

CARTA DEI SERVIZI

1-PREMESSA

Con la presente Carta dei Servizi l'Ambulatorio intende illustrare la sua organizzazione fornendo maggiori informazioni e partecipazione all'utente, inteso non più come semplice attore passivo dei servizi erogati, bensì come soggetto attivo nei processi di continua implementazione della struttura.

Mi.CAL tutela i diritti degli Utenti nel rispetto dei principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati senza distinzione di sesso, razza, lingua, status sociale, religione ed opinioni politiche;
- **IMPARZIALITÀ:** tutti i professionisti che operano nell'Istituto si impegnano a mantenere comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali;
- **CONTINUITÀ:** l'Istituto garantisce l'attuazione dei programmi terapeutici in modo continuativo e senza interruzioni;
- **DIRITTO DI SCELTA:** l'Istituto garantisce all'Utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per l'Utente sia per i professionisti;
- **PARTECIPAZIONE:** l'Istituto garantisce all'Utente la possibilità di collaborare con la struttura con osservazioni in merito alla corretta erogazione delle prestazioni e a dare suggerimenti per migliorare i servizi;

Ambulatorio Monospecialistico di Psicoterapia

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'Istituto si impegna a perseguire il continuo miglioramento della propria efficienza, mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni dell'Utente;
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ:** ogni Utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

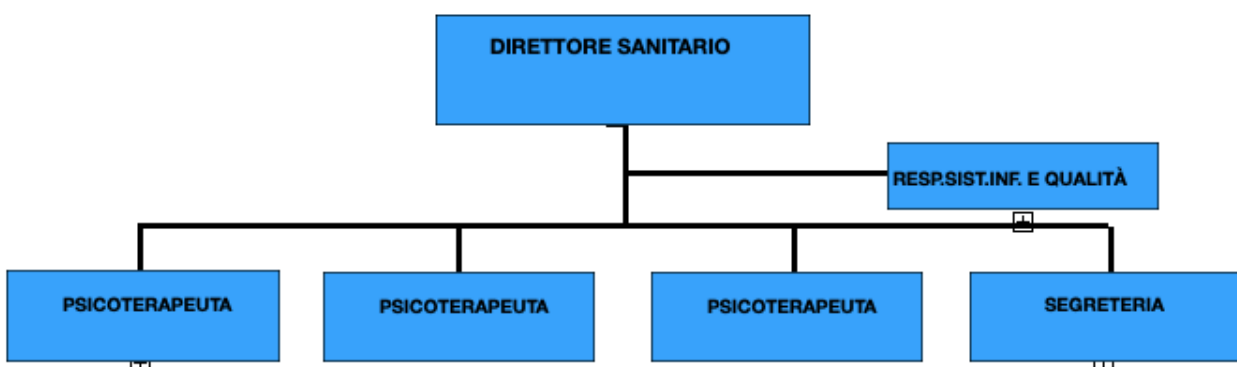
1- MISSION E OBIETTIVI

L'Ambulatorio Monospecialistico di Psicoterapia Mi.CAL- Pavia si pone come il luogo dove ricercare percorsi individuali o condivisi per la cura della persona e della coppia.

L'attività clinica si rivolge alle diverse fasce di popolazione adulta e si pone come un servizio territoriale al cittadino in grado di intercettare forme di disagio in fase precoce e di garantire percorsi clinici psicoterapeutici.

Nell'ambulatorio si svolgono esclusivamente prestazioni sanitarie di ordine psicologico-psicoterapeutico con il coinvolgimento di un'équipe di psicologi e psicoterapeuti che condivide l'approccio teorico proposto dalla Psicoterapia Cognitiva Neuropsicologica (PCN).

2-ORGANIGRAMMA



Ambulatorio Monospecialistico di Psicoterapia

3-ORARI e MODALITÀ DI ACCESSO

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 19.00. Si riceve previo appuntamento con il professionista che si intende consultare.

Contatti:

E-mail: info@mical-pavia.it

Tel. +39.0382.418545

4-PRESTAZIONI

SERVIZIO DI PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA

- Stress, disturbi d'ansia, attacchi di panico
- Disturbi di somatizzazione
- Consulenza per persone LGBTQIA+
- Difficoltà della sfera affettiva e sessuale
- Depressione
- Disturbo ossessivo-compulsivo
- Disturbi alimentari
- Problematiche della coppia
- Sostegno psicologico ed educativo per genitori
- Parent training per genitori di soggetti portatori di bisogni speciali (prematuro, disabilità)
- Gestione del lutto
- Supporto ai caregivers

5-STRUTTURA

L'Ambulatorio è privo di barriere architettoniche ed è costituito dai seguenti spazi:

- 3 studi professionali
- 1 sala riunioni
- 1 sala d'attesa
- 1 servizio per gli utenti con accesso disabili

Ambulatorio Monospecialistico di Psicoterapia

- 1 servizio riservato al personale
- 1 locale ripostiglio riservato al personale

6-CONSENSO INFORMATO

Al primo accesso, i professionisti forniscono all'Utente informazioni adeguate e comprensibili circa le prestazioni, le finalità e le modalità delle stesse, nonché circa il grado e i limiti giuridici della riservatezza.

Pertanto, all'Utente è richiesta l'esplicita accettazione del servizio tramite autorizzazione firmata su modulo prestampato.

7-TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Utente è tutelato nel rispetto del trattamento dei dati personali, come previsto dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Tramite prestampato da firmare prima della prestazione, l'Ambulatorio richiede all'Utente l'autorizzazione all'uso dei dati personali in conformità e nel pieno rispetto della citata legge.

Inoltre si garantisce il segreto professionale relativo a tutti i dati privati e personali inerenti le prestazioni effettuate o programmate.

8-ANNULLAMENTO

E' richiesto all'Utente di comunicare sempre l'eventuale annullamento dell'appuntamento tramite contatto con il professionista.

9-TEMPI DI ATTESA

L'intervallo temporale è in relazione al tipo di servizio erogato e dipendente dal professionista.

Ambulatorio Monospecialistico di Psicoterapia

10-COME RAGGIUNGERCI

L'Ambulatorio si trova nel centro storico di Pavia, in Via Goldoni 7.

- Parcheggio a pagamento nelle vicinanze: piazza Collegio Ghislieri
- Treno: Stazione di Pavia
- Mezzi di Superficie dalla Stazione ferroviaria: Linea 2 scendere a Cairoli/S. Maria alle Pertiche

11-REGOLE DI COMPORTAMENTO

Per poter garantire sicurezza e un ambiente sereno, si richiede a tutti i fruitori della struttura di attenersi a determinate regole:

- rispettare le regole di pulizia e di decoro degli spazi ed i servizi comuni;
- osservare le regole di buon comportamento;
- non consumare cibo all'interno dell'ambulatorio;
- mantenere una condotta che eviti disturbo agli altri Utenti e ai professionisti e che non alteri il regolare svolgimento della attività all'interno della struttura;
- non introdursi in locali diversi da quelli ad essi destinati;
- non riprendere video e scattare fotografie;
- non pretendere prestazioni non previste nella carta dei servizi;
- non divulgare qualsiasi dato personale relativo a persone di cui si venga a conoscenza a causa della frequentazione della struttura;
- seguire i piani di emergenza affissi nei locali, in caso di incendio o di emergenza.

8-DIVIETO DI FUMO

Nell'Ambulatorio è vietato fumare e tale divieto è esteso a tutte le aree condominiali.

9-STANDARD DI QUALITÀ

La qualità dei servizi offerti viene garantita dal nostro Sistema di Gestione della Qualità, certificato e conforme ai requisiti degli Standard Internazionali UNI EN ISO 9001:2015 (Bureau Veritas)

Ambulatorio Monospecialistico di Psicoterapia

10- SEGNALAZIONI

L'Utente può presentare segnalazioni, reclami e osservazioni direttamente tramite e-mail scrivendo a: info@mical-pavia.it oppure compilando il modulo reperibile nella sala d'attesa e inserendolo nell'apposita casella (allegato 1)

Ambulatorio Monospecialistico di Psicoterapia

ALLEGATO 1

Modulo di segnalazioni, reclami, osservazioni

Dati anagrafici *

Nome _____ Cognome _____

Età _____ Titolo di Studio _____

Professione _____

Indirizzo di Residenza _____

Contatto telefonico _____ E-mail _____

* La preghiamo di compilare tutti i campi ai fini dell'istruttoria della pratica e della gestione statistica delle segnalazioni.

Acconsente al trattamento dei dati raccolti? **

Acconsento

Non acconsento

** Ai sensi del D. Lgs. N. 196 del 30.06.2003 e s.m.i. (Codice Privacy), si precisa che le informazioni contenute in questo modulo ed in tutti i relativi allegati sono riservate e ad uso esclusivo in favore dell'utente che segnala. Il mancato consenso al trattamento dei suoi dati impedirà la risposta alla Sua segnalazione

Descrizione della segnalazione:
