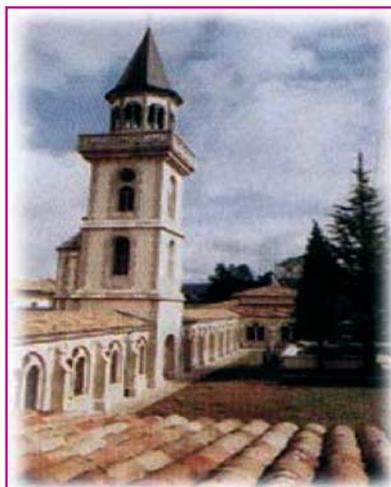




**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
DI VIBO VALENTIA**

Il Presidio Ospedaliero di Serra San Bruno



- ⇒ **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 Serra San Bruno	»	6
L'Ammissione	»	7
Informazioni utili	»	8
Medicina Generale	»	10
Dialisi	»	11
Cardiologia.....	»	12
Pediatria.....	»	13
Chirurgia Generale	»	14
Ostetricia e Ginecologia	»	16
Radiologia	»	17
Laboratorio Analisi.....	»	18
Ambulatorio di Riabilitazione Motoria e Neuromotoria	»	19
Anestesia e Rianimazione	»	20
Farmacia	»	21
Coordinamento Aziendale per l'Attività di Donazione e Trapianti.....	»	22
Informazioni utili	»	23
Impegni e Programmi	»	25
Tempi di attesa	»	27
Diritti e doveri del degente	»	28
Meccanismi di Tutela e Verifica	»	30

Presentazione

Il presente volume, il 3° 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.

L'Ospedale di Serra San Bruno, cosiddetto di montagna per il semplice motivo che serve una popolazione residente in comuni a media altitudine, merita particolare attenzione.

Nel mese di novembre 2006 è stato già dotato di una nuova apparecchiatura TAC multislices. Si sta provvedendo alla ristrutturazione e messa a norma delle sale operatorie; date le caratteristiche del territorio è in funzione, inoltre, una nuova ambulanza a quattro ruote motrici.

Sono stati di recente istituiti ambulatori specialistici di Ortopedia, di Oculistica e di Endoscopia Digestiva; il reparto di Chirurgia Generale è stato dotato di ecografo e si prevede di far funzionare una Sala Gessi e di iniziare l'attività operatoria di chirurgia oculare.

Nel cortile dell'ospedale è stata realizzata una pista idonea per il Servizio di Elisoccorso.



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 Serra San Bruno

L'Ospedale di Serra San Bruno

Via A. Scivo - Centralino: 0963.777111



DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario: Dott. Rocco Mazzù

Telefono: 0963.962051

Ubicazione: piano terra

Fax: 0963.70347

Segreteria: 0963.962052

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;

Giorni e orari:

Dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle 14,00.

L'Ammissione

L'**Ufficio Accettazione**, Tel 0963.962005, è ubicato al primo piano.

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 13,00 alle ore 15,00 e dalle 18,00 alle 19,30
- Giorni festivi dalle ore 10,00 alle ore 14,00 e dalle 17,00 alle 20,00

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



La Cappella

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.**

**È presente all'interno dell'Ospedale
la cappella.**

**Assistente Sociale: tel. 0963.962004
4° Piano**

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

Direttore: Dott. Domenico Consoli

MEDICINA GENERALE

Telefono: 0963.962021/23

Ubicazione: 3° piano

Servizi erogati:

- Ricoveri ordinari per patologie acute e croniche;
- Ricoveri in Day Hospital per patologie afferenti la Medicina.

Servizi Ambulatoriali

- **Ambulatorio Internistico-Cardiologico:**
giovedì ore 8,00-11,00
- **Ambulatorio di Diabetologia:**
mercoledì ore 8,00-11,00
- **Ambulatorio di Gastroenterologia:**
martedì ore 8,00-11,00
- **Ambulatorio di Epatologia:**
martedì ore 8,00-11,00
- **Ambulatorio di Medicina Generale:**
tutti i giorni escluso il sabato ore 8,00-10,00.
- **Ambulatorio di Endoscopia Digestiva:**
tutti i giorni escluso il sabato ore 8,00-11,00.

Modalità di accesso:

Si accede con impegnativa del Medico Curante e su indicazione dei Medici del Reparto.

L'accesso agli ambulatori avviene con prenotazione tramite CUP (800.131515).

DAY HOSPITAL DI MEDICINA GENERALE

Telefono: 0963.962021

Ubicazione: 3° piano

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

DIALISI

Tel./Fax: 0963.962072
Sala Dialisi: 0963.962073

Ubicazione: piano terra

Prestazioni Ambulatoriali erogate:

- Visite nefrologiche;
- Terapia dialitica.

Giorni e orari:

- **Terapia dialitica:** tutti i giorni ore 8,00-13,00
- **Visite nefrologiche:** martedì e giovedì ore 8,00-12,00

Modalità di accesso:

Con impegnativa del Medico curante.



Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

CARDIOLOGIA

Responsabile: Dott. Leonardo Calabretta

Telefono: 0963.962008

Telefono Ambulatorio: 0963.962006

Ubicazione: 4° piano

Telefono Medicheria: 0963.962012

Prestazioni erogate:

- Visita cardiologica;
- ECG;
- Ecocardiocolordoppler;
- Holter ECG nelle 24 h;
- Monitoraggio pressione arteriosa nelle 24 h;
- Prova da sforzo al cicloergometro.

Giorni e orari:

Da lunedì a venerdì dalle ore 8,30
alle 12,30.

Modalità di accesso:

Prenotazione tramite CUP (Numero
Verde 800.131515).



Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

PEDIATRIA

Telefono: 0963.962034

Ubicazione: 2° piano

Prestazioni erogate:

- Assistenza ai parti;
- Ricoveri in Day Hospital
- Ambulatorio di Pediatria;
- Prick test.

Orari:

Dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 13,30.

Modalità di accesso:

Diretto con impegnativa del medico curante.



Dipartimento di Chirurgia e Specialità Chirurgiche

Direttore: Dott. Francesco Miceli

CHIRURGIA GENERALE

Direttore: Dott. Francesco Genco

Telefono: 0963.962040

Medici: 0963.962038

Infermeria: 0963.962036

Ambulatorio: 0963.962041

Ubicazione: 1° piano

Prestazioni erogate:

- Ricoveri programmati;
- Ricoveri in urgenza;
- Ricoveri in Day Surgery.

Attività chirurgica:

- Chirurgia Video-laparoscopica;
- Chirurgia Generale ed Oncologica;
- Chirurgia Plastica;
- Trattamento delle ustioni.

Attività chirurgiche pluridisciplinari:

- Visite flebologiche;
- Visite per patologia della mano (S. tunnel carpale, M di Dupuytren, tendinopatie);
- Visite chirurgiche pediatriche.

Giorni e orari

- Visite di controllo e medicazioni: martedì, giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle 11,00;
- Interventi ambulatoriali: Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle 11,00.

Modalità di accesso:

Con impegnativa del Medico di base, del medico di reparto o in urgenza.

Prenotazione tramite CUP (numero verde 800.131515) o direttamente in reparto.

Dipartimento di Chirurgia e Specialità Chirurgiche

CHIRURGIA GENERALE

DAY SURGERY E CHIRURGIA AMBULATORIALE

Telefono: 0963.962040
Tel. Corsia: 0963.962036

Ubicazione: 1° piano

Prestazioni erogate:

- Chirurgia in Day Surgery;
- Biopsie;
- Chirurgia ambulatoriale.

Attività ambulatoriale:

- Visite specialistiche e medicazioni;
- Attività di consulenza.



Dipartimento di Chirurgia e Specialità Chirurgiche

OSTETRICA E GINECOLOGIA

Telefono: 0963.962028/33

Ubicazione: 2° piano

Prestazioni erogate:

- Visita;
- Ecografia ostetrica;
- Flussimetria;
- Ecografia morfologica;
- Consulenza prenatale.
- Ecografia pelvica;
- Pap-test;
- Colposcopia;
- Ecografia mammaria;
- Visita senologica;
- Consulenza per la menopausa.

Orari:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 13,00.

Il lunedì e il giovedì l'orario è prolungato fino alle ore 17,30.

Modalità di accesso:

Con l'impegnativa del Medico curante e prenotazione tramite CUP (numero verde 800.131515).

OCULISTICA

CHIRURGIA REFRATTIVA DAY SURGERY PER CHIRURGIA DELLA CATARATTA

Telefono: 0963.962223

Dipartimento dei Servizi Sanitari

Direttore: Dott. Ignazio Vasapollo

RADIOLOGIA

Telefono: 0963.962079/57
Segreteria: 0963.962060

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

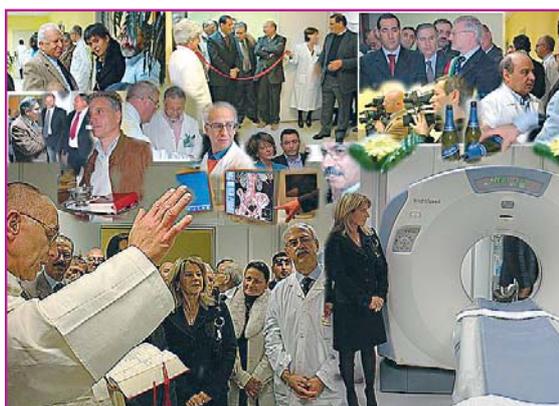
- Esami radiologici tradizionali;
- Ortopantomografia e studio ATM;
- Ecografie internistiche, muscolo tendinee e organi superficiali;
- TAC total-body e Dentascan;
- Ecocolordoppler vascolari.

Giorni e orari:

Da lunedì a sabato ore 8,00-20,00.

Modalità di accesso:

Ecografie tramite CUP (numero verde 800.131515).
Le restanti prestazioni direttamente in segreteria.



Inaugurazione della TAC

Dipartimento dei Servizi Sanitari

LABORATORIO ANALISI

Telefono: 0963.962054
Segreteria: 0963.962053

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 7,30 alle 11,00.

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 Spadola, Nardodipace, Cassari, Capistrano, Fabrizia, S. Nicola da Crissa.

* I referti per i pazienti in trattamento anticoagulante e chemioterapico vengono consegnati entro le ore 12,00.



Dipartimento dei Servizi Sanitari

AMBULATORIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E NEUROMOTORIA

Responsabile: Dott. Carlo Truscello

Telefono: 0963.962082/66

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- 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.

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.



Dipartimento Emergenza-Urgenza ed Accettazione

Direttore: Dott. Francesco Petrolo

ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Telefono: 0963.962029

Ubicazione: 2° piano

Prestazioni erogate:

Oltre la normale attività di Sala Operatoria per gli interventi programmati, vengono erogati i seguenti servizi:

- Terapia del dolore per patologie degenerative a pazienti terminali;
- Visite anestesilogiche per esami contrastografici con mezzo di contrasto;
- Visite pre-operatorie per interventi chirurgici e ginecologici ambulatoriali (in anestesia locale).

Giorni e orari:

Da lunedì a venerdì dalle ore 9,30 alle 12,30.

Modalità di accesso:

- Impegnativa del Medico curante con prenotazione tramite CUP (800.131515).
- Accesso diretto con impegnativa del Medico curante.

PRONTO SOCCORSO

Telefono: 0963.962074

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

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

FARMACIA

Telefono: 0963.962019

Segreteria: 0963.962062

Prestazioni erogate:

- Attività di consulenza e distribuzione farmaci alle U. O. e Servizi.

Giorni e orari:

Da lunedì a sabato dalle ore 9,00 alle 13,00.



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, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e lunedì e giovedì dalle ore 15,00 alle 18,00.
- **Copia Cartella clinica:** la richiesta deve essere inoltrata all'Ufficio rilascio cartelle cliniche situato al primo piano, tel. 0963.962005.

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;
- Se si tratta di paziente minorenni, 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 A. Scivo

Tel./Fax: 0963.962085

Prestazioni erogate:

- Pagamento ed esenzione ticket;
- Prenotazioni.

Giorni e orari:

Da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle 13,30.
Martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 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.



Incontro con le Associazioni
di Volontariato e di Tutela

Impegni e Programmi

IMPEGNO	AFFIDATO
L'Azienda si impegna a ristrutturare le sale operatorie e ad attivare la sala gessi	Direzione Generale
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 POU Direzione Dipartimento dei Servizi Sanitari e 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.

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 predisponde 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

IL CUP (Centro Unico di Prevenzione) Numero verde: 800.131515

È un sistema computerizzato che consente di prenotare visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e esami di diagnostica strumentale erogati dai Presidi ospedalieri dell'Azienda e dai Poliambulatori.

Muniti di prescrizione specialistica è possibile:

telefonare al **numero verde 800 131515** dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 19.00 e il sabato dalle 7.00 alle 13.00.

È possibile, inoltre, effettuare le prenotazioni presso gli sportelli degli Uffici Ticket dei Presidi Ospedalieri.



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