



# 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	21
Sezione terza: Impegni e standard	36
Sezione quarta: Tutela e verifica	46
Mappe di accesso ai servizi	57



# PRESENTAZIONE

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

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con l'utente, 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 della persona.

Direttore Struttura Complessa Dipendenze

Dr. Massimo Tarantola



## LA CARTA DEI SERVIZI

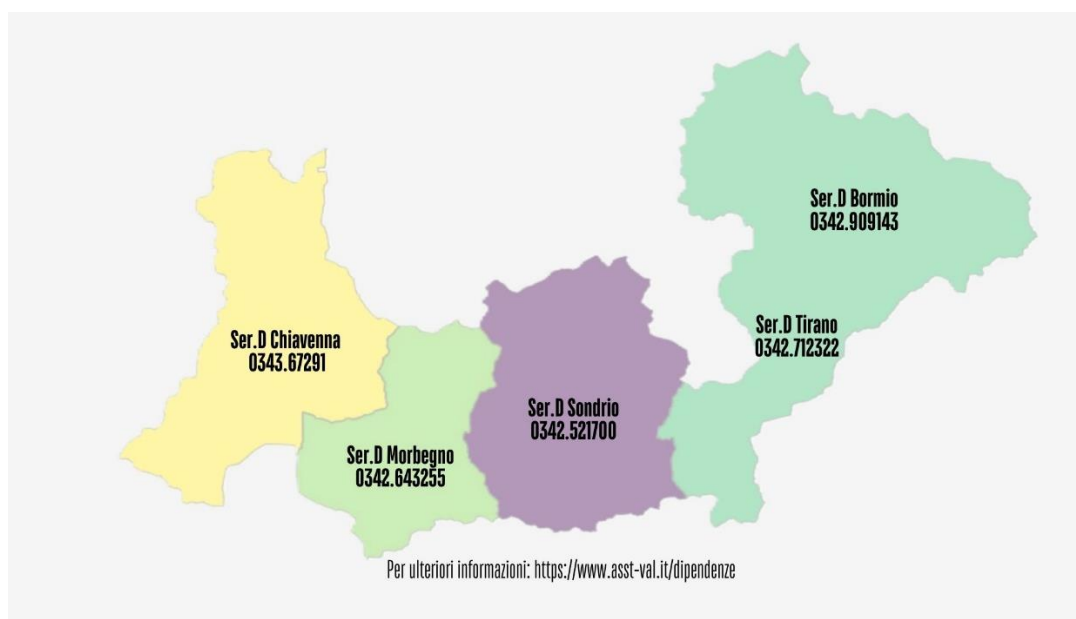
### SEZIONE PRIMA

# MISSION e PRINCIPI FONDAMENTALI



La Carta dei servizi rappresenta un patto fra l'Azienda Sociosanitaria 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





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

L'Azienda Sociosanitaria Territoriale Valtellina e Alto Lario (ASST VAL) è istituita con DGR n. 4497 del 10.12.2015 ed è attiva dal 1.1.2016. Con la L.R. n.23/2015 e successive modifiche intercorse, è stato definito il territorio di competenza e sono state indicate le strutture sanitarie e sociosanitarie di pertinenza. La ASST VAL concorre, insieme a tutti gli altri erogatori presenti e accreditati sul territorio, 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 VAL è guidata dalla Direzione Generale, che è supportata dalle Direzioni Sanitaria, Sociosanitaria e Amministrativa; è articolata in due settori: il polo territoriale e il polo ospedaliero.

Il **Servizio Territoriale per le Dipendenze (Ser.D.)** è un servizio del polo 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 DEL SERVIZIO TERRITORIALE PER LE DIPENDENZE

Il **Ser.D.** 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.

Alla base della propria azione il **Ser.D.** pone la **centralità della persona**, 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 della persona 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.

**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 delle persone, comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia e 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 alle persone.

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

**Partecipazione:** alla persona 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 alla persona 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)



Il Ser.D. 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 Sociosanitaria Territoriale Valtellina e Alto Lario si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori.

Le persone, da parte loro, sono chiamate a partecipare al miglioramento e al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise.



## DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA

DIRITTI	DOVERI
<p><b>1. Diritto a misure preventive</b> Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.</p>	<p><b>1.</b> La persona 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><b>2. Diritto all'accesso</b> Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sociosanitari 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><b>2.</b> La persona è tenuta a fornire agli operatori sanitari tutte le informazioni sanitarie necessari per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.</p>



<b>DIRITTI</b>	<b>DOVERI</b>
<p><b>3. Diritto alla informazione</b> Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sociosanitari e il loro utilizzo, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.</p>	<p><b>3.</b> La persona è chiamato ad adeguare il proprio comportamento alle informazioni e alle indicazioni fornite dagli operatori sociosanitari.</p>
<p><b>4. Diritto al consenso</b> 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>	



<b>DIRIITTI</b>	<b>DOVERI</b>
<p><b>5. Diritto alla libera scelta</b> Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.</p>	<p><b>5.</b> La persona è tenuta al rispetto degli orari di apertura del servizio, nonché delle norme igienicosanitarie vigenti.</p>
<p><b>6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità</b> 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, colloqui e trattamenti sociosanitari.</p>	<p><b>6.</b> La persona che usufruisce dei servizi sociosanitari deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori ed agli altri utenti del servizio.</p>



<b>DIRITTI</b>	<b>DOVERI</b>
<p><b>7. Diritto al rispetto del tempo di attesa</b> Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sociosanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.</p>	<p>7. La persona ha il dovere di informare subito il servizio, della rinuncia alle cure o alle prestazioni sociosanitarie già prenotate, per favorire l'utilizzo efficace delle risorse.</p>
<p><b>8. Diritto al rispetto di standard di qualità</b> Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sociosanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.</p>	<p>8. La persona è tenuta al rispetto del divieto di fumare in tutte le strutture sanitarie, 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>



<b>DIRITTI</b>	<b>DOVERI</b>
<p><b>9. Diritto alla sicurezza</b> Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sociosanitari, dalla malpractice e dagli errori degli operatori, e ha il diritto di accesso a servizi sociosanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.</p>	<p><b>9.</b> La persona ha il dovere di astenersi da attività illecite; non assume inoltre atteggiamenti aggressivi verso altri utenti e/o operatori del servizio.</p>
<p><b>10. Diritto alla innovazione</b> 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>	



<b>DIRITTI</b>	<b>DOVERI</b>
<p><b>11. Diritto ad evitare le sofferenze e il dolore non necessario</b> Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase del suo percorso di cura</p>	
<p><b>12. Diritto a un trattamento personalizzato</b> Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.</p>	<p><b>12.</b> Ogni persona concorda e contribuisce ad attuare il percorso terapeutico individualizzato; è chiamato ad assumere le terapie farmacologiche secondo le indicazioni prescritte dagli operatori socio-sanitari.</p>
<p><b>13. Diritto al reclamo</b> 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>	



<b>DIRITTI</b>	<b>DOVERI</b>
<p><b>14. Diritto al risarcimento</b> 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 sociosanitario.</p>	



## **IL SER.D., NELL'ESERCIZIO DELLE SUE FUNZIONI, TIENE CONTO DEL CODICE 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 le persone 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.



## **TUTELA DELLA PERSONA**

L'Azienda tutela il diritto primario delle persone 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

# II SERVIZIO e le PRESTAZIONI



## IL SER.D.

Le Unità erogative Ser.D. 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-sociosanitaria. Tale obiettivo è ottenibile e atteso compatibilmente con le risorse intrinseche della persona e al suo contesto, usando in modo integrato professionalità e competenze che si avvalgono di strumenti, interventi e terapie di provata efficacia. Nei Ser.D. operano équipe multidisciplinari costituite da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali ed educatori.



## **STRUTTURA COMPLESSA DIPENDENZE**

Direttore: Dr. Massimo TARANTOLA

Segreteria: Via Stelvio, 35 23100 SONDRIO

tel. 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**

**Ser.D. Unità erogativa di SONDRIO**

Responsabile Dr. Dario VALSECCHI

via Stelvio, 35/A

tel. 0342.521.700 - 0342.521.707

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

e-mail: ambulatorio.sert.so@asst-val.it (per trasferimenti terapie e  
comunicazioni sanitarie)

apertura da lunedì a venerdì

dalle 07.30 alle 12.30

dalle 14.00 alle 17.00



giovedì pomeriggio chiuso al pubblico

Ambulatorio terapie farmacologiche

tel. 0342.555.362

da lunedì a venerdì

dalle 7.30 alle 9.00

dalle 12.00 alle 12.30

dalle 14.00 alle 15.00

sabato, domenica e festivi

dalle 8.00 alle 10.00

**Ser.D. Unità erogativa di MORBEGNO**

Responsabile Dott.ssa Bruna DIGHERA

via Martinelli, 13

tel. 0342.643255

e-mail: [sert.mo@asst-val.it](mailto:sert.mo@asst-val.it)

apertura lunedì - mercoledì - giovedì

dalle 8.00 alle 13.15

dalle 13.45 alle 15.30



martedì - venerdì

dalle 7.00 alle 13.15

dalle 13.45 alle 15.30

Ambulatorio terapia farmacologiche

tel. 0342.643257

lunedì - giovedì

dalle 8.00 alle 9.00

dalle 10.00 alle 12.30

dalle 14.00 alle 15.00

martedì - venerdì

dalle 7.00 alle 8.30

dalle 10.00 alle 12.00

mercoledì

dalle 8.00 alle 9.00

dalle 12.00 alle 13.0



## **Ser.D. Unità erogativa di CHIAVENNA**

Responsabile Dott.ssa Bruna DIGHERA

via G.B. Cerletti, 9

tel. 0343.67291

e-mail: [sert.ch@asst-val.it](mailto:sert.ch@asst-val.it)

apertura da lunedì a venerdì

dalle 8.15 alle 13.00

dalle 13.30 alle 14.45

## Ambulatorio terapia farmacologiche

da lunedì a venerdì

dalle 8.30 alle 11.30

## **Ser.D. Unità erogativa di TIRANO**

Responsabile Dr. Pasquale ANTICO

viale Cappuccini, 4

tel. 0342.712322

e-mail: [sert.ti@asst-val.it](mailto:sert.ti@asst-val.it)

da lunedì a venerdì



dalle 8.00 alle 13.00

dalle 14.00 alle 16.00

lunedì pomeriggio chiuso al pubblico

### Ambulatorio terapia farmacologiche

da lunedì a venerdì

dalle 8.00 alle 10.00

dalle 11.30 alle 13.00

martedì, giovedì e venerdì

dalle 14.00 alle 15.30

### **Ser.D. Unità erogativa di BORMIO**

Responsabile Dr. Pasquale ANTICO

via Agoi, 8

tel. 0342.909143

e-mail: [sert.bo@asst-val.it](mailto:sert.bo@asst-val.it)

da lunedì a venerdì

dalle 8.30 alle 13.00

dalle 13.30 alle 15.00



## Ambulatorio terapia farmacologiche

lunedì a venerdì

dalle 8.30 alle 12.30

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

## **ACCESSO AL SERVIZIO E PROCESSO DI PRESA IN CARICO**

L'accesso al Ser.D. 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 attraverso 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 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.

## **Quarta fase: DEFINIZIONE E CONDIVISIONE DEL PROGRAMMA**

L'avvio di questa fase è generalmente successivo 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 socioriabilitativi;
- 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 Ser.D., è appoggiato al servizio per un periodo limitato.

## **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 Ser.D. 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;
- 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 TERZA

# IMPEGNI e STANDARD



Il Ser.D. 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 Ser.D. 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 l'utente;



- 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);
- 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 Ser.D. si impegna a fissare loro una nuova prenotazione.

## **SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE DI ACCESSO E AMMINISTRATIVE**

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

Il Ser.D. si impegna a garantire:

- la possibilità di prenotare e/o disdire telefonicamente le prestazioni specialistiche;

- la predisposizione di documentazione che illustri le attività del Ser.D. 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 SOCIO SANITARIE**

Il Ser.D. 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 Ser.D. si impegna a garantire:

- l'aggiornamento costante del sito istituzionale: [www.asst-val.it](http://www.asst-val.it);
- la consegna agli utenti del Ser.D. 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 alle persone siano chiaramente spiegate le procedure diagnostiche e i trattamenti terapeutici proposti (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 alla persona 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 Ser.D. si impegna a garantire:

- la presenza nelle sedi territoriali di un'idonea 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**

Il Ser.D. si impegna a garantire:

- lo stato igienico adeguato e sicuro in ogni ambiente ove sono erogate prestazioni sociosanitarie;
- 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 Ser.D. 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 stessa équipe multidisciplinare, salvo motivate eccezioni;
- che sia assicurata la massima disponibilità a prendersi cura della persona con atteggiamenti in grado di metterla 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.



## LA CARTA DEI SERVIZI

### SEZIONE QUARTA

**TUTELA e  
VERIFICA**

## INFORMAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO

L'ASST Valtellina e Alto Lario, al fine di garantire l'orientamento della persona, 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 della persona 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.



## **RICHIESTA E RITIRO DI COPIA CONFORME DI DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

In conformità a quanto stabilito dalla L. 241/90 e dalle successive integrazioni, oltre che dal Decreto Legislativo n. 196/2003 è diritto della persona prendere visione ed estrarre copia di documenti sociosanitari relativi a percorsi trattamentali presso il Ser.D., 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 descritte dall'Azienda con una specifica Istruzione Operativa. La documentazione può essere richiesta personalmente dall'interessato, da un soggetto delegato con regolare delega o dal suo legale rappresentante.

Le domande di accesso ai documenti sociosanitari devono essere redatte su appositi moduli, disponibili presso i Ser.D.; le domande vanno consegnate al Ser.D di competenza; il rilascio della documentazione avverrà, a cura dello stesso entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.



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

- Ser.D. Sondrio: [sert.so@sst-val.it](mailto:sert.so@sst-val.it)
- Ser.D. Chiavenna: [sert.ch@sst-val.it](mailto:sert.ch@sst-val.it)
- Ser.D. Morbegno: [sert.mo@sst-val.it](mailto:sert.mo@sst-val.it)
- Ser.D. Tirano: [sert.ti@sst-val.it](mailto:sert.ti@sst-val.it)
- Ser.D. Bormio: [sert.bo@sst-val.it](mailto:sert.bo@sst-val.it).

### **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

### Modalità di pagamento:

- Presentandosi dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) presso gli uffici cassa aziendali negli orari qui di seguito:

Sede	Servizio/Ufficio	Giorni e orari
SONDRIO	Ufficio Cassa - Padiglione Sud, piano terra	dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00
SONDALO	Ufficio Cassa - 4° padiglione, 3° seminterrato	dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00
SONDALO	Poliambulatorio - 2° Padiglione, piano terra	dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 13:45 alle 16:00
MORBEGNO	Ufficio Cassa - Pad. Vanoni, Piano terra	dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00
CHIAVENNA	Ufficio Cassa - Piano terra	dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00
BORMIO	Ufficio cassa - Piano terra, via Agoi n.8	dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 15:30



TIRANO	Ufficio cassa - Piano terra, via Pedrotti n.57	dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30
LIVIGNO	Ufficio cassa - Via Freita n.115/b	lunedì-mercoledì-venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 15:42

oppure

- con pagamento telematico piattaforma PagoPA:  
<https://pagamentinlombardia.servizirl.it/mypay4/cittadino/home>

Il pagamento telematico può essere effettuato presso:

- le agenzie della banca;
- dai loghi CBILL o pagoPA);
- gli sportelli ATM abilitati delle banche;
- i punti vendita di Money, Lottomatica e Banca;
- gli Uffici Postali;
- gli esercizi commerciali che aderiscono all'iniziativa.

Se il pagamento viene effettuato da Stato estero è necessario compilare il campo: CF/P.IVA con 00000000000



## RICHIESTA E RITIRO DI COPIA CONFORME DI DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA



### RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

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 SOCIOSANITARIA

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 Ser.D. 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



## 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](http://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.



## Modulo per la presentazione del reclamo, della segnalazione di disservizio e dell'encomio



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

**RILEVAZIONE RECLAMO / SEGNALEZIONE / 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

*Preso 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 \_\_\_\_\_ Presidio 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



## 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 Ser.D.;
- 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 Ser.D. 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.

Scheda di soddisfazione e autovalutazione pag. 1



### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DEL SER.D.

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.D.				
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.D. in caso di bisogno				



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

Il Ser.D. 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 elogi e lo stato di attuazione generale degli standard indicati nella Carta dei servizi.

In base alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, il Ser.D. 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.



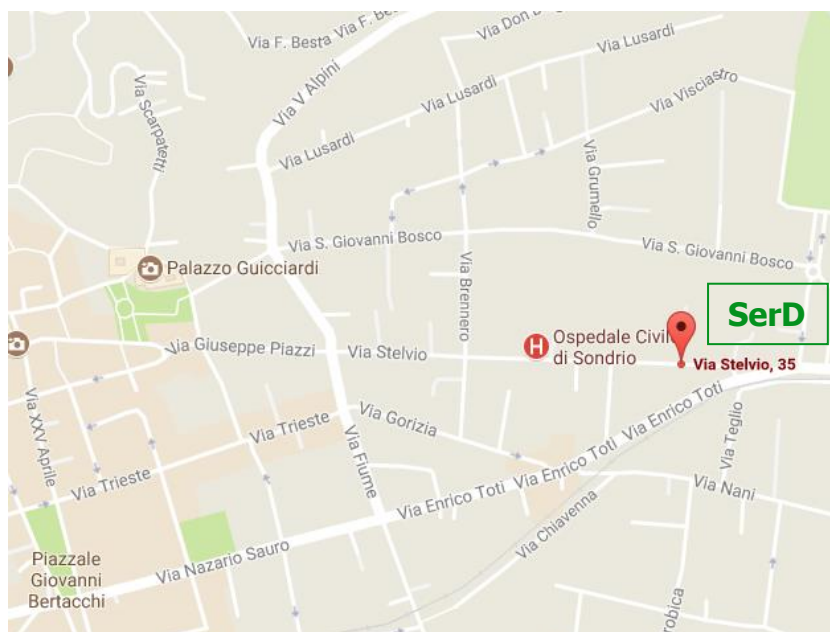
## LA CARTA DEI SERVIZI

### SEZIONE QUINTA

# MAPPE di ACCESSO ai SERVIZI



## Ser.D. Sondrio



Percorso a piedi 12 min

STAZIONE FS - Piazzale Giovanni Bertacchi

Procedi in direzione est su Piazzale Bertacchi

Svolta a destra e imbocca Via Nazario Sauro

Continua su Via Enrico Toti

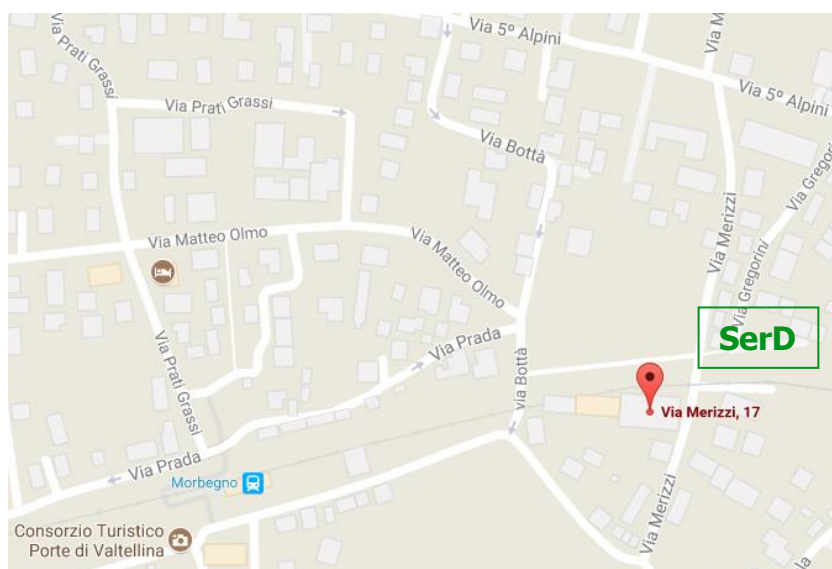
Svolta a sinistra e imbocca Via Malta

Svolta a destra e imbocca Via Stelvio

Ser.D. - Via Stelvio, 35/A



## Ser.D. 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 imbrocca Via Merizzi

Ser.D. Via Merizzi, 17

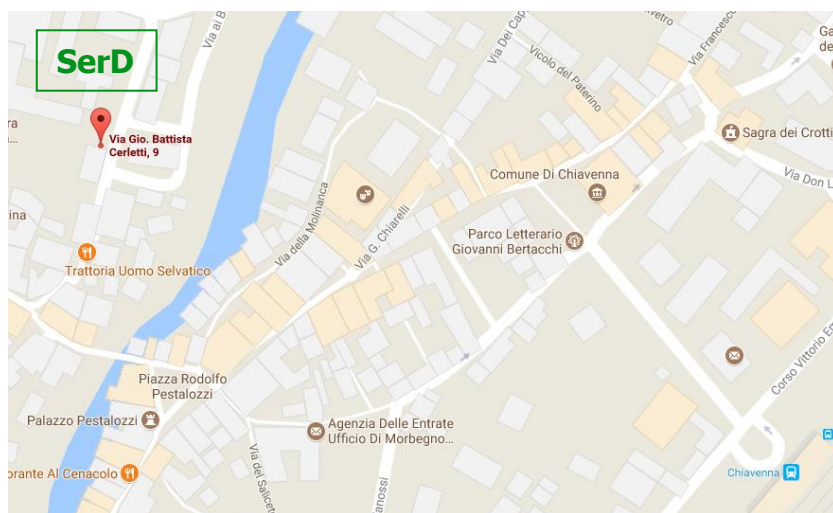
Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Valtellina e Alto Lario

## Ser.D. 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 Perpentì

Continua su Piazza Rodolfo Pestalozzi

Continua su Via Paolo Bossi

Svolta a destra e imbocca Vicolo S.Bartolomeo

Continua su Via Gio.Battista Cerletti

Ser.D. Via G.B. Cerletti, 9



## Ser.D. Tirano



Percorso a piedi 5 min

STAZIONE FERROVIARIA - Via Roma

Imbocca Via Alessandro Manzoni

Continua su Via Pio Raina

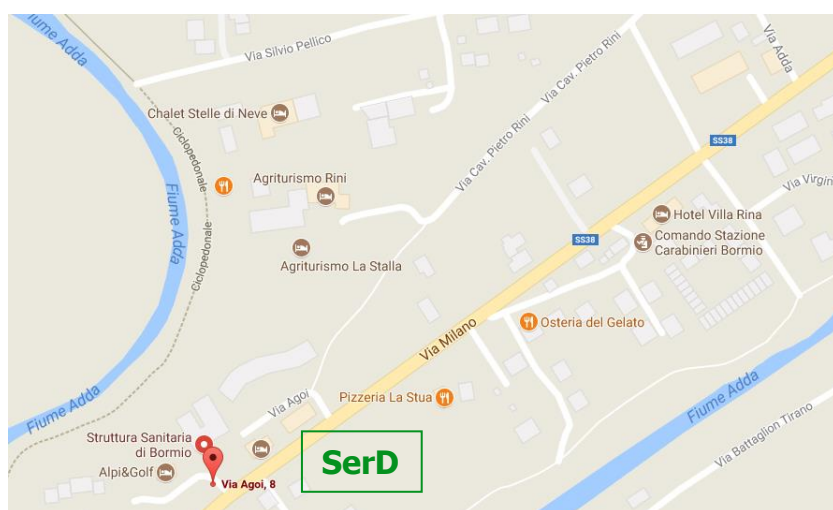
Svolta a sinistra per rimanere su Via Pio Raina

Continua su Viale Cappuccini

Ser.D. Viale Cappuccini, 4



## Ser.D. 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

Ser.D. Via Agoi, 8