

# Carta dei Servizi





## PREFAZIONE

### Noi e la prevenzione

Volevamo onorare un impegno coi nostri soci e la nostra città: descrivere con onestà e rigore la struttura e il funzionamento del Centro oncologico Ligure APS - CoL, nato per programmare, organizzare e offrire servizi di qualità principalmente nel campo della diagnosi precoce dei tumori e, più in generale, della prevenzione intesa come stile di vita rispettoso e responsabile verso se stessi, gli altri e l'ambiente.



Volevamo farlo sottolineando, in modo particolare, la natura non profit della nostra Associazione la quale si ispira ai valori essenziali della mutualità e della solidarietà, non potendo accontentarsi dei criteri – pure necessari – dell'efficienza, dell'efficacia e della sostenibilità: per noi la prevenzione efficace non si fa da soli, infatti, ma con gli altri. È nata così questa Carta dei Servizi che ci rappresenta nel modo più semplice e trasparente. Attraverso di essa vogliamo spiegare e confermare il nostro quotidiano e coerente impegno per la qualità della prevenzione e dell'assistenza. Per noi si tratta semplicemente di una questione di coerenza e responsabilità. Ora la mettiamo a disposizione non solo dei nostri soci e amici, ma anche dei cittadini curiosi di conoscerci meglio. Coi pareri e i suggerimenti di tutti potremo correggere, perfezionare e sviluppare quegli aspetti organizzativi e gestionali che lo meritano rendendo la nostra Associazione e questa Carta ancora più utili e preziose. È il nuovo impegno che prendiamo. La copertina che abbiamo scelto non è, perciò, casuale. Se la prevenzione è innanzi tutto partecipazione e amicizia, è naturale e logico che in primo piano non ci siano apparecchiature costose o ambienti lussuosi, ma persone, volti, sorrisi: sono i nostri volontari, collaboratori e consiglieri che si impegnano ogni giorno per realizzare obiettivi condivisi. Pur abbracciando con gioia i progressi della ricerca e della tecnologia, non li antepriamo mai al gioco essenziale delle relazioni con gli altri e con noi stessi. Vista così la prevenzione, lungi da essere una ricetta magica e infallibile, renderà la nostra vita più socievole e attiva. Non più lunga, necessariamente, ma migliore.

Il Presidente  
Dott. Guglielmo Valenti



## GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

### GENERALITÀ

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione dei servizi pubblici e, per quanto applicabile, fa riferimento ai contenuti del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (schema generale di riferimento della carta dei Servizi Pubblici Sanitari).

Attraverso i differenti capitoli dai quali è composta, la Carta dei Servizi offre, alla sua consultazione, una visione completa dell'organizzazione del Centro oncologico Ligure APS, dei servizi resi disponibili, dei principi che ne costituiscono la base, oltre che delle modalità di erogazione.

***La Carta dei Servizi è un documento dinamico, che potrà subire miglioramenti e/o integrazioni in base ai momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.***

## 1 PRESENTAZIONE

### COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha lo scopo di dare forma alla comunicazione tra il Centro oncologico Ligure APS e i soci che usufruiscono dei suoi servizi.

In una logica di trasparenza essa costituisce, verso i soci che accedono ai servizi, un patto a garanzia del rispetto delle modalità e dei tempi di erogazione in essa indicati.

Considera i soci-utenti parte integrante del sistema e garantisce il rispetto dei loro valori e della loro dignità.

La Carta dei Servizi serve quindi a dare concretezza agli obiettivi fondamentali che il CoL APS persegue:

#### **informare, prevenire, educare**

tutelando i diritti dei fruitori da possibili inefficienze, garantendo il rispetto della centralità della persona e assicurando il massimo impegno nello svolgimento delle proprie funzioni da parte di tutti i componenti dell'organizzazione.

### COSA CONTIENE

La Carta dei Servizi è un impegno che il CoL APS assume per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Di fatto esprime un "patto" per una qualità definita, controllabile ed esigibile, ferme restando le regole che governano il rapporto tra i soci.

Nella Carta dei Servizi sono contenute le informazioni su:

- ✓ servizi e modalità di accesso agli stessi;
- ✓ principi;
- ✓ funzionamento;
- ✓ quantità e qualità delle prestazioni erogate;
- ✓ forme di partecipazione e di salvaguardia del socio-utente.

### A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi è rivolta ai soci del Centro oncologico Ligure APS (CoL) e a tutti i cittadini che intendono approfondire la conoscenza dei servizi da questo offerti e garantiti nella prospettiva di presentare la propria candidatura a socio.

---

## 2 IL CENTRO ONCOLOGICO LIGURE APS (CoL)

### COS'È

Il Centro oncologico Ligure APS (CoL) è un'associazione non profit costituita nel 2003 per realizzare e sviluppare progetti assistenziali ed educazionali prevalentemente in ambito oncologico.

Basata principalmente sul volontariato, si ispira ai principi della mutualità, della sussidiarietà e della solidarietà e opera secondo quanto previsto dal suo Statuto Sociale.

L'Assemblea dei soci è sovrana (art.7 dello Statuto) ed elegge al proprio interno il Consiglio Direttivo che, a sua volta, elegge il Presidente dell'Associazione. Essa nomina altresì il Collegio dei Probiviri e il Collegio dei Sindaci.

Già iscritto al Registro delle Associazioni di Volontariato della Regione Liguria, dal dicembre 2011, il CoL APS è iscritto nel Registro Reg. delle Associazioni di Promozione Sociale-APS (D 3693 15/12/2011, sez. B ASS-GE-014-2011).

Ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica da parte della Regione Liguria (n. 611 RR/9.11.2011).

Il CoL APS aderisce al F.A.V.O. Federazione italiana delle Associazioni di Volontariato in Oncologia. Nei propri poliambulatori il CoL APS si occupa di diagnosi precoce dei tumori, assistenza sanitaria, assistenza psicologica e, più in generale, del benessere della persona.

Tutte le attività del CoL APS sono realizzate prevalentemente grazie ai suoi volontari ed al contributo professionale di diversi collaboratori (medici specialistici, psicologi, nutrizionisti, educatori, ecc.) selezionati sulla base delle specifiche e provate competenze.

Sociale-APS (D 3693 15/12/2011, sez. B ASS-GE-014-2011).



## **Informare, prevenire, diagnosticare, educare, ascoltare, prendersi cura, condividere**

sono le attività che il CoL APS svolge quotidianamente, a pieno regime, dal gennaio 2005.

Alle attività ambulatoriali specialistiche si affiancano numerose altre iniziative:

- ✓ corsi e percorsi di educazione alimentare e igiene di vita per una miglior consapevolezza e libertà da automatismi e dipendenze (fumo, alcool, ecc.);
- ✓ incontri e interventi sul territorio, nelle scuole e nei luoghi di lavoro per diffondere la cultura della prevenzione e della diagnosi precoce;
- ✓ attività di aggiornamento e comunicazione in ambito socio-sanitario;
- ✓ raccolta fondi per sostenere e incrementare le proprie attività;
- ✓ reclutamento e formazione di volontari competenti e motivati.

Ai Cap. 6 e 7 della presente Carta sono dettagliatamente descritti i servizi che il CoL mette a disposizione nei propri ambulatori.

### **QUALI OBIETTIVI SI PONE**

Il CoL APS si propone di integrare l'azione del SSN avendo come finalità:

- ✓ diffondere la cultura e la pratica della prevenzione oncologica come strategia individuale e sociale mirante a ridurre incidenza e mortalità dei tumori;
- ✓ integrare le prestazioni delle strutture pubbliche, specie nella diagnosi precoce dei tumori;
- ✓ contribuire a ridurre i disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza;
- ✓ contribuire a ridurre le liste di attesa.

Attraverso il costante e coerente contenimento dei costi delle prestazioni ambulatoriali il CoL APS favorisce l'accesso ai servizi anche da parte dei soggetti economicamente deboli, garantendo sempre prestazioni diagnostiche di livello elevato.

### **I SOCI**

I soci sono la linfa vitale e i reali "proprietari" del CoL APS, sanciscono e realizzano le linee di crescita e di operatività attraverso gli Organi previsti dallo Statuto e hanno costante cura del suo mantenimento in efficienza.

**Sono tra loro legati da un "patto" documentato e reso pubblico presso ogni Poliambulatorio e sul sito ([www.colge.org](http://www.colge.org)), che ha lo scopo di spiegare cos'è e con quale spirito opera il CoL APS.**

Ad ogni socio viene richiesto di leggerlo insieme allo Statuto e di firmarlo per dimostrare la condivisione dei principi e delle regole a cui tutti debbono attenersi.

Il Presidente ed il Consiglio Direttivo propongono e promuovono il programma di attività che l'Assemblea ha approvato e sorvegliano affinché queste siano rispettate a tutti i livelli.

I volontari sono soci che mettono gratuitamente il proprio tempo e le loro competenze a disposizione nel quotidiano svolgimento delle attività della Associazione, così come sono soci gli utenti ai quali sono riservati i servizi erogati.

### **IL DIRETTORE SANITARIO**

Il Direttore Sanitario coadiuva il Presidente, dal quale è nominato, in qualità di responsabile del regolare espletamento dell'attività sanitaria all'interno del Centro, nel completo rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti. È specializzato in Oncologia – secondo la specifica richiesta dell'Ufficio ex legge 20 - e risponde personalmente dell'organizzazione e del funzionamento dei servizi per gli aspetti igienico-sanitari e tecnico-strumentali ad essi connessi fornendo parere obbligatorio al Presidente sugli atti relativi alla materia di competenza.

Vigila sulla regolarità delle prestazioni sanitarie fornite dal Centro, risponde del possesso dei prescritti titoli professionali da parte del personale che ivi opera, concorre al controllo di gestione e al controllo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate. In particolare è responsabile in materia di rifiuti, privacy, pubblicità sanitaria, correttezza del materiale informativo. Inoltre promuove la corretta tenuta delle schede sanitarie e dei farmaci, dovendo vigilare anche sull'applicazione del consenso informato di eventuali trattamenti sanitari.

Il Direttore Sanitario promuove il rispetto dei principi etici delle diverse figure professionali garantendo il rispetto del Codice Deontologico. A lui competono la gestione dei conflitti, reclami e vertenze medico-legali, nonché la formulazione e il rispetto della Carta dei Servizi.

---



### 3 LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Il CoL APS fa propria la cultura che ritiene la salute un bene universale ed inalienabile, uniformando di conseguenza l'organizzazione della propria attività a questo principio.

Nel rispetto della centralità della persona e nell'intento di soddisfare le sue esigenze di salute, il CoL APS, nell'erogazione dei propri servizi, adotta i principi ispiratori di:

- ✓ **eguaglianza** - fatte salve le regole che governano un'Associazione di Promozione Sociale (v. capitolo precedente) l'accesso agli ambulatori e l'erogazione dei servizi sono garantiti a tutti gli utenti (soci) in egual misura e assoluta parità di trattamento e non sono condizionati da distinzione di sesso, religione, razza, età e opinioni politiche;
- ✓ **rispetto della dignità della persona** - è favorita e stimolata l'umanizzazione dei rapporti ed è garantita la riservatezza;
- ✓ **salvaguardia di particolari stati** - è presa cura di particolari stati di fragilità socio-economica e/o sanitaria, ove individuati, assicurando trattamenti specifici e garantendo la riservatezza;
- ✓ **rispetto delle esigenze dell'utente** - collabora attivamente nella determinazione degli appuntamenti nell'intento di ridurre al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
- ✓ **tutela della riservatezza** - assicura l'applicazione della legislazione vigente sui dati personali con particolare riferimento a quelli sensibili;
- ✓ **qualità del servizio** - garantisce la professionalità e disponibilità del personale e l'appropriatezza delle strutture;
- ✓ **continuità del servizio** - assicura lo svolgimento regolare delle prestazioni incluse nella presente Carta evitando sospensioni e/o interruzioni ove queste non siano motivate da forza maggiore;
- ✓ **informazione** - attraverso la presente Carta dei Servizi, il sito web ([www.colge.org](http://www.colge.org)), la newsletter, la documentazione disponibile e i monitor installati presso gli ambulatori è garantita la costante informazione circa l'attività del CoL APS;

- ✓ **partecipazione** - è garantita a tutti i soci e alle organizzazioni dei cittadini la possibilità di verificare in qualsiasi momento la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e la piena osservanza della normativa vigente;
- ✓ **rilevazioni periodiche** - attraverso interviste e questionari viene periodicamente rilevato il livello di soddisfazione nei riguardi dei servizi erogati;
- ✓ **diritto di reclamo** - è garantito in ogni ambulatorio attraverso apposita modulistica, e tempestivo trattamento delle segnalazioni.



## 4 LE REGOLE ALLA BASE DEL SERVIZIO

In linea con i principi ispiratori enunciati nel capitolo precedente, il CoL APS opera attivamente, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario, affinché presso i propri poliambulatori vengano adottate e rispettate le seguenti regole nell'erogazione del servizio:

- ✓ **facilità di accesso** - attraverso l'abbattimento di tutte le barriere architettoniche e la collocazione dei propri poliambulatori in località servite dal trasporto pubblico;
  - ✓ **sicurezza** - attraverso la formazione, l'aggiornamento e la costante supervisione del proprio personale addetto;
  - ✓ **igiene e pulizia** - attraverso la programmazione, conduzione e controllo continuo dell'attività svolta dalle imprese addette;
  - ✓ **privacy** - attraverso l'impegnativo e rigoroso rispetto della riservatezza da parte di tutto il personale;
  - ✓ **imparzialità** - attraverso lo scrupoloso rispetto dei principi di eguaglianza e di dignità della persona;
  - ✓ **efficienza ed efficacia** - attraverso la continua informazione e formazione nel proprio ruolo di ciascun componente dell'organizzazione;
  - ✓ **tempestività** - attraverso la disponibilità del personale addetto alle prenotazioni garantita per tutto l'orario di apertura degli ambulatori;
  - ✓ **professionalità** - attraverso la scrupolosa selezione dei professionisti impegnati nelle attività ambulatoriali e la formazione continua del personale volontario;
  - ✓ **cortesia** - attraverso la preventiva selezione del personale addetto al contatto con il pubblico e la sua formazione;
  - ✓ **trasparenza** - attraverso l'accesso a tutte le informazioni riguardanti lo svolgimento delle attività ed i relativi risultati garantito a tutti i soci ed alla Pubblica Amministrazione;
  - ✓ **informazione** - attraverso la continua disponibilità di materiale documentato, la newsletter, il sito internet, i Social Network, i monitor e la disponibilità del personale;
  - ✓ **tutela** - attraverso la presa in carico ed il rispetto di eventuali stati di difficoltà e comunque attraverso il diritto di reclamo da parte degli utenti (soci).
-

## 5 IL CoL VICINO A TE



Nell'intento di dare corpo ad una strategia che ha lo scopo di facilitare, per quanto possibile, l'accesso ai servizi da parte della più larga parte della popolazione, il CoL APS ha dislocato i propri poliambulatori in differenti aree della città di Genova e precisamente:

### **Ambulatorio di Sestri Ponente e Sede Legale**

Via Sestri, 34 – 16154 Genova

Tel 010-6091250

Cell. 346-4243361

È il primo ambulatorio del CoL APS operativo dal gennaio 2005. Nell'anno 2014 è stato sottoposto ad un completo intervento di ristrutturazione per renderlo adeguato a gestire al meglio il flusso crescente di richieste.

È situato circa a metà di via Sestri lato destro (in direzione centro) in Palazzo Fieschi, sede del Municipio Medio Ponente, vicino a piazza Baracca e alla chiesa dell'Assunta.

**Ambulatorio di Viale Sauli ed Uffici**

Viale Sauli, 5/20 – 16121 Genova

Tel 010-583049

Cell. 346-4243362

Questa sede ospita anche gli uffici gestionali dell'Associazione.

È situato nella zona di Brignole, traversa a destra di via San Vincenzo, di fronte al liceo Barabino.

**Ambulatorio di Piazza dell'Olmo**

Piazza dell'Olmo, 6 – 16138 Genova

Tel 010-7983979

Cell. 342-9525342

È stato inaugurato nel 2013.

Si trova a Molassana nel nuovo palazzo del Municipio Media Valbisagno sulla sinistra di via Molassana direzione centro, a fianco dell'ex cinema Nazionale.

Ove non diversamente indicato, e salvo eventuali festività infrasettimanali, l'orario di servizio è il seguente:

**Ambulatori di Sestri e Sauli**

- Dalle ore 8.30 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì

**Ambulatorio Olmo**

- Dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì

Ogni Poliambulatorio è in possesso dei requisiti richiesti dalle vigenti leggi in materia di:

- ✓ protezione antincendio;
  - ✓ sicurezza e salute;
  - ✓ tutela della privacy;
  - ✓ abbattimento barriere architettoniche;
  - ✓ smaltimento rifiuti.
-

## 6 | SERVIZI OFFERTI

Grazie all'attività dei propri volontari ed al contributo professionale dei collaboratori, il CoL APS è in grado di erogare i servizi sintetizzati di seguito:

### Area clinica di diagnosi precoce e supporto oncologico

- ✓ Senologia
- ✓ Ginecologia e Pap test
- ✓ Urologia
- ✓ Dermatologia/Controllo Nei



### Area clinica per il benessere

- ✓ Agopuntura
- ✓ Malattie Metaboliche ed Endocrine
- ✓ Nutrizione clinica
- ✓ Nutrizione oncologica
- ✓ Fisiatria e Riabilitazione
- ✓ Podologia

### Area psicologica e ascolto

- ✓ Sostegno Psicologico e Psico-oncologico

### Area informazione, educazione e formazione

- ✓ Produzione di materiale informativo, interventi su media e social networks
- ✓ Corsi e percorsi di educazione alimentare e igiene di vita per una miglior consapevolezza e libertà da automatismi e dipendenze (fumo, alcool, ecc.)
- ✓ Incontri e interventi sul territorio, nelle scuole e nei luoghi di lavoro per diffondere la cultura della prevenzione e della diagnosi precoce
- ✓ Attività di aggiornamento e comunicazione in ambito socio-sanitario
- ✓ Reclutamento e formazione di volontari competenti e motivati

## EROGAZIONE DEI SERVIZI

### Generalità

Fatta eccezione per quelli inclusi nell'area informazione, educazione e formazione e ove non diversamente indicato, tutti i servizi delle restanti aree sono resi disponibili presso le strutture ambulatoriali di cui al cap. 5.

Questi, di norma, si sviluppano attraverso visite specialistiche e colloqui condotti da professionisti appositamente selezionato.

Fatte salve le specificità eventualmente indicate nei successivi paragrafi, le visite presso le strutture ambulatoriali del CoL APS seguono una precisa procedura di base:

- raccolta anamnestica (familiare e personale, sia fisiologica che patologica);
- presa visione degli esami clinico-strumentali precedenti;
- esame obiettivo;
- consigli diagnostici (ulteriori esami clinico-strumentali a breve, medio o lungo termine) e/o terapeutici.

Ove non diversamente specificato, nel corso delle visite non si effettuano prelievi ematologici e/o citologici né esami strumentali per i quali, se necessari, il socio-utente viene indirizzato a strutture di secondo livello.

L'esito delle visite viene integralmente riportato su cartella informatizzata, conservata in archivio CoL APS.

Le visite hanno termine con la produzione della relazione clinica per il medico curante.

Qualora lo ritenga utile o necessario, in una logica di prevenzione e interdisciplinarietà, lo specialista indirizza il paziente agli altri colleghi del CoL APS per visite specialistiche a scopo di integrazione/completamento diagnostico.

Nel successivo capitolo sono sommariamente descritte le modalità di erogazione di ciascuno dei servizi sopra elencati.

## 6.1 SPECIALITÀ AREA CLINICA DIAGNOSI PRECOCE E SUPPORTO ONCOLOGICO

### **Senologia**

Le visite vengono condotte in accordo col procedimento base.

Per le donne in età fertile è preferibile effettuare la visita tra il 10° ed il 20° giorno del ciclo mestruale.

### **Ginecologia e Pap test**

Oltre a quanto in accordo col procedimento base, le visite di questa specialità prevedono:

- esplorazione vaginale e/o rettale, integrata con ecografia transvaginale;
- prelievo cervico-vaginale (Pap test) se richiesto o necessario.

Per l'ecografia non viene rilasciato specifico referto, essendo questa a supporto e completamento della visita. Per il Pap test, se effettuato, è previsto un pagamento supplementare ed il relativo referto è disponibile trascorsi 20 giorni lavorativi dalla visita. Per le donne in età fertile è preferibile che la visita sia effettuata dopo il ciclo mestruale e che non si trovino in stato di gravidanza. La visita è riservata a donne maggiorescenti.

### **Urologia**

Oltre a quanto in accordo col procedimento base, le visite di questa specialità prevedono l'esplorazione rettale ed eventualmente vaginale, integrata – quando necessario - con ecografia (per lo più addominale). Per l'ecografia non viene rilasciato specifico referto, essendo questa a supporto e completamento della visita.

Come specificato nel successivo capitolo "Profilo del paziente", alle visite urologiche sono eccezionalmente ammessi anche pazienti operati di tumore.

### **Dermatologia/Controllo nei**

Oltre a quanto in accordo col procedimento base, le visite di questa specialità prevedono l'esame obiettivo con dermatoscopio e mappatura fotografica delle lesioni meritevoli di controllo evolutivo o di biopsia.

Sono ammessi anche i bambini dai 7 anni compiuti.



## 6.2 SPECIALITÀ AREA CLINICA PER IL BENESSERE

### Agopuntura

L'agopuntura è una tecnica terapeutica della Medicina Tradizionale Cinese (MTC), che può contribuire al controllo di diversi disturbi su base funzionale e neuro-vegetativa a complemento e integrazione della Medicina Occidentale. Le sue principali indicazioni sono:

- Apparato muscolo scheletrico: artrosi e artralgie, lombosciatalgia, periartrite scapolo-omerale, epicondilite, sindrome del tunnel carpale (fase iniziale), dolori plantari, contratture muscolari.
- Gastroenterologia: dispepsie funzionali, nausea, vomito, disturbi dell'alvo (stipsi, diarrea), colon irritabile.
- Sistema Nervoso: cefalea, nevralgia del trigemino, paralisi del nervo facciale "a frigore".
- Ginecologia: dismenorrea e sindrome premestruale, disturbi neuro-vegetativi della menopausa, vomito gravidico.
- Urologia: vescica instabile, cistiti recidivanti.
- Ipertono muscolare nei disturbi psico-emotivi con ansia e insonnia.

La visita è condotta da un medico agopuntore che, dopo valutazione di sintomi e storia clinica, presa visione degli accertamenti diagnostici già eseguiti, visita il paziente, formula una diagnosi individualizzata e imposta la terapia.

### Malattie Metaboliche ed Endocrine

Oltre a quanto in accordo col procedimento base, le visite internistiche dedicate alla prevenzione, diagnosi e cura delle malattie metaboliche prevedono l'esame obiettivo con eventuale ecotomografia della tiroide e dei tronchi sovra-aortici. Per l'ecotomografia non viene rilasciato specifico referto, essendo questa a supporto e completamento della visita. La visita può essere utilmente consigliata anche dalle nutrizioniste ogni qual volta emergano problematiche metaboliche-ormonali meritevoli di approfondimento specialistico.

### Nutrizione clinica

La Consulenza Nutrizionale consiste in una serie di incontri effettuati da biologhe specialiste e finalizzati a rilevare il problema nutrizionale, definire il programma dietetico e monitorare nel

tempo gli effetti del programma stesso. Vista la natura del servizio sono previste modalità operative specifiche, di norma articolate su due incontri.

a) *primo incontro:*

- raccolta anamnestica (familiare e personale, sia fisiologica che patologica) con particolare attenzione alle abitudini e alle preferenze nutrizionali, allo stile di vita, al profilo psicologico;
- presa visione degli esami clinico-strumentali incluso, necessariamente, l'esito degli esami del sangue effettuati entro i sei mesi precedenti;
- rilevazione dei dati biometrici;
- alla luce dei dati rilevati si prospettano le linee del regime dietetico suggerito ed il numero di incontri necessari.

In presenza di particolari problematiche cliniche e psicologiche emerse durante il colloquio, la nutrizionista può indirizzare il socio-utente a visita per Malattie Metaboliche ed Endocrine e/o al servizio di Ascolto Psicologico.

b) *secondo incontro:*

- consegna della dieta (tipicamente tra i 7 e i 15 giorni dalla prima visita) con illustrazione dettagliata della stessa;
- rilevazione e discussione di problematiche non emerse durante il primo incontro.

Contestualmente alla consegna della dieta, possono essere programmati ulteriori incontri di controllo, tipicamente a distanza di 30/40 giorni, che vengono pianificati direttamente dalle nutrizioniste in coordinamento col referente dell'attività ambulatoriale.

Su richiesta del paziente può essere prodotta una relazione nutrizionale per il medico curante.

### **Nutrizione per il malato oncologico**

La Consulenza Nutrizionale per il malato oncologico intende guidare e consigliare il malato nella scelta e nello stile alimentare durante chemio e radioterapia al fine di attenuarne gli effetti collaterali, modulando correttamente l'apporto calorico.

Data la natura dei problemi da affrontare il Dietista collabora utilmente con Agopunturista e Psicologo ogni qualvolta necessario.

### **Fisiatria e riabilitazione**

Le visite fisiatriche sono finalizzate principalmente alla diagnosi, recupero e prognosi funzionale (oltreché al monitoraggio nel tempo) delle seguenti situazioni:

- esiti post-traumatici o post-chirurgici a carico dell'apparato osteo-muscolotendineo che necessitano di un approccio riabilitativo di tipo fisico e/o strumentale;

- malattie cronic-degenerative sempre a carico dello stesso apparato per le quali non è indicato un approccio chirurgico, ma specificamente conservativo riabilitativo (in aggiunta alle eventuali terapie farmacologiche);
- malattie neurologiche, reumatologiche, oncologiche o cardiovascolari che, comportando disabilità motorie diverse, necessitano di integrare terapie specifiche con un adeguato programma riabilitativo.

Le visite vengono condotte in accordo col procedimento base cui si rimanda.

È in corso lo studio di convenzioni con Enti esterni al fine di consentire ai soci del CoL APS di usufruire degli eventuali trattamenti fisioterapici consigliati dal Fisiatra a tariffe agevolate.

### **Podologia**

Le visite podologiche vengono condotte da personale diplomato, non medico, che si occupa del benessere e della postura del piede, anche grazie all'impiego di un apparecchio dedicato, il podoscopio, presente in ogni Poliambulatorio CoL APS.

Con strumentazione dedicata, quando necessario, lo specialista può intervenire per rimuovere (senza fuoriuscita di sangue) callosità, occhi di pernice, ispessimenti cutanei ecc.

Il podologo collabora attivamente con il Fisiatra potendo consigliare, qualora ve ne fosse necessità, da una parte plantari e trattamenti locali, dall'altra, appunto, visite specialistiche.

## **6.3 AREA PSICOLOGICA E ASCOLTO**

### **Ascolto psicologico**

Il servizio di Ascolto Psicologico si avvale di uno staff di psicologhe e psicologi che offrono consulenza e sostegno a chi vive per lo più momentaneamente un disagio psicologico, ha problemi relazionali o di comunicazione all'interno della famiglia o sul lavoro, soffre di disturbi alimentari o scolastici, è incapace di superare lo stress magari correlato a malattia oncologica propria o di un familiare.

Al servizio possono accedere soci come singoli, coppie e gruppi familiari, entro i limiti di età indicati al cap. 7.

Ogni percorso non può superare le 10 sedute, non offrendo il CoL APS programmi di psicoterapia dedicati a problematiche più complesse.

Anche per questa tipologia di servizio sono previste modalità specifiche di svolgimento, in particolare:

- all'atto del primo contatto con il CoL APS, la richiesta di prenotazione del colloquio viene sempre inserita in lista di attesa. Il paziente sarà richiamato prima possibile da personale specifico che valuterà in base al presunto problema del paziente a quale specialista assegnarlo;
- effettuato il primo colloquio (della durata di circa un'ora), sarà il professionista a definire come procedere nel programma di ascolto; tipicamente si effettua una prima serie di 5 sedute che possono essere seguite da ulteriori 5 a completamento;

- terminato il primo colloquio, se il paziente ha concordato con il professionista l'effettuazione della prima serie di 5 sedute, verserà anticipatamente il contributo previsto; qualora, invece, il socio-utente non desideri iniziare il percorso prospettato sarà tenuto a versare il solo corrispettivo per la visita effettuata;
- l'appuntamento per la successiva seduta sarà concordato direttamente tra paziente e psicologo/a; la disdetta di un appuntamento deve avvenire tramite contatto diretto tra i due soggetti, con parallela comunicazione al Poliambulatorio di competenza. Qualora la disdetta non avvenga 24 ore prima dell'appuntamento l'Amministrazione, per decisione dell'Assemblea dei Soci a tutela del servizio, trattiene l'importo della visita dalla somma anticipata.



#### 6.4 AREA INFORMAZIONE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE

Il CoL APS svolge regolarmente attività di informazione attraverso diversi strumenti:

- materiale divulgativo (volantini, locandine, pieghevoli, brochure ecc.);
- monitor presenti nell'area attesa di ogni Poliambulatorio;
- sito Internet [www.colge.org](http://www.colge.org);
- Newsletter mensile "Dire&Fare" a cui i soci possono iscriversi presso ogni ambulatorio o sul sito del CoL ricevendola così comodamente sul proprio indirizzo di posta elettronica;
- Social Network (pagina Facebook, Instagram ecc.) costantemente aggiornati da risultare così vetrine ricche di dettagli, idee, proposte, foto, eventi ecc.;

- pubblicazione di articoli sulla stampa locale, partecipazione a trasmissioni televisive e radiofoniche, organizzazione di eventi pubblici allo scopo di divulgare informazioni, iniziative, programmi, ecc.

Con finalità educative e formative il CoL APS organizza, sia nelle proprie sedi sia su luoghi di lavoro o in ambito scolastico-universitario, corsi, seminari ed eventi che hanno per oggetto:

- prevenzione;
- comunicazione nella relazione d'aiuto;
- disassuefazione al fumo;
- educazione alla salute;
- educazione alimentare.

I corsi per formare e aggiornare i propri volontari sono svolti regolarmente secondo uno specifico calendario.

Negli ambulatori di Sauli e Olmo sono inoltre disponibili libri e riviste che possono essere presi a prestito dai soci previa registrazione.

## 6.5 LA FORZA E IL SORRISO

Nell'ambito del progetto internazionale "La Forza e il Sorriso" il CoL APS offre da anni corsi di make-up gratuito a tutte le donne che effettuano o hanno effettuato chemio e/o radioterapia: i consigli appropriati di un'estetista dedicata, il supporto di una psicologa a completa disposizione, il comfort di un ambiente accogliente e sereno rendono l'esperienza positiva, ricca e molto apprezzata.

Al servizio è possibile accedere contattando direttamente gli uffici centrali in Viale Sauli 5/20 ed è messo a disposizione di tutte le donne, eccezionalmente anche alle non socie.

## **7** USO DEI SERVIZI

### **7.1 TESSERA SOCIALE**

Il CoL APS è una Associazione di Promozione Sociale (APS) e offre servizi ai soci.

Ogni paziente che richieda una prestazione al CoL APS deve quindi aver sottoscritto, ovvero sottoscrivere, la domanda di adesione che deve essere accolta dal Consiglio Direttivo. La tessera che attesta l'adesione ha validità annuale dal giorno dell'emissione.

Al momento dell'erogazione della prestazione la tessera deve essere valida, ovvero deve essere stata sottoscritta la domanda di adesione. Se scaduta, la tessera deve essere rinnovata prima di effettuare la visita.

Per i bambini sino ai 14 anni (non compiuti) non è richiesta la tessera sociale che deve però essere posseduta da uno dei genitori o tutore.

Il prezzo annuale della tessera è determinato dal Consiglio Direttivo ed è reso pubblico presso ogni Poliambulatorio. Fanno eccezione le donne che accedono ai corsi nell'ambito del progetto internazionale "La Forza e il Sorriso", per le quali non è richiesta la tessera associativa.

### **7.2 PROFILO DEL PAZIENTE**

Poiché lo scopo del servizio ambulatoriale è la diagnosi precoce e non la cura, di norma gli utenti che si rivolgono al CoL APS devono essere persone sane che non hanno in corso o in anamnesi personale malattie tumorali e che non presentano quadri clinici complessi già in corso di monitoraggio e/o trattamento presso strutture sanitarie di livello superiore.

Tuttavia, anche i soggetti sopra accennati possono accedere ai servizi del CoL APS per qualsiasi specialità che non sia attinente alla malattia pregressa o in corso.

L'unica eccezione è al momento costituita dalle visite urologiche, per le quali sono accettati anche malati oncologici.

Non si effettuano visite in regime di urgenza. In caso di necessità di questo tipo i soci devono rivolgersi al proprio medico di medicina generale o alle strutture sanitarie a tale scopo dedicate.

### **7.3 LIMITI DI ETÀ**

L'accesso ai servizi del CoL APS è consentito con i seguenti limiti:

- dai 7 anni compiuti è ammessa esclusivamente la visita Dermatologica/ Controllo Nei.
- dai 14 anni compiuti sono ammesse tutte le specialità ad esclusione di Ginecologia
- dai 18 anni è ammessa anche la Ginecologia

In caso di minori, è per legge obbligatorio che il genitore o il tutore sottoscriva, prima della visita, il modulo di consenso che viene consegnato all'accettazione.

Per l'ascolto psicologico è necessario invece, il consenso informato di entrambi i genitori che, devono obbligatoriamente essere presenti al momento della prima visita e debbono sottoscrivere il modulo specifico consegnato all'accettazione.

#### 7.4 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Le richieste di prenotazione avvengono per via telefonica oppure direttamente alla reception dei Poliambulatori.

Per consentire una corretta identificazione al socio sarà chiesto di fornire il numero della tessera sociale o, in mancanza, le sue generalità.

Sono accettate prenotazioni anche da parte di cittadini che non sono ancora soci; in questo caso, al momento della prenotazione, sarà obbligatorio fornire all'Associazione le seguenti informazioni minime per consentire la corretta tracciabilità della richiesta:

- nome e cognome del paziente;
- data e luogo di nascita;
- professione;
- recapito telefonico.

La prenotazione è accettata anche per soci che hanno la tessera scaduta. È comunque obbligatorio il rinnovo al momento della visita.

A seguito di una richiesta di prenotazione vengono proposti gli specialisti disponibili al momento. Possono essere prenotate visite con uno specifico specialista (tra quelli in organico al CoL APS) solo ed esclusivamente nel caso in cui la visita si configuri come controllo dopo una prescrizione



medica avvenuta a seguito di una visita precedente. Per poter garantire l'erogazione dei servizi alle tariffe più convenienti per tutti i soci è necessario che l'operatività avvenga con criteri di efficienza ed economicità.

È quindi importante che i soci abbiano rispetto degli impegni presi all'atto della prenotazione della visita, assicurando di comunicare l'eventuale disdetta prima possibile e comunque entro il giorno precedente per dar modo di rendere disponibile ad altri soci la posizione resasi libera.

### **7.5 ACCESSO ALLE STRUTTURE AMBULATORIALI**

Mentre l'accesso alle aree di attesa è consentito a tutta la popolazione, l'accesso agli ambulatori è riservato ai soci, i quali possono eventualmente essere accompagnati da familiari, amici, personale sanitario di supporto.

L'accesso ai minori è consentito solo se accompagnati da un genitore o da un tutore.

È vietato l'accesso agli animali.

### **7.6 ACCETTAZIONE**

Nel giorno concordato per l'effettuazione della visita è necessario che il paziente si presenti in ambulatorio con il sufficiente anticipo (15 minuti) rispetto all'ora prevista per svolgere le operazioni di accettazione.

Nel caso di nuovi soci sarà necessario sottoscrivere il modulo di adesione e attendere il completamento della compilazione dell'anagrafica. Dopo aver presa visione dello Statuto e del Patto tra soci, sarà altresì necessario sottoscrivere il modulo privacy.

La nuova tessera sarà rilasciata provvisoriamente a seguito della ricevuta di pagamento della quota associativa (cosa che consente l'inserimento del nuovo numero nel sistema informativo) dovendo essere accolta dal Consiglio Direttivo.

Se il paziente è già socio sarà verificata la validità della tessera e, nel caso questa risulti scaduta, occorrerà procedere con il rinnovo con conseguente pagamento della quota annuale e rilascio della relativa ricevuta.

Anche se il paziente è già socio sarà controllato che l'anagrafica sia completa o che non vi siano state variazioni.

Al momento dell'accettazione, e ove necessario, il paziente potrà richiedere il rilascio dell'attestazione di visita medica per il datore di lavoro.

### **7.7 VERSAMENTO DEI CONTRIBUTI**

Il contributo per ogni prestazione deve essere versato prima di effettuare la visita (approfittando del tempo di attesa) per tutte le specialità tranne che per quella di ginecologia per la quale può essere richiesta una prestazione aggiuntiva in corso di visita (Pap test) e quindi non è noto a priori l'importo da addebitare.

L'importo del contributo è stabilito dal Consiglio Direttivo della Associazione ed è pubblicato presso ogni Poliambulatorio oltre che sul sito [www.colge.org](http://www.colge.org).



Per due specialità il contributo delle prestazioni avviene con criteri particolari:

1) Ascolto psicologico

Alla conclusione della prima visita, se il paziente prosegue nel percorso, viene richiesto il versamento anticipato delle 5 sedute che compongono il ciclo.

2) Nutrizione

- Alla prima visita il paziente versa il contributo della visita più la maggiorazione per la preparazione della dieta
- Alla seconda visita (quella per la consegna della dieta), oltre che al contributo per la visita, il paziente deve versare la garanzia per il servizio. Questo importo sarà restituito alla fine del percorso se il socio avrà effettuato sempre puntualmente le visite programmate o disdette almeno 24 ore prima

Il CoL APS accetta versamenti sia in contante che tramite sistemi tracciabili (assegni, bancomat, carte prepagate o di credito). A chi intende scaricare fiscalmente tali importi (esclusa la quota associativa, non scaricabile), suggerisce l'impiego del metodo tracciabile, unico legalmente ammesso a tal fine (Legge 383/2000).

## 7.8 AREE DI ATTESA

Presso ogni Poliambulatorio sono presenti adeguate aree di attesa ove sono a disposizione tutte le informazioni circa i servizi resi disponibili dalla Associazione oltre che eventuali attività a corollario.

Le aree di attesa sono anche attrezzate con monitor attraverso i quali vengono fornite e mantenute aggiornate le informazioni sui servizi disponibili, le novità, gli appuntamenti associativi e, più in generale, sulla vita sociale.

## 7.9 RITIRO DEI REFERTI

Gli unici referti gestiti dagli ambulatori CoL APS sono quelli relativi al Pap Test nell'ambito di una visita ginecologica.

Il referto del Pap Test è di norma disponibile trascorsi 20 giorni lavorativi dalla visita nello stesso ambulatorio ove questa è stata effettuata.

Tutti i referti vengono consegnati in busta chiusa con l'indicazione di nome e cognome del socio, data di nascita, numero di protocollo e data di effettuazione del test.

Il ritiro è riservato al paziente o, eventualmente, ad altra persona munita di delega, previa verifica della loro identità.

L'eventuale delega deve obbligatoriamente essere accompagnata da una fotocopia fronte/retro del documento di riconoscimento del socio-utente.

### 7.10 RISERVATEZZA

Tutto il personale del CoL APS è tenuto al rispetto della massima riservatezza nei riguardi delle informazioni delle quali può essere venuto, anche accidentalmente, a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni.



## 8 GLI STANDARD DI QUALITÀ

### 8.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

In accordo coi principi e con le regole enunciati nei capitoli precedenti il CoL APS, nella prestazione dei propri servizi, garantisce i seguenti aspetti e requisiti di qualità:

Aspetto	Requisito	Indicatore	Standard
Relazionale	Riconoscibilità del personale che svolge il servizio	Numero di persone in servizio con cartellino di riconoscimento	100%
Relazionale	Buon rapporto tra soci-utenti e personale a contatto con loro	Personale che ha partecipato a momenti formativi - Reclami	100% personale formato Azzeramento reclami
Informazione/Comunicazione	Disponibilità di materiale informativo sui servizi	Materiale informativo completo e presente in ogni ambulatorio	100% materiale presente negli ambulatori
Informazione/Comunicazione	Disponibilità numero telefonico dedicato al servizio	Numero telefonico pubblicato e accessibile per l'intero orario di servizio	Numero telefonico disponibile per ogni ambulatorio e per gli uffici centrali
Informazione/Comunicazione	Produzione e consegna della relazione clinica per il medico curante	Percentuale di relazioni cliniche su numero soci-utenti visitati.	100% relazioni cliniche consegnate
Informazione/Comunicazione	Chiarezza e completezza della relazione clinica per il medico curante	Percentuale di relazioni cliniche con referti poco chiari o incompleti	0% relazioni cliniche poco chiare o incomplete
Tempi/Accessibilità	Continuità del servizio	Segnalazioni per servizio non accessibile durante l'orario di apertura degli ambulatori	Nessuna segnalazione di servizio non accessibile
Tempi/Accessibilità	Tempestività	Percentuale di risposta alle chiamate telefoniche ricevute	100% di risposta
Tempi/Accessibilità	Ridotti tempi di attesa	Percentuale di attese prolungate oltre i 15 minuti rispetto all'orario stabilito	Riduzione tendente a zero delle attese oltre i 15 minuti
Tempi/Accessibilità	Rispetto dei tempi nella consegna dei referti (Pap test)	Percentuale di referti consegnati oltre i 20 giorni lavorativi	Riduzione tendente a zero dei referti consegnati in ritardo
Struttura/Logistica	Accessibilità, accoglienza e comfort negli ambulatori	Eliminazione delle barriere architettoniche – Reclami per mancato accesso o scomodità	Inesistenza delle barriere architettoniche – nessun reclamo per mancato accesso o per scomodità dell'accoglienza



### 8.2 QUALITÀ DELLA STRUMENTAZIONE

La strumentazione in uso presso i poliambulatori CoL APS è utilizzata come supporto e completamento delle visite (in particolare ecografi), è scelta tra quelle di elevato livello qualitativo nelle relative gamme, è mantenuta in costante efficienza ed è sottoposta a verifiche e controlli periodici, come previsto dalle ditte produttrici, allo scopo di garantirne la costante affidabilità.

### 8.3 IMPEGNO VERSO IL RISPETTO DELLA QUALITÀ

Il CoL APS è consapevole che una buona qualità dei servizi rappresenta un dovere ineludibile per ogni organizzazione che abbia come obiettivo primario il rispetto della dignità della persona. Per tale ragione il Direttore Sanitario del CoL APS si impegna a mettere in atto e stimolare i più adeguati processi volti da un lato ad assicurare il raggiungimento e il mantenimento di un livello di qualità coerente con il principio enunciato e dall'altro a rilevare il grado di soddisfazione degli soci-utenti nei riguardi del servizio ricevuto.

## **9 IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Nell'ottica di mantenere e, ove possibile, incrementare il livello di soddisfazione degli soci-utenti, il CoL APS, attraverso l'opera del Direttore Sanitario, si impegna a controllare in maniera continua e a migliorare la qualità del servizio erogato attraverso:

### **9.1 LA RELAZIONE CON IL PUBBLICO**

La relazione col pubblico è garantita in ogni momento e avviene regolarmente attraverso l'interazione tra i soci e il personale addetto, presente in ogni ambulatorio, che è anche incaricato di raccogliere qualsiasi osservazione verbale o scritta relativa al servizio trasferendola tempestivamente al Direttore Sanitario. A quest'ultimo spetta il compito di risolvere ogni eventuale disfunzione.

### **9.2 LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

Oltre alle segnalazioni provenienti dalla costante relazione con il pubblico, il CoL APS procede con regolarità al rilevamento del livello di soddisfazione dei soci tramite questionari di verifica, che possono essere compilati anche in forma anonima.

Tutti i dati raccolti vengono raccolti e analizzati a cura del Direttore Sanitario e del Presidente per garantire il miglioramento continuo del servizio.

### **9.3 I RECLAMI**

È assicurata agli soci-utenti la possibilità di avanzare reclamo al Direttore Sanitario e al Presidente per qualsiasi tipo di contestazione.

Nei casi più gravi e/o urgenti il reclamo può essere avanzato in forma verbale al personale addetto nei diversi ambulatori chiedendo un incontro con il Direttore Sanitario. In tal caso, compatibilmente con le attività in corso e/o con le esigenze delle due parti, l'incontro avverrà nel più breve tempo possibile.

Diversamente il reclamo può essere inoltrato in forma scritta, usufruendo dell'apposito modulo disponibile in ogni ambulatorio. È garantita l'attenta analisi di ogni reclamo e la risposta entro 7 (sette) giorni, con le spiegazioni eventualmente necessarie e le informazioni riguardo agli eventuali provvedimenti presi.

Periodicamente i reclami pervenuti vengono sottoposti ad analisi allo scopo di predisporre le opportune azioni di miglioramento.

---

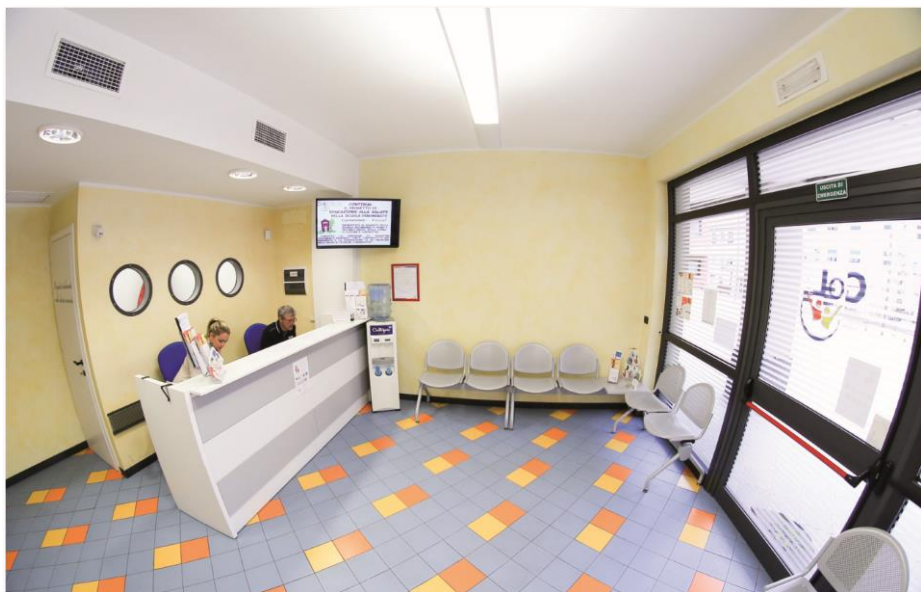
## 10 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Presso ogni Poliambulatorio CoL APS è a disposizione, in appositi spazi dedicati e chiaramente identificati, la modulistica utile ad avanzare suggerimenti o proposte, ovvero a presentare reclami. Si tratta di una modulistica semplice, facilmente gestibile che, una volta compilata, deve essere depositata nelle apposite cassette o consegnata ai Volontari addetti alla reception, anche in forma anonima.

È comunque garantita la massima riservatezza riguardo ai contenuti e agli eventuali dati personali.

Le comunicazioni possono essere inoltrate anche all'indirizzo postale Viale Sauli 5/20, 16121 Genova o tramite posta elettronica all'indirizzo [info@colge.org](mailto:info@colge.org).

Facsimile della modulistica è riportato in appendice alla presente Carta dei Servizi.



## 11 STATO DI APPROVAZIONE/VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio Direttivo dell'Associazione in data 22 marzo 2017. Ove non intervengano particolari esigenze, sarà sottoposta a revisione con frequenza triennale. È stata revisionata in data 25 marzo 2022.

## 12 RINGRAZIAMENTO

Il Presidente e il Consiglio Direttivo del CoL APS ringraziano i cittadini che, associandosi e usufruendone, hanno liberamente scelto di affidarsi ai suoi servizi.

Si augurano di aver soddisfatto le loro aspettative e sollecitano ancora una volta la loro diretta e fattiva partecipazione nell'intento di migliorare costantemente le proprie prestazioni.

Per questo è necessario avviare e mantenere vivo un dialogo che sia basato su principi di responsabilità e trasparenza allo scopo di consolidare e, per quanto possibile, migliorare la fiducia reciproca.

---

# 13 APPENDICI

Facsimile di: COLMOD-012  
Modulo di Reclamo

Centro Oncologico Ligure APS  
**MODULO DI RECLAMO**

**Reclamo avanzato in data .....** presso

Direzione <input type="checkbox"/>	Ambulatorio Sestri <input type="checkbox"/>	Ambulatorio Sauli <input type="checkbox"/>	Ambulatorio Olmo <input type="checkbox"/>
------------------------------------	---	--	---

Oggetto del reclamo

Organizzazione generale <input type="checkbox"/>	Prestazione professionale (*) <input type="checkbox"/>
--	--

(\*) In caso di prestazione professionale indicare la tipologia

Ginecologia <input type="checkbox"/>	Senologia <input type="checkbox"/>	Dermatologia, Controllo net <input type="checkbox"/>	Urologia <input type="checkbox"/>
Nutrizione Oncologica <input type="checkbox"/>	Consulenza nutrizionale <input type="checkbox"/>	Psicologia <input type="checkbox"/>	
Endocrinologia, metabolismo <input type="checkbox"/>	Fisiatria <input type="checkbox"/>	Agopuntura <input type="checkbox"/>	Podologia <input type="checkbox"/>

Descrizione del reclamo

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nome .....	Cognome .....	Firma .....
------------	---------------	-------------

Coordinate per la risposta

Indirizzo ..... CAP ..... Città .....

Telefono ..... e-mail .....

-----stanca care-----

**RICEVUTA DI RECLAMO**

Reclamo ricevuto in data ..... presso .....

avanzato dal Sig.ra .....

Per ricevuta	Cognome .....	Firma .....
--------------	---------------	-------------

In accordo alla Carta dei Servizi COL, è garantita una risposta entro 7 giorni

**COMUNICAZIONI, SUGGERIMENTI, PROPOSTE**

**Modulo depositato presso**

Direzione <input type="checkbox"/>	Ambulatorio Sestri <input type="checkbox"/>	Ambulatorio Sauli <input type="checkbox"/>	Ambulatorio Olmo <input type="checkbox"/>
------------------------------------	---	--	---

Organizzazione generale  Prestazione professionale (\*)

(\*) In caso di prestazione professionale indicare la tipologia

Ginecologia <input type="checkbox"/>	Senologia <input type="checkbox"/>	Dermatologia, Controllo net <input type="checkbox"/>	Urologia <input type="checkbox"/>
Nutrizione oncologica <input type="checkbox"/>	Consulenza nutrizionale <input type="checkbox"/>	Psicologia <input type="checkbox"/>	
Endocrinologia, metabolismo <input type="checkbox"/>	Fisiatria <input type="checkbox"/>	Agopuntura <input type="checkbox"/>	Podologia <input type="checkbox"/>

Motivazione

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data di compilazione .....

In attesa di risposta  NO  SI

*Se è attesa una risposta completare con i dati sottostanti*

Nome ..... Cognome .....

Indirizzo ..... CAP ..... Città .....

Telefono ..... e-mail .....

Firma .....

Facsimile di: COLMOD-013  
Modulo per Comunicazioni,  
Suggerimenti e Proposte



## INDICE GENERALE

1	<b>PRESENTAZIONE</b>	pag. 5
2	<b>IL CENTRO ONCOLOGICO LIGURE APS (CoL)</b>	pag. 6
3	<b>LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA</b>	pag. 9
4	<b>LE REGOLE ALLA BASE DEL SERVIZIO</b>	pag. 11
5	<b>IL CoL VICINO A TE</b>	pag. 12
6	<b>I SERVIZI OFFERTI</b>	pag. 14
6.1	Specialità Area clinica diagnosi precoce e supporto oncologico	pag. 16
6.2	Specialità Area clinica per il benessere	pag. 17
6.3	Area psicologica e ascolto	pag. 19
6.4	Area informazione, educazione e formazione	pag. 20
6.5	La Forza e il Sorriso	pag. 21
7	<b>USO DEI SERVIZI</b>	pag. 22
7.1	Tessera sociale	pag. 22
7.2	Profilo del paziente	pag. 22
7.3	Limiti di età	pag. 22
7.4	Modalità di prenotazione	pag. 23
7.5	Accesso alle strutture ambulatoriali	pag. 24
7.6	Accettazione	pag. 24
7.7	Versamento dei contributi	pag. 24
7.8	Aree di attesa	pag. 25
7.9	Ritiro dei referti	pag. 25

7.10	Riservatezza	pag. 26
8	<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ</b>	pag. 27
8.1	Qualità del servizio	pag. 27
8.2	Qualità della strumentazione	pag. 28
8.3	Impegno verso il rispetto della qualità	pag. 28
9	<b>IL MIGLIORAMENTO CONTINUO</b>	pag. 29
9.1	La relazione con il pubblico	pag. 29
9.2	La misura della soddisfazione del servizio	pag. 29
9.3	I reclami	pag. 29
10	<b>MODALITÀ DI COMUNICAZIONE</b>	pag. 30
11	<b>STATO DI APPROVAZIONE/VALIDITÀ</b>	pag. 31
12	<b>RINGRAZIAMENTO</b>	pag. 31
13	<b>APPENDICI</b>	pag. 32

Si ringraziano per la realizzazione di questo progetto:

**Nadia Basso**

**Lions Club Aeroporto Sextum**

**Midass Photographer's Agency**

**Antica Tipografia Ligure**





Via Sestri, 34  
16154 Genova  
tel. 0106091250  
cell. 3464243361

---

Viale Sauli, 5/20  
16121 Genova  
tel. 010583049  
cell. 3464243362

---

Piazza dell'Olmo, 6  
16138 Genova  
tel. 0107983979  
cell. 3429525342