
in _____

Via _____ n _____ Cap _____

Tel. _____ Fax. _____

e-mail _____

CHIEDE PRODUZIONE IN COPIA DELLA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

appartenente al/alla sig./sig.ra

Cognome _____ Nome _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

da compilare solo se diverso dal richiedente, in caso quindi di delegati, con regolare delega, o eredi con dichiarazione sostitutiva, allegando copia dei documenti di identità sia del richiedente, sia dell'intestatario della documentazione sociosanitaria.

Copia del fascicolo sociosanitario

Produzione in copia di altra documentazione sociosanitaria (esami di laboratorio piano terapeutico altro: _____)

Relazione di sintesi dell'intervento realizzato presso il Ser.D. di:

Bormio Tirano Sondrio Morbegno Chiavenna

dal _____ al _____

MODALITA' PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA:

Direttamente c/o il SerD. di:

Bormio Tirano Sondrio Morbegno Chiavenna

Inoltro tramite raccomandata al seguente indirizzo: _____

ALLEGA alla presente richiesta:

Copia del documento di identità del richiedente, rilasciato da _____ il _____

Copia del documento di identità dell'intestatario rilasciato da _____ il _____

Copia della ricevuta di pagamento dell'importo da corrispondere per il rilascio della documentazione sociosanitaria

Copia delega

Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di eredi

DICHIARA di essere consapevole delle sanzioni penali, previste in caso di dichiarazioni non veritiere e di falsità negli atti di cui agli artt.75 e 76 del D.P.R. 445/2000.

Luogo e data

Firma del richiedente

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Informazione
e tutela del
cittadino

Modalità di presentazione del reclamo, della segnalazione di disservizio e dell'encomio

Le modalità per formulare reclami e segnalare disservizi sono definite da atti aziendali messi a disposizione sul sito istituzionale (www.asst-val.it) e le articolazioni territoriali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo o la segnalazione o l'encomio vengono presentati mediante la compilazione del modulo allegato alla presente carta e scaricabile anche dal sito istituzionale.

Il reclamo o la segnalazione o l'encomio possono essere inviati per posta, via fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare risposta al cittadino con l'attività istruttoria prevista dalle Regole Aziendali.

Modalità di presentazione del reclamo, della segnalazione e dell'encomio

La
Carta
dei
Servizi

Sezione
quarta

Informazione
e tutela del
cittadino



Marketing, Comunicazione
e Relazioni con il Pubblico (URP)
Tel. 0342 521190 - Fax 0342 521151 - email: urp@asst-val.it

RILEVAZIONE RECLAMO / SEGNALAZIONE / ENCOMIO

Reclamo n. _____ del _____ Rif/URP n. _____

Tipo di segnalazione: di persona per corrispondenza fax email

Classificazione regionale della segnalazione

Il/la Sig./Sig.ra _____

Residente a _____ Via _____ n. _____

Cap. _____ Prov. _____ tel. _____

e-mail _____

il fatto si è verificato in data: _____ Presso: _____

DESCRIZIONE

00 - Mod. UR 20 rev. 0

Prima visione dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, presto il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai fini della gestione del reclamo/segnalazione/encomio.

Data ____/____/____ Firma _____

Referente URP _____ Prezidio di _____

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario
Via Stelvio, 25 - 23100 Sondrio - Tel. 0342521111 - fax. 0342521024 - Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

Scheda di soddisfazione e auto- valutazione pag 1

La
Carta
dei
Servizi

Sezione
quarta

Informazione
e tutela del
cittadino

SCHEDA DI SODDISFAZIONE E AUTO-VALUTAZIONE PERCORSO SER.T.

Gentile Signora/e,

La Scheda di Soddisfazione e Auto-valutazione del Percorso Ser.T ha lo scopo di raccogliere la Sua opinione, a fini migliorativi, su diversi aspetti del servizio e dell'intervento.

Per questa ragione La invitiamo a compilarla.

A garanzia della Sua riservatezza e anonimato, La informiamo che i dati verranno trattati ed elaborati sempre in forma aggregata e i risultati pubblicati annualmente sul sito aziendale.

Nella Scheda sono riportate affermazioni sulle quali Le chiediamo di esprimere il Suo grado di accordo o disaccordo mettendo una X sulla casella che ritiene rispecchi meglio il Suo punto di vista.

Al termine della compilazione La invitiamo a inserire la Scheda nell'apposito contenitore.

La ringraziamo per la disponibilità e la collaborazione.

La Direzione del Servizio Dipendenze

Scheda di soddisfazione e auto- valutazione pag 2

Sistema Socio Sanitario



ASST Valtellina e Alto Lario

UOC Territorio e Dipendenze

La Carta dei Servizi Sezione quarta

Informazione
e tutela del
cittadino

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DEL SER.T.

Valuti i seguenti aspetti del Servizio Territoriale per le Dipendenze

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	La sede del Servizio è adeguatamente segnalata				
2	La sede del Servizio è accessibile				
3	Gli orari di apertura del Servizio sono adeguati alle mie esigenze				
4	I locali (uffici, ambulatori) sono confortevoli				
5	I locali (uffici, ambulatori) tutelano la riservatezza (privacy)				
6	È facile mettersi in contatto con il personale del Ser.T.				
7	I tempi di attesa fra richiesta e prestazione (colloquio, visita) sono adeguati				

Valuti le seguenti modalità operative del Servizio Territoriale per le Dipendenze




		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
8	Gli/le operatori/trici mi hanno fornito informazioni chiare e complete sugli interventi in corso				
9	Mi sono sentita/o coinvolta/o dagli/dalle operatori/trici nella definizione del mio progetto di cura/trattamento				

Valuti complessivamente il percorso al Servizio Territoriale per le Dipendenze

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
10	Il progetto effettuato ha contribuito a migliorare la mia qualità di vita				
11	Consiglierei a persone a cui tengo di rivolgersi a questo Ser.T. in caso di bisogno				

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 - 23100 Sondrio - Tel: 0342521111 - fax: 0342521024 - Cod. fisc. e P.IVA 00988090148 _____

www.asst-val.it    @asstValtLario

**La
Carta
dei
Servizi**

**Sezione
quarta**

Informazione
e tutela del
cittadino

VERIFICA SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI INDICATI DALLA CARTA DEI SERVIZI

Il SerD è impegnato a verificare l'attuazione degli impegni attraverso la realizzazione di un piano di controlli e predisporre una relazione annuale sui risultati conseguiti, comprendente anche l'analisi delle segnalazioni, dei reclami, degli encomi e lo stato di attuazione generale degli standard indicati nella Carta dei servizi.

In base alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, il SerD si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

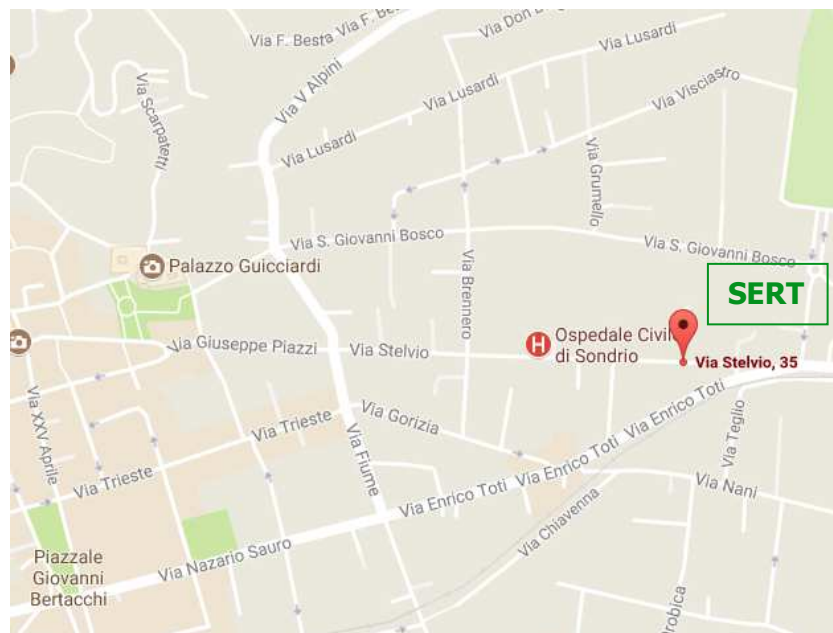
I risultati raggiunti saranno opportunamente pubblicizzati e diventeranno oggetto di confronto con gli operatori e gli organismi presenti sul territorio e attivi nell'ambito delle dipendenze patologiche.



**La
Carta
dei
Servizi
Sezione
quinta**

Mappe
accesso
ai servizi

Mappe accesso ai servizi



UNITÀ EROGATIVA Sondrio

Percorso a piedi 12 min

STAZIONE FS - Piazzale Giovanni Bertacchi

Procedi in direzione est su Piazzale Bertacchi

Svolta a destra e imbrocca Via Nazario Sauro

Continua su Via Enrico Toti

Svolta a sinistra e imbrocca Via Malta

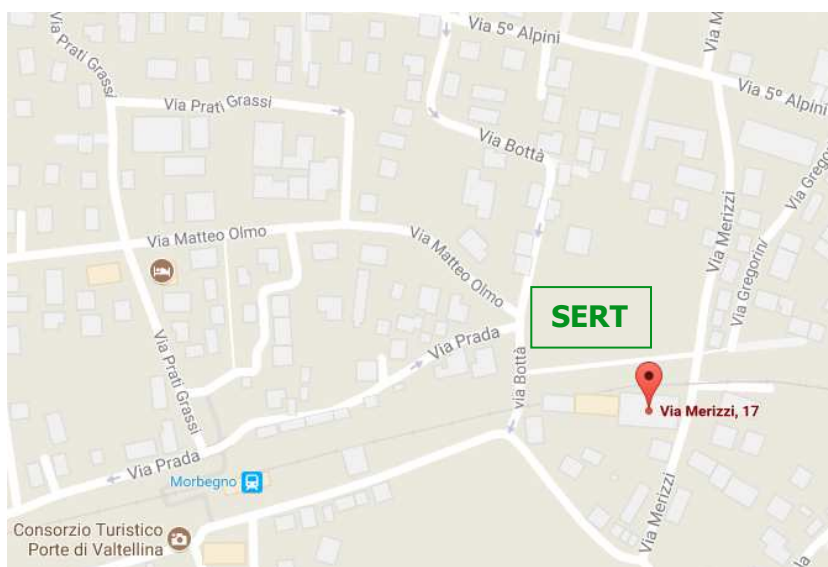
Svolta a destra e imbrocca Via Stelvio

SERD - Via Stelvio, 35

**La
Carta
dei
Servizi
Sezione
quinta**

Mappe
Accesso
ai servizi

Mappe accesso ai servizi



UNITÀ EROGATIVA Morbegno

Percorso a piedi 5 min

STAZIONE FERROVIARIA - Via Ghislanzoni

Procedi in direzione est su Via Ghislanzoni verso
Via Bottà

Svolta a destra in Via Bottà

Svolta a sinistra e imbocca Via Merizzi

SERT Via Merizzi, 17

**La
Carta
dei
Servizi
Sezione
quinta**

Mappe
accesso
ai servizi

Mappe accesso ai servizi



UNITÀ EROGATIVA Chiavenna

Percorso a piedi 8 min

STAZIONE FERROVIARIA - Viale G. Matteotti

Procedi in direzione sudovest verso Piazza Giovanni Battista Crollanza

Continua su Via Candida Lena Perpenti

Continua su Piazza Rodolfo Pestalozzi

Continua su Via Paolo Bossi

Svolta a destra e imbocca Vicolo S.Bartolomeo

Continua su Via Gio.Battista Cerletti

SERD Via G.B. Cerletti, 9

**La
Carta
dei
Servizi
Sezione
quinta**

Mappe
accesso
ai servizi

Mappe accesso ai servizi



UNITÀ EROGATIVA Tirano

Percorso a piedi 5 min

STAZIONE FERROVIARIA - Via Roma

Imbocca Via Alessandro Manzoni

Continua su Via Pio Raina

Svolta a sinistra per rimanere su Via Pio Raina

Continua su Viale Cappuccini

SERT Viale Cappuccini, 4



La
Carta
dei
Servizi
Sezione
quinta

Mappe
accesso
ai servizi

Mappe accesso ai servizi



UNITÀ EROGATIVA BORMIO

Percorso a piedi 8 min

STAZIONE BUS - Viale Milano, Strada del Passo dello Stelvio

Procedi in direzione sud su Via Milano SS38

In fondo al rettilineo con viale alberato svolta a destra in Via Agoi, n. 8

SERT Via Agoi, 8