

CARTA DEI SERVIZI SANITARI



VIA SACCO 4 – 21100 VARESE

TEL 0332. 1760720 – CELL 327.7254929

La Carta dei Servizi Sanitari è stata realizzata in conformità a quanto previsto dal

YOUR SELF COMPANY SRL a socio unico – capitale SOCIALE 10.000 Euro interamente versato.

Amministratrice Unica Infante Maria Rosaria

Codice fiscale e partita iva 03941770129 – REA VA-390251 VIA SACCO, 4 - 21100 VARESE,
TEL 0332.1760720; www.centroyourselflife.com Mail: info@centroyourselflife.com



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Revisione n° 1 del 06.12.2023

D.P.C.M. 19 maggio 1995

Varese, il 06.12.2023

Gentile Utente,

nel ringraziarLa per la fiducia accordata e per l'usufruire dei nostri servizi, sottoponiamo alla Sua attenzione la nostra Carta dei Servizi.

Il seguente documento Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Esso corrisponde quindi principalmente ad uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che vorranno avvalersi dei nostri servizi. Questo documento si pone un duplice obiettivo: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo e confermare il nostro costante impegno verso il perfezionamento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per giungere al quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento, l'occasione è gradita per porgerLe Cordiali saluti ed augurarLe una buona esperienza presso il Poliambulatorio Your Self Life.

Dott.ssa Maria Rosaria Infante – Psicologa- Psicoterapeuta – Responsabile Centro Your Self Life



Sezione I

Generalità

Sezione II

Fonti normative

Sezione III

I principi fondamentali della carta dei servizi

Sezione IV

Politica

Sezione V

Struttura e Servizi

Sezione VI

Diritto alla privacy

Allegato 1

Modulo per segnalazioni e reclami

Allegato 2

Modulo aggiornato elenco medici e personale sanitario e giorni di ricevimento



1. GENERALITÀ

La **Carta dei Servizi Sanitari** è una presentazione delle prestazioni offerte dal **Centro Your Self Life**. Rappresenta un'occasione di condivisione con il cliente che sceglie i nostri servizi affinché sia coinvolto nella gestione della propria salute, usufruendo di un servizio adatto alle sue esigenze.

Accogliamo i pazienti con premurosa ospitalità nell'intento di garantire loro e ai familiari un'informazione corretta e puntuale, un servizio efficiente e prestazioni adeguate alla situazione, coinvolgendoli nell'iter di diagnosi e cura nel rispetto dei loro diritti.

La Carta dei Servizi Sanitari è:

- un adempimento obbligatorio regolamentato dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995*;
- un requisito vincolante ai fini dell'autorizzazione in ambito sanitario;
- il documento con il quale il soggetto erogatore si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi e alle modalità di erogazione degli stessi oltre che agli standard di qualità;
- il documento con il quale il soggetto erogatore informa l'utente sulle tutele previste;
- un documento contenente le informazioni sui percorsi messi a disposizione dell'utente per la fruizione delle prestazioni erogate.

La **Carta dei Servizi Sanitari** assegna un ruolo specifico sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'intento di garantire un servizio di qualità ai cittadini-utenti-pazienti. Infine, La Carta dei Servizi Sanitari indica le modalità attraverso le quali gli utenti possono procedere a fornire suggerimenti e segnalazioni.

2. FONTI NORMATIVE

Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi Sanitari sono:

- A) La *direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994*, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano “svolti in regime di concessione o mediante convenzione”.
- B) Il *DPCM 19 maggio 1995*, concernente lo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari, provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i “soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione” e che tali soggetti sono tenuti a dare “adeguata pubblicità agli utenti” della propria “carta”.
- C) Le linee guida del *Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95* relative all’Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel servizio sanitario nazionale, documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informatori della Carta e illustrati i suggerimenti di struttura e di contenuto.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La *Legge 502/92* recante “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’*art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421*” con l’*articolo 14* “Diritti del cittadino” ha introdotto una serie di indicatori relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, comfort e prevenzione finalizzati a valutare la qualità dei servizi erogati. Questi indici rappresentano il grado di soddisfazione degli utenti in merito a: accessibilità ed equità di accesso ai servizi, rapporto operatore/paziente, umanizzazione, comfort e privacy dell’assistenza. Il documento di riferimento di detti parametri è “La Carta dei servizi pubblici sanitari”, disposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d’intesa con il Ministero della Sanità, regolamentata dal *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995* pubblicato sulla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica n° 125 del 31.05.1995*. La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.

L’EROGAZIONE DEI SERVIZI AVVIENE NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceti sociale, religione ed opinioni politiche.
- **IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti e imparziali.

- **CONTINUITÀ:** il poliambulatorio garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **DIRITTO DI SCELTA:** il poliambulatorio garantisce al cittadino-utente il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, secondo le normative vigenti.
- **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 i clienti sia per gli operatori.
- **PARTECIPAZIONE:** il Poliambulatorio garantisce al cittadino-utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il poliambulatorio garantisce che i servizi e le prestazioni vengano forniti attraverso un uso ottimale delle risorse, secondo standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo adeguato i pazienti.
- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti; il diritto alla differenza viene garantito e tutelato e ogni possibile causa di discriminazione impedita.
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ e DELLA RISERVATEZZA:** ogni cittadino-utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

3.1 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri utenti la Carta dei Servizi Sanitari presso la propria sede e sul sito internet www.centroyourselflife.com

4. POLITICA

4.1 Mission

Il Poliambulatorio Centro Your Self Life ha l'obiettivo di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente ed il suo stato di salute e di benessere psico-fisico.

La mission del **Centro Your Self Life** è quella di assicurare che la professionalità dei suoi operatori sia sempre tesa a garantire un servizio di eccellenza, fortemente orientato all'utente e rispettoso di tutti i suoi bisogni, all'interno di un ambiente accogliente, sicuro e accessibile e in linea con le migliori tecniche ed evidenze scientifiche per ciascuna delle specialità presenti con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a dare soddisfazione ad ogni bisogno di diagnosi e cura, mediante un'equipe costantemente rivolta verso l'analisi dei risultati e a perseguire il perfezionamento della qualità, mediante l'applicazione condivisa di principi etici.

Il Centro Your Self Life trova il suo fondamento metodologico nel porre la persona al centro di ogni riflessione e decisione in un'ottica integrale ed olistica.

4.2 Vision

Il Poliambulatorio Centro Your Self Life ha lo scopo di perseguire l'eccellenza attraverso la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di psicologia, dietistica, fisioterapia e rieducazione.

Diventare nella realtà socio-sanitaria lombarda e varesina un punto di riferimento per i cittadini e una struttura di eccellenza nei processi di presa in carico, cura e assistenza.

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio Centro Your Self Life sono identificabili nei seguenti obiettivi.

OBIETTIVI GENERALI

- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa.
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.

4.3 Obiettivi specifici

● CENTRALITÀ DELLA PERSONA

La mission del Centro Your Self life è il benessere della persona lungo tutto l'arco di vita. Il nostro obiettivo consiste nel favorire l'accrescimento del benessere emotivo, sociale, psichico e fisico della persona attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza. L'approccio adottato è basato sull'ascolto assertivo e sulla presa in carico da parte di un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del paziente ma anche della famiglia (laddove indicato e possibile).

● PROFESSIONALITÀ

Con Professionalità intendiamo quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante e l'aggiornamento professionale.

● **RESPONSABILITÀ**

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi assunti dalla struttura e dal personale.



5. STRUTTURA E SERVIZI

Il Poliambulatorio Centro Your Self Life è una moderna struttura con sede a Varese, via Sacco 4 - (Va), in grado di offrire numerosi servizi a tutela della salute del cittadino, struttura priva di barriere architettoniche.

Il bacino d'utenza del territorio in cui è situato il Poliambulatorio Centro Your Self Life è di circa 82.000 abitanti, calcolando i comuni limitrofi, di oltre 77.000 persone considerando i Comuni confinanti (o di prima corona) e l'ubicazione del Poliambulatorio Centro Your Self Life in una posizione completamente centrale, di fronte al COMUNE di Varese. Il volume delle prestazioni capace di garantire il Poliambulatorio Centro Your Self Life è di, tra visite specialistiche e terapie fisiche di oltre quindicimila prestazioni annue.

Il Poliambulatorio Centro Your Self Life è situato al secondo piano. E' dotato di n° 6 ambulatori, 1 palestra per fisioterapia, una aula multisensoriale, una accettazione dotata

di 2 postazioni presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Al momento il Poliambulatorio Centro Your Self Life si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni (25 professionisti) offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti. Il Poliambulatorio Centro Your Self Life si avvale di personale medico, sanitario e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficienti, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi, nel pieno rispetto della Privacy - GDPR.



5.1 Organizzazione e compiti del personale

Direttore Sanitario: Dott. Macchi Maurizio – Medico Chirurgo - Geriatria -

Amministratore Unico: Dott.sa Maria Rosaria Infante, Psicologa- Psicoterapeuta e Responsabile Centro Your Self Life

Il personale è classificato in medico, sanitario, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa di visite specialistiche e cliniche.

Il Direttore Sanitario, Dott. Macchi Maurizio, sovrintende all'operato di tutti i medici ed operatori sanitari ed è responsabile struttura sotto il profilo sanitario. Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e dell'Amministratore Unico. L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

5.2 Prestazioni fornite

Il Poliambulatorio Centro Your Self life eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

✓ **AMBULATORIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE**

- prima visita neuropsichiatrica
- visita neuropsichiatrica di controllo
- diagnosi dei Dsa- disturbi specifici dell'apprendimento
- diagnosi delle disabilità dell'età evolutiva e dei disturbi neurologici, neuropsicologici, psicopatologici e psichiatrici dell'infanzia e dell'adolescenza
- trattamenti di cura e riabilitazione neuropsichiatrica

✓ **AMBULATORIO DI PSICHIATRIA**

- prima visita psichiatrica
- visita psichiatrica di controllo

✓ **AMBULATORIO DI PSICOLOGIA**

- Consulenza psicologica
- Colloquio psicologico clinico
- Seduta di consulenza e/o sostegno psicologico individuale
- Seduta di consulenza e/o sostegno psicologico alla coppia e alla famiglia
- Seduta di consulenza e/o sostegno al gruppo

- Psicoterapia
- Psicoterapia familiare
- Psicoterapia di coppia
- Psicoterapia individuale

- Valutazione neuropsicologica
- Esame psicodiagnostico individuale, familiare o di coppia (comprende il colloquio anamnestico e psicodiagnostico, la somministrazione di test e prove psicodiagnostiche, l'eventuale raccolta di informazioni da fonti esterne)
- Valutazione neuropsicologica - Include profilo psicofisiologico
- Somministrazione di test di intelligenza
- Somministrazione di test di deterioramento o sviluppo intellettivo

- Riabilitazione neurocognitiva
- Area DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento)
- Somministrazioni test DSA
- Trattamento DSA
- Esame psicodiagnostico individuale, familiare o di coppia (comprende il colloquio anamnestico e psicodiagnostico, la somministrazione di test e prove psicodiagnostiche, l'eventuale raccolta di informazioni da fonti esterne)

- Valutazione neuropsicologica - Include profilo psicofisiologico
- Stesura della Diagnosi Funzionale all'inserimento scolastico di alunno handicappato e del Profilo Dinamico (in collaborazione con altre figure professionali). Elaborazione del Piano Educativo Individualizzato (in collaborazione con altre figure professionali)
- Definizione e stesura di programma di riabilitazione di specifici deficit o disturbi comportamentali e di rieducazione funzionale di specifici processi o abilità cognitive. Definizione e stesura di un programma di riabilitazione del comportamento psico-sociale, di terapia ricreazionale, terapia del gioco, terapia vocazionale e occupazionale
- Colloquio individuale per l'orientamento scolastico.
- Valutazioni peritali
- Esame psicoattitudinale in relazione a una scelta professionale (comprende il colloquio, la somministrazione di test e prove psicodiagnostiche, l'eventuale raccolta di informazioni da altre fonti; esclude la stesura della relazione)
- Consulenza psicologica per il management sportivo
- Preparazione mentale alle gare per singolo atleta; Training cognitivo di gestione dello stress agonistico o training ideomotorio;
- Analisi e incremento delle abilità attentive e di concentrazione;
- Analisi e incremento della motivazione individuale; Interventi psicologici per migliorare la prestazione atletica

✓ **AMBULATORIO DI GERIATRIA**

- visite valutazione multidimensionale geriatrica (UMD)
- visite per invalidità civile (certificati per ATS E INPS)
- valutazione patologie neurodegenerative (Alzheimer – demenza senile – Parkinson)
- visita geriatrica domiciliare

✓ **AMBULATORIO DI SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE**

- impedenziometria
- plicometria
- piano alimentare personalizzato
- check up alimentari specifici

✓ **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**

- fisioterapia
- fisioterapia della mano
- tecar terapia
- trattamenti fisioterapici e massoterapici
- riabilitazione post-traumatica e post-operatoria
- rieducazione posturale
- linfodrenaggio manuale

✓ AMBULATORIO DI LOGOPEDIA

- trattamento disturbi del linguaggio
- diagnosi e riabilitazione disturbi apprendimento
- trattamento balbuzie
- trattamento sordità
- trattamento deglutizione atipica
- trattamento sindromi genetiche
- trattamento disabilità intellettiva

5.3 Standard di qualità che il centro si impegna a garantire

OBIETTIVI	INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.
Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici

	applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Informazioni generali oltre al consenso informato specifico	Tutto il personale medico e psicologico oltre alla spiegazione specifica del consenso informato, nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, vengono informate con sistematicità sulle condizioni del paziente garantendo la privacy.

5.4 SERVIZI DI SEGRETERIA - MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ORARI DI APERTURA

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 09:00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00 presso il Servizio Reception-Accettazione del Poliambulatorio in segreteria o telefonicamente, al 0332.1760720 o tramite mail prenotazioni@centroyourselflife.com o tramite apposita sessione del sito www.centroyourselflife.com

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche-riabilitazioni-trattamenti) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

I pagamenti possono essere effettuati:

- in contanti,
- con bancomat,
- tramite bonifico anticipato almeno 3 giorni prima della prestazione,
- direttamente in modalità online tramite sito internet.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata di persona o telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

Le prestazioni psicologiche devono essere disdetto almeno 5 ore prima dell'appuntamento con conferma dell'avvenuta ricezione della disdetta da parte della segreteria, in caso contrario l'importo relativo sarà addebitato al cliente.

5.5 OBIETTIVI

AMBITO	OBIETTIVI GENERALI
GENERALE	Umanizzazione: Accrescere la componente “rapporto umano” con gli utenti.
CLINICO	Avere il coraggio di: Migliorare le pratiche cliniche e la loro complessità adottando tecniche e logiche più sicure, evolute ed innovative Prestazioni sempre più qualificate: accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie garantendo standard quantitativi di efficienza.
PERFORMANCE EFFICIENZA + EFFICACIA	La prestazione migliore al singolo paziente, possibilmente al minor costo: accrescere l’attenzione agli aspetti economici delle attività cliniche e diagnostiche strumentali.

Accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie

Aumentare la complessità e l’appropriatezza delle attività
1. Standard di prodotto ed Outcome clinico
Misurare l’efficacia e l’efficienza che dipendono da noi
2. Governo del rischio
Migliorare l’efficacia del governo del rischio nei e tra i processi (azioni preventive, correttive e di miglioramento, monitoraggio degli indicatori, controlli, verifiche ispettive interne, registrazioni)
3. Formazione-Comunicazione
Migliorare la comunicazione tra pazienti e collaboratori, migliorare il clima organizzativo
4. Assicurare la migliore prestazione al paziente garantendo il migliore utilizzo delle risorse
Garantire l’ appropriatezza erogativi delle prestazioni ambulatoriali in coerenza con i bisogni del territorio

6. DIRITTO ALLA PRIVACY

L’organizzazione tratta i dati sensibili dei pazienti nel pieno rispetto dell’*art. 13 del Regolamento 2016/679/UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*. Al momento della presa in carico del paziente, il modulo del consenso per il trattamento dei dati personali viene consegnato all’utente per la firma di accettazione.

A garanzia della riservatezza, la cartella personale dell’utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapeuta competente.

Per i minori sono necessari la firma e il documento di riconoscimento di entrambi i genitori o tutori.

La Privacy Policy completa e tutti i documenti ad essa collegati, sono disponibili sul sito del **Centro Your Self Life** www.centroyourselflife.com.

6.1 Consenso informato

I pazienti che devono sottoporsi a trattamenti terapeutici devono dichiarare per iscritto il proprio consenso, dopo essere stati preventivamente informati dal responsabile della prestazione sulle modalità di intervento.



**CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

Revisione n° 1 del 06.12.2023

ALLEGATO 1 – MODULO RECLAMI

INFORMAZIONI SUL CLIENTE	
NOME CLIENTE:	NUMERO DI TELEFONO DEL CLIENTE:
INDIRIZZO DEL CLIENTE:	
CONTATTO:	POSIZIONE CONTATTO:
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:	
NUMERO FATTURA:	
INFORMAZIONI SUL RECLAMO	
DATA RECLAMO:	RECLAMO RACCOLTO DA:
DETTAGLI RECLAMO:	

**CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

Revisione n° 1 del 06.12.2023

PRIMA RISPOSTA AZIONE CORRETTIVA:
CAUSA SOSPETTATA:
MISURE DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE PER EVITARE IL RIPETERSI DEL PROBLEMA:
DATA:
FIRMA DELLA PERSONA CHE HA COMPILATO QUESTO MODULO:

ALLEGATO 2 – GIORNI RICEVIMENTO PERSONALE SANITARIO

NOME COGNOME	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
CATTANEO MARIA CRISTINA	13:30 -17:00 (una volta a mese C.A.)					
LIZIOLI ALESSANDRO	SU RICHIESTA					
MACCHI MAURIZIO					09:00 - 13:00	
ALIPPI ANTONELLA		09:00 - 14:00		09:00 - 14:00		
BIANCOLIN YLENIA	09:00 - 19:00	09:00 - 12:00	09:00 - 19:00	09:00 - 12:00	09:00 - 12:00	
BRUSA ELISA	09:00 - 20:00	12:00 - 19:30	15:00 - 19:30	10:00 - 19:30		

YOUR SELF COMPANY SRL a socio unico – capitale SOCIALE 10.000 Euro interamente versato.

Amministratrice Unica Infante Maria Rosaria

Codice fiscale e partita iva 03941770129 – REA VA-390251 VIA SACCO, 4 - 21100 VARESE,

TEL 0332.1760720; www.centroyourselflife.com Mail: info@centroyourselflife.com

CARDONE ELIANA					14:30 - 20:00	
CARLUCCIO LAURA	alternato dalle 12:30 - 19:00	09:30 - 13:30		8:30 - 15:30		alternato 09:30 - 12:30
CRESPI CHIARA (DA GENNAIO)					09:00 - 20:00	DUE MATTINE AL MESE
DROVANDI CAMILLA		16:30 - 19:30	16:00 - 19:00	16:30 - 19:30		
EGNOLETTI PRISCA	18:00 - 20:00		16:00 - 20:00	09:00 - 12:00	09:00 - 20:00	1 MATTINA AL MESE DALLE 09:00 ALLE 13:00
INFANTE MARIA ROSARIA	09:00 - 19:00	09:00 - 16:00	09:00 - 16:00	09:00 - 20:00	09:00 - 16:00	09:00 - 13:00
LIBUTTI ALESSANDRA		17:00 - 20:00		17:00 - 20:00	16:00 - 20:00	
MARTINO FEDERICA	14:00-20:00			14:00 - 20:00	14:00 - 20:00 (ogni 2 sett.)	
PANELLI PAMELA		15:00 - 19:00	15:00 - 19:00	15:00 - 19:00		
PITTALIS VALENTINA				14:00 - 20:00		
PASSAVANTI VALERIA		13:00 - 20:00			13:00 - 20:00	
PRINCIPATO ROBERTA CAROLINA	09:00 - 20:00	09:00 - 20:00		09:00 - 20:00	09:00 - 20:00	
TERRENI SARA		16:30 - 19:30	14:30 - 19:30	17:30 - 19:30	14:30 - 19:30	09:00 - 19:00
VENTURELLA IRENE		09:00 - 19:00				
BONGIORNO KSENIA		09:00 - 13:00			09:00 - 19:00	
CREA GIUSEPPE						15:00 - 19:00
LEVA FRANCESCO		MATTINA O POMERIGGIO			MATTINA O POMERIGGIO	SALTUARIAMENTE IL MATTINO
FAVERO MIRKO		09:00 - 12:30		09:00 - 12:30		



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Revisione n° 1 del 06.12.2023

DI PLACIDO PAOLA	09:00 - 20:00					
JEGHER ANNA	14:00 - 18:00					
CHIAPPA ARIANNA			09:00 - 19:00		14:00 - 19:00	