



CARTA DEI SERVIZI

Area Salute e benessere



San Michele Società cooperativa sociale
P.zza Basilica, 15 - 23037 - Tirano (SO)

COD. FISC./P. IVA/N. REG. IMPRESE SONDRIO: 00785150145

N. ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE: A111626

Tel. 0342.704334 – Fax 0342.704768 | E-mail info@coopsanmichele.com

Web: www.coopsanmichele.com



SOMMARIO

<i>SOMMARIO</i>	2
<i>PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI</i>	3
<i>LA COOPERATIVA SAN MICHELE</i>	3
<i>L'AREA SALUTE E BENESSERE EQUILIBRIUM</i>	4
Informazioni generali del servizio	4
Professionalità presenti.....	4
Medico.....	5
Infermiere	5
Biologo nutrizionista.....	5
Psicoterapeuta.....	6
Psicologo.....	6
Fisioterapista.....	7
Neuropsicomotricista dell'età evolutiva.....	7
Massaggiatore capo bagnino stabilimenti idroterapici.....	8
Tecnico in Scienze motorie	8
Osteopata	8
<i>LE STRUTTURE</i>	9
<i>LE ATTREZZATURE</i>	9
<i>L'ORGANIZZAZIONE E I RUOLI</i>	9
<i>L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI</i>	10
<i>GLI ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO</i>	10
<i>IL RAPPORTO CON GLI UTENTI</i>	10
<i>IL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI</i>	12
<i>IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (POLITICA DELLA PRIVACY)</i>	12
<i>LA PLANIMETRIA DELLA STRUTTURA - TIRANO</i>	13
<i>ALLEGATI:</i>	13



PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra l'Ente che eroga servizi ed i suoi utenti. Essa è stata introdotta da una direttiva dal Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1997, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" con lo scopo preciso di:

- Tutelare il diritto degli utenti;
- Tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti in ottemperanza alle norme e i servizi supplementari assicurati per capacità professionali dall'Ente;
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La carta dei Servizi è un documento dinamico, che presenta il senso e la finalità del servizio, delinea gli obiettivi, esplicita metodologie e strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati; può essere considerata la carta d'identità del servizio, il documento basilare frutto di riflessioni e considerazioni interne, che dà linee, orienta e favorisce l'azione di tutti coloro che operano a vario titolo nell'organizzazione.

Il documento contiene informazioni su:

- i Servizi forniti;
- le modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
- gli standard di qualità cui l'Ente intende uniformarsi.

La San Michele Società cooperativa sociale si impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla.

LA COOPERATIVA SAN MICHELE

La San Michele Società cooperativa sociale di tipo A ha sede a Tirano (SO) in Piazza Basilica, 15. La Cooperativa è iscritta all'Albo delle Società cooperative al numero A111626, gestisce in proprio o per conto terzi e senza fini di lucro servizi nel campo dell'assistenza sociale, socio sanitaria, sanitaria ed educativa a favore di persone fragili.

"Se un uomo non sa verso quale porto è diretto, nessun vento è quello giusto" Seneca

Mission della San Michele Società cooperativa sociale

La Cooperativa Sociale San Michele nasce a Tirano nell'anno 2001 per iniziativa di operatori e volontari legati alle attività sociali dell'Opera Don Guanella. Con la spinta e il sostegno del territorio, delle istituzioni e della stessa congregazione religiosa si è ritenuto opportuno proseguire l'attività svolta per oltre venti anni nel cinquecentesco palazzo San Michele e non disperdere un patrimonio umano di esperienza e professionalità acquisite.

Ci riconosciamo nei valori della democrazia, dell'uguaglianza, della solidarietà e dell'equità; il nostro operato è eticamente orientato all'onestà, trasparenza, pari opportunità, responsabilità e giustizia sociale.

Guardiamo a questi valori accogliendo i principi propri della cooperazione: l'adesione è libera e volontaria; la nostra cooperativa è un'organizzazione democratica (un socio, un voto), è autonoma ed indipendente, non ha fini di lucro soggettivo, si basa sull'aiuto reciproco dei propri membri, opera attivamente nella comunità locale, collaborando anche con altre cooperative e consorzi.

Intendiamo svolgere la nostra attività protesi a migliorare la qualità della vita e il ben-essere di quanti a noi si rivolgono, siano essi fruitori, operatori o risorse libere; privilegiamo la persona e la



sua unicità, ispirandoci a principi di solidarietà umana e cristiana, tenendo sempre presente la centralità della persona, senza alcuna distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinione politica e di condizioni personali e sociali.

Nell'ambito delle nostre attività offriamo servizi ad alto contenuto relazionale, diversificati ed efficaci, a singole persone, famiglie e comunità. Interagiamo attivamente, come risorsa e stimolo culturale, con il territorio di appartenenza, il mondo della cooperazione e le istituzioni.

Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività, anche attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita umana e professionale dei soci.

L'AREA SALUTE E BENESSERE EQUILIBRIUM

Informazioni generali del servizio

La fisioterapia è parte integrante dei servizi socio-sanitari residenziali e diurni della cooperativa. Nell'anno 2008 detto servizio viene aperto all'utenza esterna adattando uno studio con due box in Tirano e uno in comune di Grosio.

Nel corso degli anni l'utenza esterna ha sempre avuto un incremento di accessi e un crescente gradimento delle prestazioni erogate, confortando la scelta operata.

Nel 2017 la sede di Tirano viene spostata e ampliata con l'inserimento di nuove figure professionali quali il nutrizionista ed il massoterapista; nel 2020 si accorpa all'area salute di eQuilibrium anche il servizio di neuropsicomotricità dell'età evolutiva.

Nel 2021 il servizio viene trasferito al secondo piano del Palazzo San Michele, per iniziare il percorso di un nuovo progetto che possa dare una risposta sinergica ai bisogni della salute e del benessere a più ampio raggio attraverso la collaborazione di più professionalità.

Nel giugno 2021 viene aperto un nuovo ambulatorio in Aprica, in via Valtellina n. 1.

Dal giugno 2022 nella sede dello studio di piazza Basilica viene affiancata l'attività di poliambulatorio nel quale sono svolte attività mediche.

In questo contesto l'operato di eQuilibrium si caratterizza nel porre la persona e i suoi bisogni al centro degli interventi, attraverso:

- prestazioni di qualità;
- costi calmierati;
- disponibilità di giorni e orari più comodi;
- filo diretto col paziente durante il ciclo di trattamenti;
- informazione e divulgazione di principi e comportamenti per il benessere psico-fisico;
- stimolo all'utente a "prendersi cura" di sé stesso, perché il successo di una terapia/trattamento è in funzione di impegno e costanza da parte dell'utente/paziente/cliente a seguire le indicazioni consigliate degli operatori;
- coinvolgimento, per i minori e le persone fragili, dei famigliari o di chi se ne prende cura.

Professionalità presenti

Presso le sedi di eQuilibrium esercitano sia operatori con rapporto di lavoro subordinato sia liberi professionisti con i quali la cooperativa ha in corso contratto di collaborazione professionale o ai quali è data la possibilità di usufruire di spazi dedicati.

- Area sanitaria medica:
 - ortopedia (con terapia iniettiva, infiltrazioni)



- gastroenterologia
- fisiatria
- medicina generale
- ecografia
- medicina cardiovascolare
- pneumologia
- allergologia
- neurologia
- Area sanitaria della nutrizione:
 - biologia della nutrizione
- Area sanitaria psicologica:
 - psicoterapia
 - psicologia
- Area sanitaria ostetrica:
 - Ostetricia (preparazione al parto, massaggio infantile)
- Area sanitaria riabilitativa:
 - fisioterapia
 - neuropsicomotricità dell'età evolutiva
 - osteopatia
- Delle arti ausiliarie alle professioni sanitarie:
 - massaggiatore capo bagnino stabilimenti idroterapici
- Altre non sanitarie:
 - scienze motorie

Medico

Laureato in Medicina e Chirurgia, con specialistica nei gli ambiti sopra descritti, effettua visite mediche cliniche, anche attraverso strumenti diagnostici. Partendo dall'anamnesi del paziente e dalla visita clinica elabora la diagnosi, ne prescrive la terapia o l'approfondimento del caso attraverso ulteriori esami specifici; prescrive altresì i necessari trattamenti affidando il paziente alle altre figure tecniche, riabilitative o assistenziali.

Infermiere

In possesso di laurea triennale in Infermieristica ed iscrizione all'ordine di appartenenza è un professionista sanitario che, nel corso del processo di cura, mantenimento e/o recupero dello stato di salute, si occupa dell'utente nella sua globalità, costruendo con esso una relazione di fiducia. L'obiettivo dell'infermiere, attraverso il processo di presa in carico della persona è migliorare la qualità di vita dell'utente, offrendo assistenza di tipo tecnico, relazionale ed educativo, preventivo e informativo. L'infermiere svolge oggi un ruolo centrale come figura di collegamento tra la medicina territoriale, quella ospedaliera e la persona oggetto di cure.

Biologo nutrizionista

In possesso di laurea magistrale in Scienze Biologiche e specializzazione in Scienze dell'Alimentazione, è un professionista sanitario che si occupa di ricerca, prevenzione, supporto clinico ed innovazione nel campo delle scienze alimentari e della nutrizione.



Promuove la salute con programmi di educazione alimentare rivolti a scuole, aziende o comunità e con campagne di prevenzione/informazione per contrastare patologie croniche legate all'alimentazione.

Effettua consulenze nutrizionali personalizzate, che comprendono la valutazione dello stato nutrizionale tramite tecniche come la bioimpedenziometria e l'elaborazione dei piani alimentare su misura (finalizzati alla gestione del peso, al supporto in presenza di patologia o di specifiche fasi della vita, al miglioramento delle performance sportive).

In ambito clinico lavora in sinergia con altri professionisti sanitari per affrontare disturbi alimentari, supportare pazienti oncologici o nefrologici e gestire esigenze nutrizionali pre e post operatorie.

Infine, monitorano la composizione corporea, valutano carenze nutrizionali e interpretano dati sul metabolismo e sulla dieta.

Psicoterapeuta

Lo psicoterapeuta è il professionista psicologo o medico, regolarmente iscritto al proprio albo di appartenenza, che ha conseguito una specifica formazione professionale di durata almeno quadriennale, presso scuole pubbliche o private riconosciute.

Il ruolo principale dello psicoterapeuta è aiutare le persone a superare i problemi psicologici e migliorare la loro qualità di vita attraverso un processo basato sulla comunicazione. Le sue competenze possono includere:

- diagnosi dei disturbi mentali, attraverso colloqui e valutazioni iniziali;
- sviluppo e implementazione di un piano di trattamento personalizzato, basato sulle esigenze e gli obiettivi del paziente;
- fornire un ambiente sicuro e di supporto per consentire ai pazienti di esplorare pensieri, sentimenti e comportamenti;
- utilizzare diverse tecniche e approcci terapeutici, per affrontare problemi specifici e favorire la crescita e il cambiamento personale;
- aiutare i pazienti a sviluppare competenze di coping e strategie per gestire lo stress, l'ansia e altre difficoltà emotive;
- monitorare i progressi e adattare il piano di trattamento, se necessario;
- collaborare con altri professionisti sanitari quando necessario, come psichiatri o psicologi.

Psicologo

In possesso di Laurea Magistrale in Psicologia, è un professionista sanitario che si occupa di:

- attività di counseling psicologico;
- diagnosi dei problemi psicologici e dei fattori psicologici personali e/o ambientali da cui scaturiscono;
- interventi di riabilitazione dei disordini comportamentali, emotivi e cognitivi;
- prevenzione dei disagi psicologici;
- attività di prevenzione e formazione delle persone sul benessere psicosociale;

secondo le norme istitutive dello "Ordinamento della professione di psicologo" (legge 56/89), del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani e delle disposizioni emanate dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi.

Ostetrica



L'ostetrica/o è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante e dell'iscrizione all'albo professionale, assiste e consiglia la donna nel periodo della gravidanza, durante il parto e nel puerperio, conduce e porta a termine parti eutocici con propria responsabilità e presta assistenza al neonato; effettua interventi di educazione sanitaria e sessuale sia nell'ambito della famiglia che nella comunità; provvede alla preparazione psicoprofilattica al parto; ai programmi di assistenza materna e neonatale.

Fisioterapista

Professionista sanitario della riabilitazione, in possesso del diploma di Laurea o titolo equipollente, in stretto rapporto con la persona assistita, pianifica ed attua interventi specifici trattando le disfunzioni presenti nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita, sia in ambito ortopedico che neurologico.

Secondo il D.M. 741/94 il Fisioterapista:

- elabora, anche in equipe multidisciplinare, la stesura del programma riabilitativo volto all'individuazione dei problemi ed al raggiungimento dello stato di salute e benessere del paziente;
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica il raggiungimento degli obiettivi del programma riabilitativo in base al recupero funzionale;
- svolge attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari ed in quelli dove si richiedono le sue competenze professionali;
- svolge la sua attività professionale in strutture sanitarie pubbliche e private in regime di dipendenza o libero-professionale.

Neuropsicomotricista dell'età evolutiva

Professionista sanitario della riabilitazione, in possesso del diploma di Laurea, in collaborazione con l'equipe multiprofessionale di neuropsichiatria infantile e in collaborazione con le altre discipline dell'area pediatrica, svolge gli interventi di prevenzione, terapia e riabilitazione delle malattie neuropsichiatriche infantili, nelle aree della neuro-psicomotricità, della neuropsicologia e della psicopatologia dello sviluppo.

Secondo il D.M. sanità n. 56 del 17/01/1997:

- 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;
- individua ed elabora, nell'equipe multiprofessionale, il programma di prevenzione, di terapia e riabilitazione volto al superamento del bisogno di salute del bambino con disabilità dello sviluppo;
- attua interventi terapeutici e riabilitativi nei disturbi percettivo-motori, neuro cognitivi e nei disturbi di simbolizzazione e di interazione del bambino fin dalla nascita;
- attua procedure rivolte all'inserimento dei soggetti portatori di disabilità e di handicap neuropsicomotorio e cognitivo; collabora all'interno dell'equipe multiprofessionale con gli operatori scolastici per l'attuazione della prevenzione, della diagnosi funzionale e del profilo dinamico-funzionale del piano educativo individualizzato;



- svolge attività terapeutica per le disabilità neuro-psicomotorie, 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;
- identifica il bisogno e realizza il bilancio diagnostico e terapeutico tra rappresentazione somatica e vissuto corporeo e tra potenzialità funzionali generali e relazione oggettuale;
- elabora e realizza il programma terapeutico che utilizza schemi e progetti neuromotori come atti mentali e come strumenti cognitivi e meta-cognitivi; utilizza altresì la dinamica corporea come integrazione delle funzioni mentali e delle relazioni interpersonali;
- verifica l'adozione di protesi e di ausili rispetto ai compensi neuropsicologici e al rischio psicopatologico;
- partecipa alla riabilitazione funzionale in tutte le patologie acute e croniche dell'infanzia;
- documenta le risposnde della metodologia riabilitativa attuata secondo gli obiettivi di recupero funzionale e le caratteristiche proprie delle patologie che si modificano in rapporto allo sviluppo.

Massaggiatore capo bagnino stabilimenti idroterapici

Arte ausiliaria delle professioni sanitarie, in possesso di abilitazione all'attività, svolge le proprie mansioni nell'ambito del massaggio terapeutico o del benessere, della terapia strumentale e dell'idroterapia.

Secondo il R.D. n. 1264 del 23/06/1927 e D.d.u.o. 10043 del 06/10/2009 sono compiti del professionista:

- ripristinare e recuperare funzioni mediante massoterapia (massaggio terapeutico), idroterapia, balneoterapia, o anche tramite l'uso di apparati elettromedicali in ausilio alle professioni medico-sanitarie;
- eseguire attività di massaggio e manovre meccaniche su organi e tessuti del corpo a fini preventivi, igienici o del benessere;
- collaborare con le altre figure in ambito sanitario e riabilitativo secondo prescrizione medica.

Tecnico in Scienze motorie

Il professionista, in possesso di laurea magistrale in Scienze Motorie, svolge le proprie mansioni nella prevenzione ed educazione motoria e della preparazione atletica.

Secondo il D.L. n. 178 del 08/05/1998 sono compiti del professionista:

- la prevenzione e l'educazione motoria adattata, finalizzata a soggetti di diversa età e a soggetti disabili;
- la preparazione tecnico sportiva, finalizzata alla formazione nelle diverse discipline.

Osteopata

Operatore formato in scuole di osteopatia, adotta tecniche manipolative in un approccio olistico nei confronti del cliente, basando l'idea che ogni essere umano rappresenta un'unità funzionale dinamica nella quale tutte le sue parti sono interconnesse.

Figura riconosciuta in Italia dall'art. 7 della L. 3 del 11/01/2018. Attualmente è in fase di istituzione il corso di Laurea.



LE STRUTTURE

La Cooperativa San Michele “Area Benessere” dispone di tre sedi situate a:

- Tirano (SO) in piazza Basilica n. 15 (poliambulatorio)
- Grosio (SO) in via G. Pruneri n. 19 (studio fisioterapico-massoterapico)
- Aprica (SO) in via Valtellina n. 1 (studio fisioterapico-massoterapico)

Le strutture sono facilmente raggiungibili e organizzate in modo tale da permettere un adeguato grado di privacy degli utenti che vi accedono.

La sede di Grosio, posta al piano terra, dispone di una sala d’aspetto, due locali per l’attività, un servizio igienico e un locale di servizio.

La sede di Tirano, ubicata al secondo piano del Palazzo San Michele, è accessibile anche con ascensore adatto ad ospitare persone non deambulanti e carrozzine. Sul corridoio si affacciano, in ordine:

- **palestra protetta** nella quale si svolgono le seguenti attività: neuropsicomotricità infantile; corsi di preparazione al parto; corsi di massaggio infantile; colloqui e interazioni tra neomamme con la presenza di figura ostetrica;
- **palestra attrezzata** per attività motoria singola e di gruppo;
- **spogliatoio operatori** posto prima dell’ingresso in area trattamenti con proprio servizio igienico riservato;
- **area trattamenti** presente segreteria e area d’attesa; un locale per trattamenti masso-fisioterapici con adiacente servizio igienico per l’operatore; una **palestrina** per trattamenti di mobilizzazione e rinforzo; un ambulatorio medico con ecografo e dotato di servizio igienico per l’operatore; un secondo ambulatorio medico per visite; servizio igienico destinato al pubblico. Esternamente altro studio per trattamenti masso-fisioterapici.
- **La sede di Aprica**, posta al piano terra, fronte strada, dispone di una sala d’aspetto, un locale di terapia, un disimpegno e un bagno.

LE ATTREZZATURE

I locali per visite e trattamenti dispongono di lettini elettrici, mobili e scrivania, PC collegato in rete. Sono presenti strumenti di diagnosi e terapia tra cui ecografo. Le palestre sono corredate da attrezzi manuali per i trattamenti e per l’attività motorie attiva e passiva.

L’ORGANIZZAZIONE E I RUOLI

Per il corretto funzionamento del servizio sono previste le seguenti figure professionali:

- **Direttore Generale:** ha la massima responsabilità circa l’andamento della Cooperativa;
- **Direttore Sanitario:** è il responsabile dell’organizzazione tecnico-funzionale;
- **Responsabile di Area:** cura la definizione, la gestione e la valutazione del sistema dei servizi afferenti alla propria Area, in stretta collaborazione con il CdA e la Direzione Generale;
- **Coordinatore di Servizio:** attiva, promuove e raccorda le risorse umane e strumentali per il buon funzionamento del Servizio stesso, in stretta collaborazione con il Responsabile di Area;
- **Operatore:** è il professionista delle figure sopra indicate che prende in carico il paziente ed è responsabile di tutto il percorso di cura e riabilitazione. L’attività può essere svolta dal singolo professionista ovvero in equipe sinergica con le altre figure. Svolge, conformemente alla professione per la quale è abilitato, un compito di diagnosi, cura e monitoraggio della condizione fisica degli utenti.



L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Alle prestazioni si accede solo per appuntamento, mentre le eventuali emergenze verranno trattate come tali, ossia con la massima urgenza.

La persona che intende usufruire delle prestazioni erogate dagli studi eQuilibrium può:

- telefonare alla segreteria della Cooperativa allo **0342 - 704334**;
- telefonare al **346 - 3099580**;
- inviare una e-mail al seguente recapito: equilibrium@coopsanmichele.com

In caso di mancata risposta telefonica è possibile lasciare i propri dati e il proprio recapito telefonico presso la segreteria telefonica per essere ricontattati al più presto.

Il Coordinatore di servizio rimane a disposizione per eventuali informazioni, compatibilmente con gli impegni lavorativi.

GLI ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO

Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 19,00, il sabato dalle 9,30 alle 12,30. L'accesso alle prestazioni eseguite negli studi è possibile previo appuntamento. Gli operatori sono disponibili, in caso di necessità a fissare appuntamenti anche fuori l'orario ordinario e, nell'impedimento dell'utente a recarsi presso le sedi di eQuilibrium, gli operatori sono disponibili a recarsi al domicilio.

IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

All'appuntamento l'utente si presenta in segreteria fornendo, ove non fossero già presenti o comunicati all'atto della prenotazione, tutti i propri dati anagrafici. È invitato a compilare i seguenti modelli:

- consenso al trattamento dei dati personali e sensibili;
- consenso informato al trattamento;

che consegnerà alla segreteria dello studio o al medico o terapeuta che esegue il trattamento.

I modelli possono essere conservati nel proprio fascicolo cartaceo ovvero scannerizzati e conservati con modalità elettronica. In tale ultimo caso la documentazione cartacea è distrutta con apposito distruggi documenti.

I medici redigono un proprio certificato che consegnano al paziente.

Gli altri operatori annotano nell'applicativo "OnHealth" messo a disposizione: i dati generali, il bisogno, il diario dei trattamenti.

Doveri del Professionista

Ciascun professionista operante, oltre al rispetto del Codice Deontologico adottato dal proprio albo, ordine o associazione professionale alla quale è iscritto, è tenuto a rispettare il seguente Codice interno.

- L'esercizio della professione è effettuato nel rispetto della persona umana indipendentemente da valutazioni circa la nazionalità, il genere, le idee politiche e religiose, nel pieno rispetto della personalità e dell'identità culturale, secondo quanto previsto nella Dichiarazione universale dei diritti umani. Ciò vale nei confronti degli utenti del servizio, colleghi, collaboratori, superiori o sottoposti.
- L'attività è svolta nel rispetto dell'ordinamento giuridico, e secondo il principio di scienza e coscienza.



- Il professionista è sottoposto al segreto professionale ed è vincolato a non divulgare a chicchessia alcuna informazione al riguardo, salvo abbia ricevuto il consenso da parte dell'utente o di chi ne ha la rappresentanza giuridica, ovvero che ciò sia necessario per "urgente causa di forza maggiore" o per la "urgente salvaguardia dell'integrità fisica".
- Nello svolgimento dell'attività il professionista non deve diffondere notizie sanitarie atte a suscitare illusioni, speranze o infondati timori e deve essere animato da rigore metodologico e rispondere alle continue acquisizioni scientifiche inerenti al campo di competenza.
- Deve mantenere in ogni momento il più alto standard di conoscenze e di competenze, impegnandosi nell'ambito di una formazione permanente ad adeguare il proprio sapere al progresso della ricerca scientifica e professionale.
- La persona assistita, o colui che ne esercita la legale rappresentanza, deve essere debitamente informato su tutti gli aspetti riguardanti la terapia consigliata prima di iniziare le cure. In questo modo egli avrà l'opportunità di accettare o rifiutare la proposta terapeutica.
- Il rispetto delle altrui professioni è la base per la migliore collaborazione tra operatori all'unico scopo di ottenere il massimo risultato per l'utente del servizio. In questa ottica è assolutamente necessario astenersi da giudizi o critiche sull'operato di altri professionisti in presenza dell'utente. Diversità di opinioni, suggerimenti, critiche, dovranno essere fatte direttamente con l'altro professionista in tutta riservatezza e con approccio costruttivo.

Diritti dell'utente

1. L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare ha diritto ed essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e di essere interpellato con la particella pronominale "Lei" se non autorizzato dall'utente stesso ad un rapporto più confidenziale.
3. L'utente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. L'utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o trattamenti.
6. L'utente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
7. L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute rimangano segreti.
8. L'utente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti: l'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.



1. L'utente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
3. È un dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
5. L'utente è chiamato al rispetto dell'orario degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività terapeutica.
6. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, telefoni cellulari ecc.)
7. All'interno della struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere.
8. Ogni utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

La durata del trattamento è completamente gestita dal terapeuta che sceglie le tecniche ed i loro ritmi secondo i propri limiti terapeutici ed organizzativi. Tale norma può occasionalmente recare disagio all'utente successivo in termini di orario.

Analogamente può accadere per i casi di urgenza ed emergenza per i quali vengono riservate particolari precedenza.

Si ribadisce, come da codice deontologico, che nel caso il professionista trovi particolare difficoltà nella pratica a causa della mancata fiducia dell'utente può liberamente rinunciare alla presa in carico dello stesso.

IL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento, con emissione di fattura, verrà effettuato al termine della prestazione ovvero, in caso di più sedute, al termine del ciclo terapeutico (vedi allegato D - tariffario delle prestazioni).

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (POLITICA DELLA PRIVACY)

La San Michele Società cooperativa sociale si è dotata, a norma di legge, del Documento Programmatico sulla Protezione dei Dati delle Persone Fisiche (DOCUMENTO SULLA POLICY AZIENDALE IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE 2016/679); la Cooperativa ne rispetta i contenuti e le determinazioni mettendo in atto quanto ivi prescritto. Il documento si applica al trattamento dei dati personali raccolti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie finalità istituzionali.

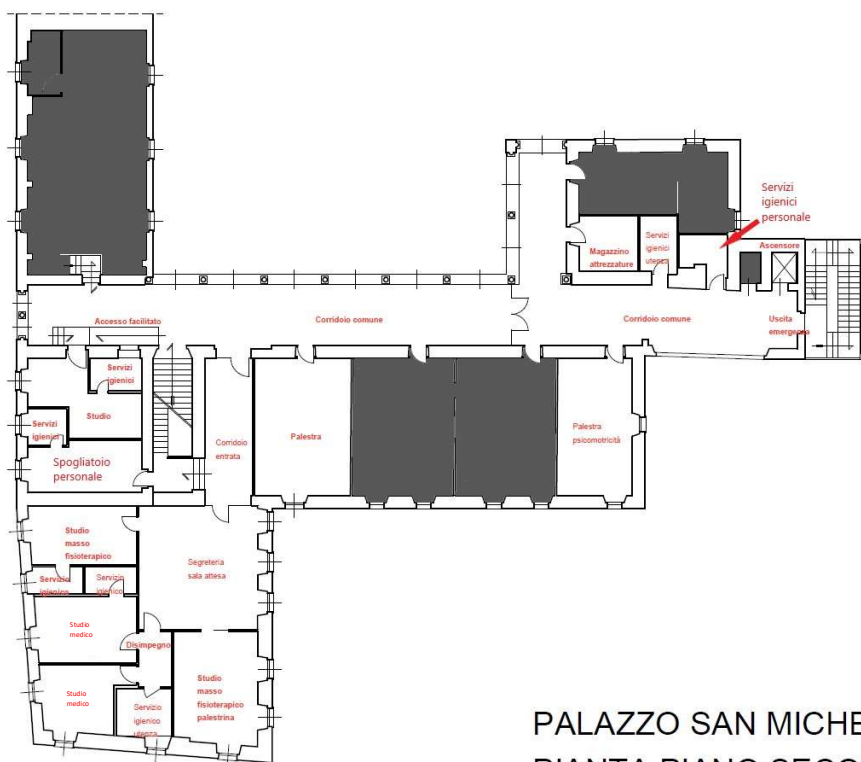
La normativa alla quale si fa riferimento è il Regolamento UE 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche, nonché il D.Lgs n. 101 del 10 agosto 2018 che lo recepisce.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli ambiti di raccolta delle informazioni circa la qualità delle prestazioni erogate sono:

- informale, legato alla capacità di ascolto delle istanze che provengono dall'utenza, dalle famiglie, dal personale e da chiunque abbia modo di accostarsi alla realtà del nostro servizio;
- formale, riferito ai risultati dei questionari sulla qualità che potranno essere distribuiti agli utenti.

LA PLANIMETRIA DELLA STRUTTURA - TIRANO



PALAZZO SAN MICHELE - TIRANO
PIANTA PIANO SECONDO - scala 1:100

ALLEGATI:

- A. Informativa e Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili
- B. Dichiarazione di consenso informato
- C. Tariffario studio

Tirano, 02/01/2025

Il Coordinatore
Maddalena Moretta





ALLEGATO A

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

La presente informativa viene fornita in adempimento alle disposizioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Dati del titolare del trattamento

Titolare del trattamento è la San Michele Società cooperativa sociale con sede a Tirano in Piazza Basilica 15, CF e P.IVA 00785150145 nella persona del suo legale rappresentante. Responsabili del trattamento sono le figure designate dalla cooperativa e segnalate agli organi di vigilanza sui servizi accreditati. I dati di contatto sono: tel. 0342 704334 fax 0342 704768 mail privacy@coopsanmichele.com.

Responsabile della Protezione dei Dati

La società ha provveduto alla designazione del Responsabile della Protezione dei Dati - RPD (DPO - Data Protection Officer), i cui dati di contatto sono: tel. 0342 704334 fax 0342 704768 mail privacy@coopsanmichele.com.

Base giuridica

I dati sono trattati per effetto del consenso reso dall'interessato e per effetto del contratto di ingresso stipulato con la San Michele s.c.s., ovvero per la presa in carico a seguito di specifica richiesta o di invio da parte di soggetto pubblico, nonché il legittimo interesse di San Michele s.c.s. ad effettuare trattamenti necessari a tali finalità.

Finalità del trattamento

Le finalità del trattamento riguardano:

- lo svolgimento delle attività sociali previste dallo statuto sociale della San Michele s.c.s. consistenti nei servizi socio-sanitari, socio-assistenziali e educativi di cui alla lettera a) dell'art. 1 della legge 381/91, sia di carattere domiciliare e/o territoriale, che di carattere residenziale e/o semi-residenziale, rivolti a diverse tipologie di persone in stato di disagio e/o di bisogno;
- lo svolgimento di attività di comunicazione e promozione relativa all'attività sociale, quali la trasmissione di notizie, informazioni, inviti, pubblicazioni, comunicazioni istituzionali e newsletter, anche mediante l'invio di e-mail;
- lo svolgimento di attività di monitoraggio, analisi e ricerca.

Diritti degli interessati

L'interessato, in relazione ai dati personali forniti, ha la facoltà di esercitare i diritti previsti dal Regolamento UE di seguito riportati:

- a) diritto di accesso dell'interessato [art. 15 del Regolamento UE];
- b) diritto di rettifica [art. 16 del Regolamento UE];
- c) diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio") [art. 17 del Regolamento UE];
- d) diritto di limitazione di trattamento [art. 18 del Regolamento UE];
- e) diritto alla portabilità dei dati [art. 20 del Regolamento UE];
- f) diritto di opposizione [art. 21 del Regolamento UE].

L'interessato ha inoltre la facoltà di procedere, in ogni momento, alla revoca del consenso eventualmente prestato.



I suddetti diritti possono essere esercitati in forma scritta, inviando una email a privacy@coopsanmichele.com.

San Michele s.c.s., in ossequio all'art. 19 del Regolamento UE, si impegna a riferire ai destinatari cui sono stati comunicati i dati personali dell'interessato, le eventuali rettifiche, cancellazioni o limitazioni del trattamento richieste dall'interessato, ove ciò sia possibile.

L'interessato ha altresì diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Ulteriori informazioni in merito ai diritti e come esercitarli sono forniti sul sito della San Michele s.c.s. www.coopsanmichele.com.

Modalità di trattamento e conservazione

I dati personali verranno trattati in forma cartacea e/o informatizzata ed inseriti nelle pertinenti banche dati cui potranno accedere, e quindi venirne a conoscenza, dipendenti della Cooperativa, collaboratori, stagisti e addetti ai lavori. Tali soggetti potranno effettuare operazioni di consultazione, utilizzo, elaborazione, raffronto ed ogni altra opportuna operazione nel rispetto delle disposizioni di legge necessarie a garantire, tra l'altro, la riservatezza e la sicurezza dei dati nonché l'esattezza, l'aggiornamento e la pertinenza dei dati rispetto alle finalità dichiarate.

Durata del trattamento

I dati saranno utilizzati per il tempo necessario al perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato. Esso coinciderà con l'arco temporale in cui vengono erogati i servizi, prolungato non oltre i cinque anni successivi alla sua conclusione, fatte salve eventuali necessità originate dall'adempimento ad obblighi di legge.

Informativa agli utenti

COD. FISC./P. IVA/N. REG. IMPRESE SONDRIO: 00785150145 - N. ALBO SOCIETA' COOPERATIVE: A111626

Piazza Basilica, 15 - 23037 Tirano (SO)

Tel.: 0342 704334 - Fax: 0342 704768

San Michele Società cooperativa sociale

E-mail: info@coopsanmichele.com

Web: www.coopsanmichele.com

Ambito di comunicazione e diffusione

I dati potranno essere comunicati e/o diffusi all'esterno per varie motivazioni; in particolare, i dati potranno essere resi disponibili a soggetti che gestiscono il sistema informatico della San Michele, alle autorità competenti, agli enti pubblici, agli organismi di vigilanza per l'eventuale espletamento di obblighi di legge e ad altri soggetti che collaborano con la San Michele s.c.s. per il raggiungimento delle finalità istituzionali. L'elenco dei destinatari cui sono comunicati i dati personali è disponibile su richiesta dell'interessato. Limitatamente a foto e video, essi potranno essere pubblicati sul sito o sulla pagina Facebook della cooperativa, al solo scopo di documentare e rappresentare le attività svolte.

Trasferimento di dati a paese terzo extra-UE

I dati personali potranno essere trasferiti in paesi extra-UE al solo scopo di promuovere l'attività istituzionale, anche tramite l'utilizzo di canali social. In particolare, il titolare si riserva la facoltà di trasmettere i dati a soggetti terzi situati anche in paesi extra-UE che garantiscono un livello di protezione adeguato sui dati personali.



Esistenza di processi decisionali automatizzati

La San Michele Società cooperativa sociale non utilizza processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

Per presa visione dell'informativa che precede.

(luogo e data)

(firma)

RICHIESTA DI CONSENSO AI SENSI DELL'ART. 7 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

Sulla base dell'informativa di cui sopra il sottoscritto presta il proprio consenso al trattamento dei dati secondo le finalità sopra dettagliatamente descritte.

(luogo e data)

(firma)



ALLEGATO B

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO

Io sottoscritto/a _____ nato/a _____

il _____ residente a _____ via _____

DICHIARO

➤ di avere ricevuto attraverso i colloqui intercorsi con

medico fisioterapista massoterapista neuropsicomotricista _____

informazioni comprensibili ed esaurienti sul trattamento richiesto sottoindicato;

visita medica esame diagnostico trattamento fisioterapico trattamento massoterapico

attività motoria/esercizio fisico seduta di neuropsicomotricità _____

- di aver comunicato tutti i disturbi antecedenti e attuali (allergie, cardiopatie e PM, stato di gravidanza, malattie infettive, neoplasie, ecc.);
- di essere consapevole dei rischi e/o delle complicazioni che possono derivare dalla visita/esame/trattamento/ attività;
- di essere consapevole che senza la mia giusta attenzione alle regole comportamentali e alle indicazioni del professionista la terapia/l'esercizio e ogni altra guida raccomandata, può non raggiungere gli effetti desiderati;
- di accettare liberamente, spontaneamente e in piena coscienza il trattamento proposto;
- di essere a conoscenza della possibilità di revocare il presente consenso in qualsiasi momento

PRESTO IL MIO CONSENSO E AUTORIZZO

l'esecuzione della visita, esame diagnostico, trattamento o attività sopra indicata;

Data _____ Firma _____

Per conto di soggetti minore di età il modulo va compilato dal genitore o legale responsabile

Il/la sottoscritto/a _____ Genitore/Legale responsabile
del minore _____ autorizza l'esecuzione della
visita/trattamento/attività sopra indicata con le modalità ritenute più opportune dal medico e/o dal
terapista incaricato.

Data _____ Firma _____



ALLEGATO C



SAN MICHELE Società cooperativa sociale piazza Basilica 15 TIRANO
☎ 0342 704334 ✉ equilibrium@coopsanmichele.com

TARIFFARIO da 01/03/2025

AREA MEDICA

Visita medica medicina generale	€ 70,00
Visita ortopedica	€ 100,00
• controllo	€ 70,00
Visita fisiatrica	€ 100,00
• domiciliare	€ 115,00
• controllo	€ 65,00
• infiltrazione (farmaco escluso)	€ 45,00
• infiltrazione biarticolare (farmaco escluso)	€ 70,00
• mesoterapia (n.3 trattamenti)	€ 90,00
• videoconsulto	€ 45,00
Esame ecografico	€ 110,00
Visita cardiovascolare	€ 70,00
• con un esame ecografico	€ 120,00
• con due esami ecografici	€ 170,00

AREA PSICOLOGICA

Colloquio psicoterapeutico	€ 70,00
Colloquio psicologico	€ 50,00

AREA RIABILITAZIONE

Trattamento fisioterapico	€ 55,00
Trattamento massoterapico	€ 55,00
Trattamento osteopatico	€ 60,00
Ginnastica di recupero	€ 55,00

AREA INFANTILE

Colloquio con genitore	€ 55,00
Trattamento psicomotorio	€ 55,00
Trattamento psicomotorio (n.10 incontri)	€ 500,00

AREA NUTRIZIONE

Prima visita nutrizionistica	€ 100,00
• controllo	€ 60,00
Visita nutrizionistica in DCA	€ 60,00

AREA INFERMIERISTICA

Medicazione (a partire da)	€ 30,00
Ciclo 10 iniezioni	€ 35,00

AREA OSTETRICA

Primo incontro conoscitivo del bisogno	gratuito
Corso preparazione al parto (3 incontri)	€ 90,00

Valido dal 01/03/2025 per cicli di trattamenti iniziati da tale data