



Santa Marta
Ambulatorio



Carta dei servizi

Santa Marta

kormed.it



Benvenuti all' **Ambulatorio Santa Marta**, una comunità dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Gruppo Clariane



Indice

Benvenuti all'Ambulatorio Santa Marta	6
Ambulatorio	6
Autorizzazione	6
Valori	6
Principi fondamentali	7
Mission	7
La nostra attività	8
Percorsi di presa in carico e cura	8
Accesso ai servizi	9
Orari e modalità d'accesso	9
Accettazione	9
Soddisfazione e qualità	10
Questionario di Gradimento	10
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	10
Garanzie di qualità	10
Il Mediatore	11
Carta dei diritti del malato	12
Informazioni utili	14
Come raggiungerci	14
Tutela della privacy	15
Tutela dei dati personali	15
Consenso Informato	15

Benvenuti all'Ambulatorio Santa Marta

Ambulatorio

L'Ambulatorio Santa Marta è una struttura sanitaria privata, che fa parte del Gruppo Clariane, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Fa parte di Kormed, una rete della salute a 360°, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di cura. Kormed è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Korian, che rappresenta l'area dei servizi socio-sanitari.

Offre prestazioni sanitarie di qualità in regime di solvenza in relazione alle richieste che pervengono dal territorio e dai fondi di assistenza sanitaria integrativa.

Autorizzazione

La struttura sanitaria Ambulatorio Santa Marta è stata autorizzata all'esercizio con Deliberazione di ATS N. 42498 del 03/06/2016 per le seguenti attività:

- Psicologia
- Geriatria;
- Psicoterapia
- Psichiatria

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso l'Ambulatorio Santa Marta sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.



Principi fondamentali

L'Ambulatorio Santa Marta si impegna a garantire il rispetto dei principi di:

- **Eguaglianza e imparzialità:** nella struttura sanitaria il Paziente ha diritto di ricevere le cure mediche più appropriate, senza alcuna discriminazione di sesso, genere, razza, nazionalità, condizione sociale. I comportamenti degli operatori devono essere improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- **Partecipazione, rispetto e tutela del Paziente:** la struttura sanitaria garantisce la partecipazione del Paziente nel rispetto della normativa vigente (il Paziente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio). Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Saccardo ha il dovere di fornire tutte le informazioni al Paziente, il quale deve essere messo nella condizione di esprimere un "consenso informato", ove richiesto, prima di essere sottoposto a trattamento. Il Paziente ha diritto al rispetto della sua dignità di persona e il comportamento di tutto il personale della struttura è improntato al massimo della cortesia e della riservatezza.

Mission

Il principio che guida il lavoro delle strutture sanitarie del Gruppo Clariane è offrire al Paziente, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente e al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere a 360 gradi. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare, le strutture sanitarie perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, tecnologia, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti.



La nostra attività

Percorsi di presa in carico e cura

Ogni percorso è progettato per rispondere alle necessità specifiche dell'individuo o della coppia

1. Percorsi per Giovani Adulti

Questo percorso è pensato per supportare i giovani adulti nel superamento delle difficoltà tipiche di questa fase di vita, caratterizzata da incertezze e transizioni. L'intervento si concentra su tre aree principali:

- Svincolarsi dalle figure genitoriali
- Costruire un'identità professionale
- Stabilire legami affettivi profondi

L'obiettivo è prevenire disturbi come ansia e depressione, aiutando i giovani a gestire ansie legate alla performance, a prendere decisioni significative (come quelle accademiche e professionali), e a rafforzare il loro benessere psicologico.

2. Percorsi psicologici e psicoterapici per Adulti:

- Promozione del benessere emotivo e della gestione delle difficoltà relazionali

Gli interventi mirano a gestire ansia, stress; elaborare traumi, lutti o esperienze significative; favorire la crescita personale e l'autoconsapevolezza; supportare i cambiamenti di vita (transizioni lavorative o familiari)

3. Percorsi di Coppia con Psicoterapeuta e/o Psichiatra

Questo servizio è rivolto alle coppie che affrontano difficoltà relazionali, emotive o psicologiche. Il percorso comincia con una consultazione iniziale per comprendere i problemi specifici della coppia, come difficoltà di comunicazione, conflitti, ansia o stress. L'intervento mira a migliorare la comunicazione e la gestione dei conflitti. Quando necessario, viene integrato un trattamento farmacologico, gestito da uno psichiatra, per affrontare disturbi come ansia, depressione o altre problematiche psicologiche che influenzano la relazione.

4. Percorso Geriatrico, Psichiatrico e Psicologico per Adulti e Anziani

Questo percorso si occupa della diagnosi e del trattamento del decadimento cognitivo e delle demenze, supportando anche i familiari (caregiver). Il trattamento mira a prevenire e gestire il decadimento cognitivo, offrendo consulenze geriatrica e psichiatrica, oltre a interventi di stimolazione cognitiva sia individuali che di gruppo. Si dà particolare attenzione al supporto psicologico per gli anziani e per i caregiver, in modo da migliorare la qualità della vita e affrontare le difficoltà quotidiane legate alla demenza.

5. Visite Psichiatriche

Le visite psichiatriche offrono una valutazione completa del benessere mentale e psicologico, per diagnosticare e trattare vari disturbi psichiatrici, tra cui ansia, depressione, disturbi dell'umore e psicosi. In base alla diagnosi, possono essere proposti trattamenti terapeutici, psicoterapici o farmacologici, sempre monitorando i progressi del paziente per garantire un intervento efficace e mirato.



Accesso ai servizi

Orari e modalità d'accesso

APERTURA E PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLO

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 19.30.

PRENOTAZIONI TELEFONICHE/MAIL

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 19.00. Il sabato, dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

T + 39 02.30611696

info.santamarta@kormed.it

RITIRO REFERTI MEDICI

I referti vengono rilasciati dai professionisti contestualmente alla visita.

Accettazione

È necessario presentarsi presso l'accettazione 15 minuti prima dell'orario della prestazione, muniti di documento di identità e tessera sanitaria. Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- bonifico;
- bancomat o carte di credito (non si accettano carte American Express).

Si ricorda che, per poter beneficiare della detrazione fiscale alla dichiarazione dei redditi, è necessario eseguire il pagamento tramite sistema tracciabile (no contanti).



Soddisfazione e qualità

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio è il Questionario di Gradimento, che può essere compilato online, in forma anonima, da tutti i pazienti, tramite apposito link, che verrà inviato via e-mail dopo ciascuna prestazione. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare segnalazioni e di effettuare reclami o apprezzamenti è un elemento basilare per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione. I reclami compilati possono essere depositati presso l'Accettazione. In alternativa è possibile effettuare reclamo sul sito Clariane.it nella sezione riservata all'Ambulatorio Santa Marta. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale dell'Ambulatorio Santa Marta. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.



Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Clariane, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Clariane o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Clariane, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Clariane (via Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito clariane.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@clariane.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.



Carta dei diritti del malato

La Carta Europea dei diritti del malato, nata nel 2002, attraverso la collaborazione tra varie organizzazioni presenti in vari Paesi dell'Unione Europea.

Quest'ultima sancisce 14 diritti del paziente che devono essere garantiti ad ogni singolo individuo. Essi sono:

1. Diritto al tempo

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. Diritto alla sicurezza

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. Diritto alla protezione

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. Diritto alla certezza

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. Diritto alla fiducia

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. Diritto alla qualità

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. Diritto alla differenza

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. Diritto alla normalità

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.



10. Diritto alla famiglia

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. Diritto alla decisione

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. Diritto al volontariato, all'assistenza fa parte dei soggetti non profit e alla partecipazione

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. Diritto al futuro

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. Diritto alla riparazione dei torti

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.



Informazioni utili

Come raggiungerci

L'Ambulatorio si trova nella zona Navigli

MEZZI PUBBLICI

- linea metropolitana MM2 (linea verde) fermata Porta Genova e poi prendi il Tram 2 in direzione Piazzale Negrelli, scendi al capolinea del tram e raggiungi la Residenza a piedi (circa 5 minuti)
- in alternativa puoi scendere alla fermata Romolo (MM2) e proseguire con l'Autobus n.47 fino alla fermata di Via Giussani da cui è breve camminata fino alla Residenza

AUTOMOBILE

- Immettiti sull'A7 (Autostrada Milano-Genova), poi prosegui su viale Famagosta. Continui dritto superando la rotonda di Viale Faenza e prosegui in Via Parenzo fino al civico 9

È presente un parcheggio privato.



Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Segesta gestioni Srl che gestisce il l'Ambulatorio santa Marta(di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall'altro.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto della struttura sanitaria (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). L'interessato potrà prendere visione dell'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, affissa all'ingresso e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a privacy@clariane.it o inviare una segnalazione tramite il sito Clariane.it.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico. Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi fornitigli, il proprio rifiuto al trattamento (si parla in tal caso di dissenso informato al trattamento) o revocare comunque, ed in qualsiasi momento del percorso di cura intrapreso, un consenso precedentemente espresso.

In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che assume nella scelta consapevole l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato saranno date ai familiari e dovranno essere successive all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto



all'accettazione del Paziente al trattamento ambulatoriale, dal Professionista (preferibilmente colui che effettua l'attività o, comunque, da un altro componente della stessa Unità Operativa) dopo la conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Servizio Poliambulatoriale e i servizi erogati, le cure e le procedure medico/ cliniche messe in atto presso il Poliambulatorio. Per peculiari attività di cura sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico è sempre tenuto ad individuare il percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte, affinché, possa essere privilegiata la scelta più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la soddisfazione del proprio bisogno clinico.







Dove siamo

Ambulatorio Santa Marta
Via Parenzo 9, Milano (MI)



I nostri contatti

Telefono: **02.30611696**
Email: info.santamarta@kormed.it

