



**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
DI VIBO VALENTIA**

Il Presidio Ospedaliero di Soriano Calabro



- **Presentazione e principi fondamentali**
- **Informazioni sulla Struttura**
- **Impegni e programmi**
- **Meccanismi di tutela e di verifica**

**Quaderni di Informazione Socio-Sanitaria
Ufficio Comunicazione**

COLLANA 2007

Indice

Presentazione	pag.	3
I principi a cui si ispira l'azione dell'Azienda Sanitaria	»	4
Il Presidio Ospedaliero Unico	»	5
L'Ospedale di Soriano Calabro	»	6
L'Ammissione	»	7
Informazioni utili	»	8
Medicina Generale	»	10
Dialisi	»	13
Endocrinologia e Diabetologia	»	14
Riabilitazione Cardiorespiratoria	»	15
Lungodegenza Riabilitativa - Day Hospital Geriatrico.....	»	16
Radiologia	»	18
Laboratorio Analisi.....	»	19
Riabilitazione Motoria e Neuromotoria.....	»	20
Pronto Soccorso	»	22
Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura	»	23
Ambulatori.....	»	23
Farmacia	»	27
Coordinamento Aziendale per l'Attività di Donazione e Trapianti.....	»	28
Informazioni utili	»	29
Impegni e Programmi	»	31
Tempi di attesa	»	33
Diritti e doveri del degente	»	34
Meccanismi di Tutela e Verifica	»	36

Presentazione

Il presente volume, il 5° dei 5 che compongono la Carta dei Servizi Sanitari dell'Azienda, ha lo scopo di facilitare i pazienti nell'utilizzo dei servizi ospedalieri e intende informare su quanto è stato già realizzato, sugli obiettivi futuri e gli impegni assunti per il loro raggiungimento.

Nell'Ospedale di Soriano sono attivi importanti servizi ambulatoriali e di degenza.

Per il futuro si prevede di trasformare l'Ospedale in una moderna struttura di riabilitazione e lungodegenza. A regime saranno disponibili 120 posti comprendenti le discipline di riabilitazione ortopedica, neurologica e di cardiologia respiratoria che si affiancheranno ai moduli di lungodegenza.

L'idea di creare un ospedale di riabilitazione e lungodegenza ci consentirà di rispondere ai bisogni emergenti legati in particolare all'aumento dell'età media ed all'esplosione delle malattie croniche.

Tale ospedale specializzato, collegato ai servizi di tutela anziani e disabili a livello distrettuale (Residenze Sanitarie Assistenziali, Case Protette, Centri diurni, Centri ambulatoriali), potrà permettere ciò che con uno slogan forse abusato ma certamente condivisibile si definisce "dare vita agli anni".



Il Direttore Generale
Dr Francesco Talarico

I principi a cui si ispira l'azione dell'Azienda Sanitaria

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi sanitari si basa sul principio di eguaglianza degli utenti.

Le regole relative ai rapporti con gli utenti sono eguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, indipendentemente dall'area geografica di residenza e/o dalla fascia sociale di appartenenza dell'utente.

IMPARZIALITÀ

Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi sanitari è continua, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere tra le varie strutture dell'Azienda o accreditate che erogano i servizi sanitari.

PARTECIPAZIONE

Viene garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

L'AS acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sanitari dovranno essere erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Il Presidio Ospedaliero Unico

Il Presidio Ospedaliero Unico dell'Azienda Sanitaria è composto dai presidi ospedalieri di:

- **Vibo Valentia;**
- **Serra San Bruno;**
- **Soriano Calabro;**
- **Tropea.**

Il Presidio Ospedaliero Unico Aziendale si articola nei seguenti dipartimenti:

- **Dipartimento di medicina e specialità mediche;**
- **Dipartimento di chirurgia e specialità chirurgiche;**
- **Dipartimento dei servizi sanitari;**
- **Dipartimento Emergenza - Urgenza ed Accettazione;**
- **Direttore: Dott. Matteo Cataudella - Tel. 0963.962622**



Presidio Ospedaliero di Soriano Calabro

L'Ospedale di Soriano Calabro

Via Amendola - Centralino: 0963.962700



L'ingresso

DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario: Dott. Matteo Cataudella

Telefono: 0963.962758/79

Ubicazione: piano terra

Attività:

- Sovrintende all'igiene ospedaliera;
- Organizzazione Personale Dipendente;
- Controllo e verifica dei servizi esternalizzati (mensa, lavano, ecc.);
- Ufficio di Statistica e archivio cartelle cliniche;
- Rapporti con l'utenza in ordine ad informativa ed eventuali segnalazioni;

L'Ammissione

L'**Ufficio Accettazione**, Tel 0963.962780, è ubicato all'interno dell'Ospedale ed è aperto al pubblico dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Il personale è a Sua disposizione per aiutarLa nel disbrigo di tutte le pratiche amministrative.

Documenti da portare con sé:

- tessera sanitaria;
- documento d'identità;
- codice fiscale.

Porti, se ne è in possesso, tutti gli esami medici o cartelle cliniche di eventuali ricoveri precedenti.

È importante comunicare ai Medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente, anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse ed eventuali allergie.

Indumenti ed oggetti personali:

Avrà a Sua disposizione un armadietto ed un comodino nei quali riporre gli oggetti personali. Date le dimensioni ridotte di questi mobili Le conviene limitare il Suo bagaglio all'indispensabile.

Può portare con sé:

- l'occorrente per l'igiene personale;
- la biancheria personale;
- la vestaglia e le pantofole;
- gli asciugamani.

Denaro ed oggetti preziosi:

Consigliamo di non portare con sé denaro in quantità elevata ed oggetti preziosi.

La direzione dell'ospedale non può assumersi responsabilità per smarrimenti o furti di oggetti di valore.

Informazioni utili

ORARIO VISITE

Gli orari di visita sono i seguenti:

- Giorni feriali dalle ore 12,00 alle ore 14,00 e dalle 17,00 alle 19,00
- Giorni festivi dalle ore 11,00 alle ore 14,00 e dalle 16,00 alle 19,00

In presenza di particolari e motivate esigenze è possibile chiedere al Caposala permessi di visita al di fuori degli orari prestabiliti.

ORARIO PASTI

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione ore 8,00
- pranzo ore 12,00
- cena ore 18,00



Informazioni utili

RISPETTO DELLA PRIVACY

L'azienda garantisce, in osservanza alle disposizioni legislative in materia, misure idonee a garantire il rispetto e la tutela della riservatezza di ogni paziente.

Al momento del ricovero le verrà chiesto di indicare il nominativo della persona di riferimento alla quale se lei è d'accordo verranno fornite le informazioni sul suo stato di salute. È possibile inoltre, su sua richiesta togliere il suo nominativo dagli elenchi presenti in Portineria. In questo caso eventuali visitatori non avranno l'informazione sulla sua presenza in Ospedale.

CONSENSO INFORMATO

Si tratta di un'autorizzazione sottoscritta da parte del paziente ad eseguire indagini diagnostiche e procedimenti terapeutici dopo essere stato adeguatamente informato da parte del medico sulle procedure e sui rischi connessi agli stessi.

**È tassativamente vietato fumare
in tutti i locali ospedalieri:
le violazioni saranno punite a norma di legge.**

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

Direttore: Dott. Domenico Consoli

MEDICINA GENERALE

Direttore: Dott. Luigi Anastasio

Telefono: 0963.962710

Ubicazione: 2° piano

Ricoveri ordinari di diagnosi e cura:

- Ricoveri ordinari per le più svariate patologie internistiche acute e croniche riacutizzate.
Vi si accede tramite accesso diretto dal servizio di Pronto Soccorso o su proposta del medico curante.

Ricoveri in regime di Day-Hospital:

- N. 2 posti di degenza in regime di Day-Hospital.
Vi si accede, tramite prenotazione (*Caposala Vari Marianna, Tel. 0963.962710*), con impegnativa del medico curante.

Servizi Ambulatoriali:

Responsabile Dott. Luigi Anastasio - Tel. 0963.962708

Ambulatorio Diabetologico:

Attività di prevenzione, diagnosi e cura della malattia diabetica e delle sue complicanze.

Aperto tutti i giorni, dal Lunedì al Sabato, dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Vi si accede tramite prenotazione al CUP con impegnativa del medico curante.

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

MEDICINA GENERALE

Ambulatorio di Ecocolordoppler vascolare:

- Esecuzione di ecocolordoppler vascolari, carotideo-vertebrale, arterioso e venoso arti superiori, arterioso e venoso arti inferiori, aorta addominale.

Aperto dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 11,00 alle ore 13,30.
Vi si accede tramite prenotazione al CUP con impegnativa del medico curante; refertazione immediata.

• **Monitoraggio pressorio:**

Esecuzione di esami Holter pressori;

Aperto dal Lunedì al Venerdì; due esami giornalieri.

Accesso tramite prenotazione al CUP con impegnativa del medico curante.

• **Emogasanalisi:**

Esecuzione di esami di equilibrio acidobasico ed emogasanalisi arteriosa.

Accesso, tutti i giorni feriali, tramite prenotazione al CUP con impegnativa del medico curante.

Ambulatorio internistico-cardiologico.

Tel. 0963.962713

- Visite internistiche, visite cardiologiche, esecuzione di esami elettrocardiografici, 15 prestazioni al giorno; aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00; accesso tramite prenotazione al CUP con impegnativa del medico curante.

Le prestazioni urgenti non prevedono tempi di attesa.

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

MEDICINA GENERALE

Servizio di Ecocardiografia

- Esami ecocardiografici mono e bidimensionali, doppler e color. Il servizio segue i turni del medico.
Accesso tramite prenotazione al CUP con impegnativa del medico curante.

Servizio di Spirometria

- Visite pneumologiche con esami spirometrici. Il servizio segue i turni del sanitario.
Accesso con prenotazione al CUP e impegnativa del medico curante.

Servizio di Test di Neuropatia autonoma e periferica del diabete mellito

- Esecuzione di esami computerizzati relativi alle complicanze neurologiche del diabete.
Il servizio segue i turni del medico.
Accesso tramite prenotazione al CUP con impegnativa del medico curante.

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

DIALISI

Tel./Fax: 0963.962748

Ubicazione: piano terra

Prestazioni Ambulatoriali erogate:

- Visite nefrologiche;
- Trattamenti emodialitici;
- Ecografie Renali;
- Dietoterapie a pazienti uremici in terapia conservativa;
- Cateterismo venoso per dialisi renale;
- Bioimpedenziometria.

Orari e modalità di accesso:

Il **Servizio di Dialisi** è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Sabato (Giorni pari di mattina, giorni dispari pomeriggio).

L'**Ambulatorio** è aperto il Lunedì, Mercoledì e Venerdì pomeriggio; il Martedì, Giovedì e Sabato mattina.

L'accesso all'Ambulatorio di Nefrologia avviene tramite CUP al n. 800.131515 con richiesta del medico di base.

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA

Responsabile: Dott. Mario Luciano

Telefono: 0963.962730

Ubicazione: 1° piano

Prestazioni erogate:

- Visita Endocrinologica;
- Visita Diabetologica e prevenzione delle complicanze;
- Day-hospital Endocrinologico;
- Day-hospital diabetologico;
- Esami ecografici alla tiroide;
- Aspirati eco e citoassistiti dei noduli tiroidei;
- Lettura citologica aspirati.

Orari e modalità di accesso:

L'attività ambulatoriale e di Day-hospital si svolge su 5 giorni settimanali dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8,00 alle 14,00 e Giovedì fino alle 18,00.

Si accede alle prestazioni ambulatoriali con la proposta del medico curante previa prenotazione tramite il CUP (numero verde 800.131515).

L'attività di day-hospital viene programmata dopo valutazione ambulatoriale del paziente.



Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

RIABILITAZIONE CARDIORESPIRATORIA

Telefono: 0963.962706/84

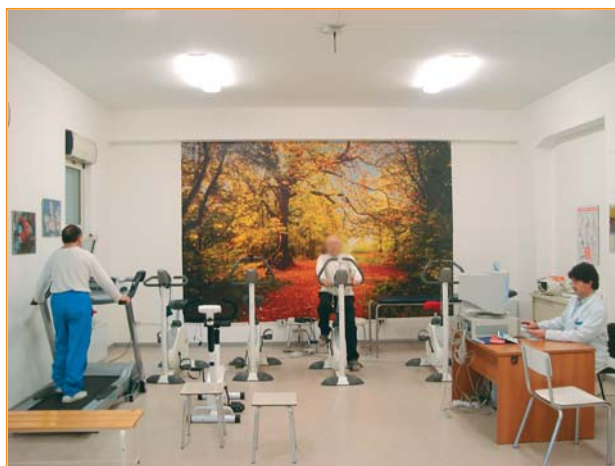
Ubicazione: 2° piano: D. H.
piano terra: palestra

Prestazioni erogate:

- Ricoveri in Day Hospital
(Controllo cardiopatici - Riabilitazione cardiologica).

Modalità di accesso:

Prenotazione direttamente al servizio.



Palestra di Riabilitazione Cardiorespiratoria

Dipartimento dei Servizi Sanitari

Direttore: Dott. Ignazio Vasapollo

LUNGODEGENZA RIABILITATIVA DAY HOSPITAL GERIATRICO

Responsabile: Dott. Giuseppe Battaglia

Telefono: 0963.962720

Ubicazione: 1° piano

Fax: 0963.962773

Servizi erogati a favore degli anziani ultrasessantacinquenni:

- Day Hospital Geriatrico e Servizi Ambulatoriali;
- Centro UVA (Unità di Valutazione Alzheimer);
- UVG (Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale);
- Lungodegenza Riabilitativa: prossima apertura.

Prestazioni erogate:

- Visite Geriatriche;
- Valutazione Alzheimer e test neuropsicologici;
- Valutazione multidimensionale geriatrica equipe;
- Visite dislipidemiche e Prevenzione malattie vascolari;
- Visite e Prove Allergologiche;
- Emogasanalisi;
- Esecuzione di ECG;
- Ricoveri in regime di Day Hospital Geriatrico.

Orari:

Il Day Hospital Geriatrico, i servizi ambulatoriali e il Centro UVA sono aperti dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) dalle ore 8,00 alle ore 14,00;

Le visite specialistiche allergologiche, le prove allergologiche vengono espletate generalmente quattro giorni al mese dalle ore 9.30 alle ore 13.00.

Gli orari in cui si riunisce l'Unità di Valutazione Geriatrica sono stabiliti di volta in volta in base alle richieste trasmesse dagli uffici preposti.

Dipartimento dei Servizi Sanitari

LUNGODEGENZA RIABILITATIVA DAY HOSPITAL GERIATRICO

Modalità di accesso:

- L'ingresso degli utenti anziani in Day Hospital avviene dopo visita presso l'ambulatorio divisionale su richiesta del medico curante o nelle urgenze su proposta del Pronto Soccorso.

Per le attività ambulatoriali l'accesso al servizio avviene tramite prenotazione al CUP (numero verde 800.131515) con impegnativa del medico curante.

Per essere sottoposto alla valutazione da parte dell'U.V.G. l'interessato residente nell'Azienda Sanitaria Provinciale di Vibo Valentia o un suo familiare deve presentare la domanda agli uffici preposti dell'Azienda Sanitaria che si faranno carico di rubricarla; dopodiché verrà comunicato alla segreteria dell'U.V.G. l'elenco dei soggetti da sottoporre a valutazione con la relativa documentazione.



Dipartimento dei Servizi Sanitari

RADIOLOGIA

Telefono: 0963.962740
Segreteria: 0963.962741

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate e tempi di attesa:

- Esami radiologici tradizionali, teleradiografia, studio tografico A. T. M.;
- Esame per diagnosi di Osteoporosi;
- Studio età ossea;
- Esami clinico-strumentali delle mammelle (visita senologica, ecografia mammaria, mammografia);

Modalità di accesso:

Ecografie tramite CUP.

Le restanti prestazioni telefonando direttamente alla segreteria.



Dipartimento dei Servizi Sanitari

LABORATORIO ANALISI

Telefono: 0963.962742/3

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- Esami chimico-clinici e batteriologici;

È inoltre affidata la gestione dell'emoteca con carico e scarico delle unità di sangue pervenute dal Sit di Vibo Valentia.

Orari:

tutti i giorni da lunedì a sabato dalle ore 8,00 alle 10,30 per i prelievi.

Modalità di accesso:

Diretto con impegnativa del medico di base previo pagamento del ticket (non occorre prenotazione).

Afferiscono all'U.O. i prelievi eseguiti nei centri di Acquaro, Arena e Dinami.



Dipartimento dei Servizi Sanitari

RIABILITAZIONE MOTORIA E NEUROMOTORIA

Responsabile: Dott. Carlo Truscello

Telefono: 0963.962749/86

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- Ricoveri in regime di Day Hospital per trattamenti neuromotori, visite specialistiche, consulenze (sia sotto forma di visite che di trattamenti riabilitativi) per i pazienti ricoverati nelle divisioni;
- valutazione e rieducazione: Neuro e Psicomotoria, logopedica, funzionale attiva e passiva per segmento corporeo;
- ginnastica correttiva individuale e a piccoli gruppi con studio elettromiografico di superficie dei muscoli paravertebrali ed eventuale elettroterapia di quelli deficitari;
- massoterapia;
- radarterapia;
- ionoforesi, correnti antalgiche (diadinamiche, tens), elettrostimolazione (dopo avere effettuato la curva intensità/tempo del muscolo da stimolare), idro e galvanoterapia, faradoterapia, ultrasuonoterapia, ultravioletti, infrarossi, mesoterapia, magnetoterapia, laser terapia, trazioni;
- infiltrazioni endoarticolari, ginnastica posturale specifica per lombalgici, stabilometria statica, rieducazione dei disturbi dell'equilibrio con pedana stabilometrica computerizzata;
- rieducazione con utilizzo del Biofeedback EMG e Isocinesi;
- terapia con onde d'urto;
- terapia della spasticità e delle distonie con tossina botulinica.

Dipartimento dei Servizi Sanitari

RIABILITAZIONE MOTORIA E NEUROMOTORIA

Orari:

La struttura è aperta dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

Venerdì e sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Modalità di accesso:

Tutte le prestazioni vengono erogate previa prenotazione anche telefonica direttamente presso la struttura.



Palestra di Riabilitazione Motoria e Neuromotoria

Dipartimento Emergenza-Urgenza ed Accettazione

Direttore: Dott. Francesco Petrolò

PRONTO SOCCORSO

Telefono: 0963.962765/6

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- Emergenza-urgenza;
- Osservazione breve;
- Ambulatorio codici bianchi.



Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

Tel. 0963.962775.

Di prossimo rientro presso l'Ospedale di Vibo Valentia.

Vengono eseguiti trattamenti psichiatrici volontari e obbligatori (T.S.O.) in regime di ricovero e viene inoltre garantita l'attività di consulenza e di Pronto Soccorso.

Il servizio è aperto 24 h al giorno per tutto l'anno.

Ambulatori

AMBULATORIO DI ODONTOIATRIA

Telefono: 0963.962789/90

Ubicazione: 1° piano

Prestazioni erogate:

- Visita conservativa, endodonzia, radiografia endorale, paradontologia, chirurgia.

Orari:

Martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 8,00 alle 14,00

Modalità di accesso:

Tramite CUP su richiesta del Medico di Base.



L'Ambulatorio di Odontoiatria

Ambulatori

AMBULATORIO DI OSTETRICA E GINECOLOGIA

Telefono: 0963.962791

Ubicazione: 1° piano

Prestazioni erogate:

- Ecografie ostetriche;
- Ecografia utero-ovarica;
- Ecografia trans-vaginale;
- Visite ostetriche-ginecologiche;
- Pap test;
- Video colposcopia;
- MOC ad ultrasuoni;
- Flussimetria ostetrica e ginecologica;
- Ecografia morfologica;
- Diatermocoagulazione;
- Laser terapia;
- Corso di psicoprofilassi al parto;
- Tampone vaginale a fresco.

Orari:

L'ambulatorio è aperto dalle ore 08.00 alle ore 14.00 dal lunedì al venerdì.

Il giovedì l'orario è prolungato fino alle ore 17.30.

Modalità di accesso:

Tramite Servizio CUP con l'impegnativa del Medico curante.

Ambulatori

AMBULATORIO DI DERMATOLOGIA

Telefono: 0963.962709
Fax: 0963.962701

Ubicazione: 2° piano

Prestazioni ambulatoriali erogate:

- Visite specialistiche;
- Dermoscopia in epiluminescenza.

Orari e modalità d'accesso:

L'ambulatorio è aperto da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

L'accesso al servizio avviene tramite CUP, con richiesta del medico di base.



L'Ambulatorio di Dermatologia

CHIRURGIA

Telefono: 0963.962715

Ubicazione: 1° piano

Prestazioni erogate: visite chirurgiche;
trattamenti ustioni e ferite varie.

Orari: Tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

Modalità d'accesso: prenotazione tramite CUP al
Numero Verde 800.131515.

Ambulatori

PEDIATRIA

Giorni e orari:

Giovedì dalle ore 11,00 alle ore 14,00.

NEUROLOGIA

Giorni e orari:

Martedì e venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

ALLERGOLOGIA

Giorni e orari:

Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30.

OTORINO

Giorni e orari:

Mercoledì dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

MALATTIE CARDIOVASCOLARI

Giorni e orari:

Lunedì dalle ore 14,00 alle ore 19,00.

Mercoledì dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

Giorni e orari:

Mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 (2^a e 4^a settimana del mese).

FARMACIA

Telefono: 0963.962753

Prestazioni erogate:

- Attività di consulenza e distribuzione farmaci alle U. O. e Servizi;
- Distribuzione diretta dei farmaci sul territorio.

Giorni e orari:

Da lunedì a sabato dalle ore 8,00 alle 14,00



Sono inoltre presenti all'interno dell'Ospedale:

- **Il Centro di Salute Mentale**
tel. 0963.962781/83;
- **Il Consultorio Familiare**
tel. 0963.962792;
- **Il Servizio Igiene e Sanità Pubblica**
tel. 0963.962764.

Coordinamento Aziendale per l'attività di Donazioni e Trapianti di organi, tessuti e cellule

Coordinatore: Dott. Francesco Nusdeo

Telefono: 0963.962229

Ubicazione: c/o Rianimazione Ospedale di Vibo Valentia

La legge 1 aprile 1999 n.91 prevede che i cittadini dichiarino la propria volontà in ordine alla donazione di organi, tessuti e cellule.

Compito del coordinamento aziendale è anche l'informazione ai cittadini su queste tematiche per una adesione consapevole alla donazione.

La scheda di dichiarazione di volontà alla donazione di organi e tessuti è disponibile presso i punti di accettazione aziendali.

Punti di Accettazione:

- Sede del coordinamento presso:
Rianimazione dell'Ospedale di Vibo Valentia
tel 0963.962229
- Direzione sanitaria Ospedale di Vibo Valentia
tel. 0963.962320/22/72
- Direzione sanitaria Ospedale di Serra San Bruno
tel. 0963.962051/2
- Direzione sanitaria Ospedale di Tropea
tel. 0963.962893/96
- Direzione sanitaria Ospedale di Soriano
tel. 0963.962758/79

Informazioni utili

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

È possibile, durante la degenza o alla dimissione, fare richiesta della seguente documentazione:

- **Certificato di degenza:** rilasciato dall'Ufficio Accettazione su richiesta dell'interessato o di un familiare durante il ricovero o alla dimissione, tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 13,00
- **Copia Cartella clinica:** la richiesta deve essere inoltrata all'Ufficio rilascio cartelle cliniche situato presso la Direzione Sanitaria.

Modalità di richiesta:

- Direttamente dall'interessato, provvisto di documento di identità;
- Da un suo delegato provvisto di documento di identità, delega scritta dell'interessato e documento d'identità del delegante;
- Per posta o tramite fax al n. 0963.962729 inviando unitamente alla richiesta anche la fotocopia del documento d'identità dell'interessato;
- Se si tratta di paziente minorenne, ha diritto al rilascio della cartella clinica il genitore o chi ne fa le veci.

Il **rilascio della fotocopia della cartella clinica** avverrà previo pagamento della stessa, da effettuarsi presso l'ufficio ticket.

Informazioni utili

UFFICIO TICKET

C/o Ospedale - Via Amendola

Telefono: 0963.962735

Prestazioni erogate:

- Pagamento ed esenzione ticket;
- Prenotazioni.

Giorni e orari:

Da lunedì a sabato dalle ore 8,00 alle 13,00;
lunedì e giovedì dalle ore 15,00 alle 18,00.



L'ufficio Ticket

La Dimissione

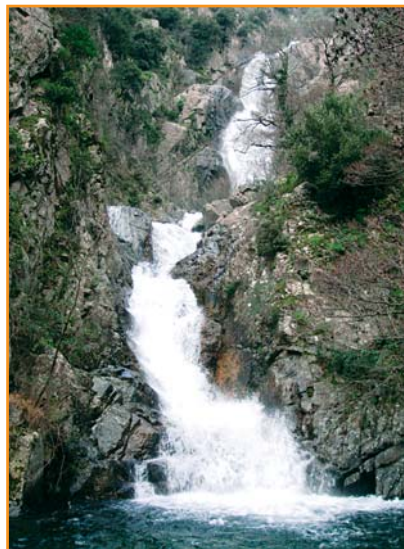
Al momento della dimissione verrà rilasciata una lettera o cartellino di dimissione da consegnare al medico curante, contenente tutte le notizie (in forma leggibile) riguardanti il ricovero in ospedale ed i consigli utili per la convalescenza, oltre all'indirizzo terapeutico. Il paziente può esigere di essere dimesso prima che sia concluso il programma di trattamento stabilito dal medico e contro il parere dello stesso, in tal caso il paziente deve dichiarare per iscritto la sua intenzione di interrompere la degenza assumendosi la responsabilità per le eventuali conseguenze.

Impegni e Programmi

In questa sezione vengono indicati gli impegni e gli obiettivi che l'Azienda Sanitaria Provinciale di Vibo Valentia intende garantire nel periodo di validità della Carta dei Servizi Sanitari (Maggio 2007/maggio 2008) al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Nella tabella che segue, oltre agli impegni sono indicate le Strutture a cui è affidata la realizzazione degli stessi.

Gli impegni si riferiscono ai servizi ospedalieri e riguardano la dimensione della qualità dei servizi con particolare riferimento agli aspetti legati all'umanizzazione e alla personalizzazione; all'informazione e alla comunicazione; al comfort alberghiero e alla logistica.



Impegni e Programmi

IMPEGNO	AFFIDATO
L'Azienda si impegna a garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto	Direzione Sanitaria e Direzione dei Dipartimenti Ospedalieri
L'Azienda si impegna a garantire un'adeguata segnaletica interna ed esterna al fine rispettivamente di agevolare l'accesso alla struttura e l'orientamento all'interno di essa	Direzione Dipartimento dei Servizi Sanitari e Ufficio Tecnico
L'Azienda si impegna a realizzare un punto informazione e accoglienza ospedaliera.	Direzione Dipartimento dei Servizi Sanitari e Ufficio Comunicazione
L'Azienda si impegna a realizzare un foglio illustrativo per fornire informazioni complete e accurate sulle modalità di consegna della copia della cartella clinica, comprensive dei tempi massimi di attesa per la consegna della copia della stessa	Direzione Dipartimento dei Servizi Sanitari Direzione POU Ufficio Comunicazione
L'Azienda si impegna a dotare il personale di cartellino di identificazione	Direzione POU Direzione Dipartimento dei Servizi Sanitari U. O. Risorse Umane
L'Azienda si impegna a predisporre e distribuire il "Foglio di Reparto" presso tutte le Unità Operative	Ufficio Comunicazione e Referenti della Comunicazione per i PP.OO.
L'Azienda si impegna ad attivare n. 10 posti letto di Riabilitazione Neuromotoria, n. 10 posti di Cardiologia Respiratoria e n. 10 posti di Lungodegenza	Direzione Generale

Tempi di attesa

In questo anno di attività sono stati effettuati numerosi interventi per ridurre drasticamente i tempi di attesa delle prestazioni specialistiche.

L'abbattimento più consistente si riferisce ai seguenti settori:

- **Ecografie:**
tempi precedenti (giugno 2005) giorni 138;
tempi attuali medi: giorni 13.
- **Ecografie pediatriche:**
tempi precedenti giorni 146;
tempi attuali 22.
- **Ortopedia:**
tempi precedenti giorni 143;
tempi attuali medi giorni 10.
- **Cardiologia strumentale** (Ecocardio, ecocardiocolordoppler, test da sforzo, Holter ECG e press):
tempi precedenti da 45 a 120 giorni;
tempi attuali da 7 a 25 giorni.

Per l'anno di validità della Carta dei Servizi, l'Azienda si impegna a rispettare i tempi di attesa citati.

Si precisa che l'Azienda Sanitaria garantisce i tempi di attesa medi in una delle proprie sedi, indipendentemente dalla ubicazione territoriale della stessa.

Diritti e Doveri del degente

DIRITTI

Art.1: Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art.2: In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anzichè, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, con il numero o col nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Art.3: Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art.4: Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

Art.5: In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6: Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7: Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8: Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

Art. 1: Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria della AS è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

Art. 2: L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Art. 3: È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Art. 4: Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Art. 5: Chiunque si trovi in una struttura sanitaria della Azienda (ospedale, poliambulatorio, ecc...) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Meccanismi di tutela e verifica

L'Azienda Sanitaria garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche mediante la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

In particolare le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano devono essere presentati presso l'**Ufficio Relazioni Con il Pubblico**.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

- **Ubicazione:** c/o la sede centrale dell'Azienda in Via D. Alighieri, Vibo Valentia
- **Telefono:** 0963.591216 - Fax: 0963.962468;
- **Apertura al pubblico:** da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle 13,30 e lunedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle 17,30.
- **Numero Verde Sanitario: 800.237391**, da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle 13,30.

L'U.R.P. provvede a dare tempestiva risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione e predisporre l'attività istruttoria per i reclami che implicano una soluzione differita.

E-mail: urp@asl8vv.it

Sito internet: www.asl8vv.it

Verifica degli Impegni

L'Azienda si impegna a verificare annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard direttamente con i cittadini, gli operatori e le associazioni di volontariato e di tutela mediante la convocazione della Conferenza dei Servizi.

L'Azienda realizzerà inoltre, indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, attraverso l'osservazione diretta (questionari, indagini a campione).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico curerà la diffusione della presente "Carta dei Servizi Sanitari".



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI VIBO VALENTIA
Via D. Alighieri - Tel. 0963/591216

**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI,
SUGGERIMENTI, RECLAMI DA PARTE DEL CITTADINO**

Signore/a

Residente in

Via n°

Telefono

Oggetto della segnalazione:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data

FIRMA

Modulo

La invitiamo a rispondere alle seguenti domande al fine di migliorare i nostri servizi.

É ricoverato nella Divisione di

I SUOI DATI

Sesso M F Età Professione

GRADO DI ISTRUZIONE:

Elementare

Media

Superiore

Laurea

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:

1) ASSISTENZA MEDICA

	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Accuratezza visite e prestazioni	😊	😐	😞
Disponibilità a fornire informazioni	😊	😐	😞
Relazioni umane	😊	😐	😞

2) ASSISTENZA INFERMIERISTICA

	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Assistenza diurna	😊	😐	😞
Assistenza notturna	😊	😐	😞
Relazioni umane	😊	😐	😞

3) SERVIZIO OSPEDALIERO COMPLESSIVO

	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Qualità e quantità del vitto	😊	😐	😞
Biancheria	😊	😐	😞
Silenzio e rispetto del paziente	😊	😐	😞
Igiene ambienti e serv. igienici	😊	😐	😞
Orario pasti	😊	😐	😞
Orario visite parenti	😊	😐	😞
Rispetto del divieto di fumo	😊	😐	😞
Telefoni	😊	😐	😞

Spazio per eventuali reclami e proposte per il miglioramento dei servizi

.....
.....

Stampato presso:
TIPOLITOGRAFIA ROBERTO GNISCI & FIGLI s.n.c.
Via San Rocco, 33-35 - 87027 PAOLA (Cs)
Tel. 0982.582581 - Fax 0982.582475

EMERGENZA SANITARIA 118

**CUP - Centro Unico di Prenotazione
800.131515**

Redatto a cura dell'Ufficio Comunicazione
tel. 0963.962475 - fax: 0963.962468
E-mail: comunicazione@asl8vv.it
www.asl8vv.it