



CARTA DEI SERVIZI OPERATORE ECONOMICO "IL MAGO DI OZ"

1. Presentazione operatore economico

A partire dall'anno 2007 la Cooperativa Il Mago di Oz ha iniziato la sua attività tramite i Servizi Multidisciplinari Integrati (SMI) operanti sul territorio di Brescia con l'obiettivo di accogliere i bisogni delle persone affette da problemi di dipendenza.

Da gennaio 2017 la Cooperativa diventa ente gestore del Consultorio Familiare Sant'Andrea di Iseo, già operante sul territorio Sebino dal 2010.

1.1 Politiche per la Qualità

I principi fondamentali cui si ispira la Cooperativa Il Mago di Oz nella sua azione sono improntati ad alcuni concetti fondamentali, che l'organizzazione si impegna a rispettare e garantire:

- ✓ **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti senza nessuna distinzione nell'erogazione e senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- ✓ **Imparzialità:** i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.
- ✓ **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio.
- ✓ **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee e necessarie a soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti ed al raggiungimento degli obiettivi.
- ✓ **Riservatezza:** gli interventi sono effettuati nel rigoroso rispetto delle norme sulla "tutela della privacy". Il soggetto erogatore ed il personale garantiscono il trattamento dei dati personali degli utenti con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale ai sensi della normativa vigente.

2. Descrizione servizi erogati

2.1. Attività psico-sociale

Vengono assicurati colloqui per crisi, disaccordi o separazione tra coniugi, consulenze per difficoltà nei rapporti educativi tra genitori e figli, consulenze per situazioni di disagio psichico nelle relazioni interpersonali e sessuali, colloqui per problemi sociali che incidono sul benessere del singolo, della coppia e della famiglia. Vengono svolte funzioni di segretariato sociale per l'analisi dei bisogni e l'orientamento dell'utente fra le diverse unità di offerta, consulenza rispetto a separazione e divorzio, colloqui informativi su aiuti e sostegni in riferimento a gravidanze con problematiche di tipo psico-sociale, consulenza e assistenza sociale in caso di interruzione volontaria di gravidanza.

IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus

Ente Accreditato con D.g.r. n. 1159 del 29/12/2010 – Decreto R.L. n. 3854 del 09/05/2013

Decreto D.G. ATS Brescia n. 510 del 16/12/2016

Sede legale: Via Garibaldi, 50 - 25086 Rezzato (BS) – Tel. 030.2590761 Fax. 030.2791738

Sede operativa: Via Giardini Garibaldi, 3/L – 25049 Iseo (Bs) – Tel. 030.3774742 Fax. 030.3774752



Vengono assicurati colloqui di consultazione, sostegno, valutazione psico-diagnostica, osservazione e somministrazione di test oltre a interventi di psicoterapia individuale, di coppia, familiare e di gruppo per giovani e adulti.

Le prestazioni offerte relativamente a questo ambito sono:

- ✓ consulenze psicologiche per problematiche individuali, relazionali, di coppia, di famiglia: colloqui di accoglienza, consultazione e sostegno;
- ✓ sostegno alla genitorialità;
- ✓ consulenza familiare;
- ✓ psicoterapia singola e di coppia;
- ✓ incontri di gruppo.

2

2.2. Attività sanitaria

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti la contraccezione, la sterilità, la gravidanza, il post-partum, le malattie sessualmente trasmissibili, la menopausa e interventi di prevenzione e assistenza per l'interruzione volontaria di gravidanza (L. 194/78). Inoltre vengono attivati interventi informativi ed educativi in ambito sanitario.

Le prestazioni offerte relativamente a questo ambito sono:

- ✓ informazione ed educazione sanitaria su paternità e maternità responsabili;
- ✓ consulenza sessuale e contraccettiva;
- ✓ visite e consulenze ginecologiche, consulenze sanitarie, pap-test, ecografie ginecologiche;
- ✓ assistenza alla gravidanza;
- ✓ assistenza dopo il parto;
- ✓ certificazioni medico-legali;
- ✓ consulenze e supporto individuale e di gruppo relativamente a tematiche sanitarie.

Tutte le attività vengono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato ed interdisciplinare costituito da Psicologi, Assistente Sociale, Medici-ginecologi, Assistente Sanitaria, Ostetrica.

3. Stile di lavoro e doveri degli operatori

3.1. Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) e alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

3.2. Lavoro d'Equipe

L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'equipe. Nelle riunioni d'equipe, si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità interessate.

4. Procedure di tutela dei diritti degli utenti

La Cooperativa Il Mago di Oz riconosce i diritti di cui ogni persona è portatore e si impegna per garantirne la promozione e il rispetto. In particolare vuole assicurare:

- ✓ L'Informazione: il diritto di ogni persona a essere informato sul proprio stato di salute, sull'iter diagnostico e terapeutico, sul personale che lo ha in cura o che esegue nelle diverse attività socio-sanitarie.
- ✓ La Riservatezza: tutti i dati personali sono trattati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona in ottemperanza delle disposizioni della legislazione vigente.
- ✓ La Sicurezza: la Cooperativa assicura ai propri utenti il massimo della sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/08. E' dovere di ogni persona collaborare per evitare comportamenti difformi e per gestire eventuali situazioni di allarme.
- ✓ L'Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione.
- ✓ Suggerimento o reclamo: ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato. L'utente può segnalare eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato la fruibilità delle prestazioni, può formulare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità del servizio utilizzando il modulo allegato. (All. 1)
- ✓ Diritto di accesso agli atti: la Cooperativa garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui agli art. 22 e seguenti della Legge n.241/1990 e gli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012. Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al

IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus

Ente Accreditato con D.g.r. n. 1159 del 29/12/2010 – Decreto R.L. n. 3854 del 09/05/2013

Decreto D.G. ATS Brescia n. 510 del 16/12/2016

Sede legale: Via Garibaldi, 50 - 25086 Rezzato (BS) – Tel. 030.2590761 Fax. 030.2791738

Sede operativa: Via Giardini Garibaldi, 3/L – 25049 Iseo (Bs) – Tel. 030.3774742 Fax. 030.3774752

documento richiesto. Il direttore gestionale riferisce al consiglio di amministrazione che effettua idonea istruttoria per valutare il diritto di accesso. L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso la sede del Consultorio facendone esplicita richiesta al personale di segreteria. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. In caso di minori la richiesta va effettuata da parte di entrambi i genitori. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax), indirizzandola a:

- (posta ordinaria) Consultorio familiare Sant'Andrea – Il Mago di Oz scs Onlus, Via Giardini Garibaldi 3/L – 25049 Iseo (Bs)
- (posta elettronica) cfsantandrea.magodioz@legalmail.it
- (fax) 0303774752

Termine di conclusione del procedimento: normalmente entro 30 gg. dalla data di ricezione della domanda. In tutti i casi citati, il FASAS sarà integralmente fotocopiato, ordinato secondo le singole parti, su ogni pagina andrà riportato in centro il timbro "COPIA". Il Direttore Gestionale attesterà la conformità del documento fotocopiato rispetto all'originale, indicando il numero di pagine di cui si compone, apponendo la propria firma/sigla su ciascuna pagina e redigendo un breve scritto in cui viene dichiarata la conformità.

La copia della cartella clinica ambulatoriale prevede i seguenti costi:

Quota fissa fino a 100 pagine autenticata € 20,00

Da 101 a 300 pagine autenticata € 40,00

Da 301 a 500 pagine autenticata € 65,00

Da 500 a enne pagine autenticata € 150,00

Se richiesta con modalità di urgenza, è da addebitare un ulteriore costo di € 5,00.

Per la spedizione, si fa riferimento alle tariffe vigenti nelle Poste Italiane (costo in base al peso).

5. Contatti e referenti del servizio

Il consultorio Sant'Andrea ha sede in Via Giardini Garibaldi 3/L – Iseo (tel. 0303774742, fax 0303774752 e-mail: infoiseo@cfmagodioz.it – cfsantandrea.magodioz@legalmail.it) ed è aperto dal Lunedì al Giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Il consultorio è raggiungibile:

- In auto: dalla Statale SPBS 510 fino a Iseo, uscita verso Rovato-Polaveno, prendere Via Roma in direzione ospedale; raggiunto l'ospedale (sulla vostra destra), svoltare nel parcheggio a sinistra dietro la palazzina dell'ASST di Iseo. Il consultorio è visibile grazie all'insegna.



- In autobus: da Brescia con autobus SIA linea LS025 Brescia-Capriolo-Paratico; con autobus SIA linea LS029 Brescia-Ome-Monticelli Brusati
- In treno: linea Brescia-Edolo o Brescia-Iseo. Dalla stazione di Iseo è possibile raggiungere la struttura con autobus di linea, taxi o a piedi seguendo il lungolago.

Referente del servizio è la dott.ssa Chiara Ricci.

6. Costo dei servizi

Tutti coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dal Servizio sono tenuti a partecipare alla spesa come previsto dalla normativa regionale e nazionale relativa al Servizio Sanitario Nazionale. Ad ogni utente viene pertanto richiesto il pagamento del ticket nella misura prevista dalla normativa, salvo i casi di esenzione previsti. Al pagamento del ticket è emesso documento fiscale valido ai fini delle detrazioni in sede di dichiarazione dei redditi.



Tariffe relative a prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale	
Prestazioni di ostetrica e ginecologia	Ticket a carico dell'utenza
Prima visita ginecologica	€ 28,50
Visita ginecologica successiva alla prima	€ 22,40
Ecografia ginecologica	€ 40,65
Prima visita ostetrica o successive (secondo prot. Min.)	Esente
Inserzione di altro pessario vaginale	€ 11,00
Inserimento spirale o dispositivo sottocutaneo	€ 16,15
Rimozione spirale o dispositivo sottocutaneo	€ 11,00
Esame citologico cervico-vaginale (Pap test)	€ 19,55

7. Centro Specialistico Sant'Andrea

Nel corso degli ultimi anni, presso il Consultorio familiare Sant'Andrea è nata l'esigenza di poter offrire ai nostri pazienti alcune prestazioni in regime extraconsultoriale. È stato istituito, a tal fine, il Centro Specialistico Sant'Andrea, sito in Via Giardini Garibaldi n. 3/L, 25049 Iseo, mail: centrospecialistico@cfmagodioz.it, telefono: 329/1756150.

Le prestazioni offerte sono:

Tariffe relative a prestazioni specialistiche private		
<i>Prestazione</i>	<i>Professionista erogante la prestazione</i>	<i>Costo a carico dell'utenza</i>
Colloquio psicologico individuale	Psicologo psicoterapeuta	€ 50,00
Colloquio psicologico di coppia/ familiare	1 Psicologo psicoterapeuta	€ 50,00
Colloquio psicologico di coppia/ familiare	2 Psicologi psicoterapeuti	€ 100,00
Colloqui individuali con mediatrice	Mediatrice Familiare	€ 50,00
Colloqui di mediazione	Mediatrice Familiare	€ 100,00
Visita ginecologica	Medico Ginecologo	€ 80,00
Ecografia ginecologica	Medico Ginecologo	€ 50,00
Esame citologico-cervico vaginale	Medico Ginecologo / Ostetrica	€ 30,00
Consulenza sanitaria	Ostetrica / Assistente Sanitaria	€ 50,00
Prima visita nutrizionista (compresa elaborazione personalizzata della dieta)	Biologa Nutrizionista	€ 80,00
Visita di controllo	Biologa Nutrizionista	€ 40,00
Test intolleranze	Biologa Nutrizionista	€ 150,00
Trattamento osteopatico neonato	Osteopata	€ 55,00
Trattamento osteopatico adulto	Osteopata	€ 70,00
Trattamento osteopatico in gravidanza	Osteopata	€ 65,00
Visita logopedista	Logopedista	€ 60,00
Corso disostruzione per una persona	Assistente Sanitaria e Ostetrica	€ 30,00
Corso disostruzione per due persone	Assistente Sanitaria e Ostetrica	€ 55,00

IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus

Ente Accreditato con D.g.r. n. 1159 del 29/12/2010 – Decreto R.L. n. 3854 del 09/05/2013

Decreto D.G. ATS Brescia n. 510 del 16/12/2016

Sede legale: Via Garibaldi, 50 - 25086 Rezzato (BS) – Tel. 030.2590761 Fax. 030.2791738

Sede operativa: Via Giardini Garibaldi, 3/L – 25049 Iseo (Bs) – Tel. 030.3774742 Fax. 030.3774752



CONSULTORIO FAMILIARE SANT'ANDREA

Via Giardini Garibaldi, 3/L

Iseo (BS) - 25049

Tel. 030/3774742 Fax 030/3774752

E-mail: infoiseo@cfmagodioz.it

IL MAGO DI OZ

Corso disostruzione per tre persone	Assistente Sanitaria e Ostetrica	€ 70,00
Corso disostruzione per quattro persone	Assistente Sanitaria e Ostetrica	€ 100,00
Yoga bimbi	Insegnante di Yoga	€ 45,00/mese
Yoga in gravidanza	Insegnante di Yoga	€ 50,00/mese
Yoga Adulti	Insegnante di Yoga	€ 50,00/mese

Il Centro specialistico è attualmente in attesa di conferma di inserimento nell'elenco soggetti autorizzati ad effettuare attività di **certificazione di DSA** (ai sensi della Legge n. 170/2010)

La richiesta di approfondimenti, chiarimenti e/o delucidazioni di quanto espresso nella presente Carta dei Servizi, compresa l'eventuale visita agli ambulatori/studi della struttura (compatibilmente con le attività in essere) viene gestita dal Direttore Gestionale della struttura, previo appuntamento.

Iseo, 05/09/2019

Il Presidente

Armete Cominelli

IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus

Ente Accreditato con D.g.r. n. 1159 del 29/12/2010 – Decreto R.L. n. 3854 del 09/05/2013

Decreto D.G. ATS Brescia n. 510 del 16/12/2016

Sede legale: Via Garibaldi, 50 - 25086 Rezzato (BS) – Tel. 030.2590761 Fax. 030.2791738

Sede operativa: Via Giardini Garibaldi, 3/L – 25049 Iseo (Bs) – Tel. 030.3774742 Fax. 030.3774752