



**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
DI VIBO VALENTIA**

Il Presidio Ospedaliero di Tropea



- **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 Tropea	»	6
L'Ammissione	»	7
Informazioni utili	»	8
Medicina Generale	»	10
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	»	11
Dialisi	»	12
Oncologia.....	»	13
Reumatologia	»	14
Dermatologia.....	»	15
Prevenzione Malattie Cardiovascolari	»	16
Chirurgia Generale.....	»	17
Audiologia	»	18
Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia	»	18
Ortopedia.....	»	19
Urologia	»	20
Radiologia	»	21
Laboratorio Analisi.....	»	22
Anestesia e Rianimazione	»	23
Farmacia	»	24
Coordinamento Aziendale per l'Attività di Donazione e Trapianti.....	»	25
Informazioni utili	»	26
Impegni e Programmi	»	28
Tempi di attesa	»	30
Diritti e doveri del degente	»	31
Meccanismi di Tutela e Verifica	»	33

Presentazione

Il presente volume, il 4° 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 Tropea nel mese di luglio 2006, l'Unità Operativa di Urologia è stata dotata di una apparecchiatura mobile per la litotrissia dei calcoli urinari ed è stata attuata la possibilità di effettuare interventi urologici per via laparoscopica; presso il Servizio di Dermatologia è stata attivata l'erogazione della PUVA terapia (fotochemioterapia per la cura della psoriasi); è stata riattivata l'attività operatoria ortopedica ed è stato infine, ristrutturato completamente il Pronto Soccorso.

Nel corso di questo anno, l'ospedale sarà potenziato con l'acquisizione di attrezzature sanitarie, fra cui: una TAC multislices, due Ecografi con ecocolor-doppler, un Radiobisturi, un Laser a CO₂ per chirurgia dermatologica, Emogas analizzatore.

Con questi interventi riteniamo che l'ospedale di Tropea, che serve una zona ad alta densità abitativa e turistica, potrà continuare a svolgere efficacemente la propria mission sanitaria nel territorio.



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;**



L'Ospedale di Tropea

Via Provinciale - Centralino 0963.962800



DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario: Dott.ssa Antonella Ascoli

Telefono: 0963.962893/96 **Ubicazione:** 1° piano plesso esterno

Attività:

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

L'Ammissione

L'**Ufficio Accettazione** è ubicato al piano terra ed è aperto al pubblico dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

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 13,30 e dalle 17,00 alle 20,00.
- Giorni festivi dalle ore 11,00 alle ore 13,30 e dalle 16,00 alle 21,00

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 17,30



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 ed il bar.**

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

Direttore: Dott. Domenico Consoli

MEDICINA GENERALE

Telefono: 0963.962883

Ubicazione: 3° piano

Prestazioni erogati:

- Visite Ambulatoriali;
- Degenze Ordinarie.

Orari e Modalità di accesso:

Ambulatori: dalle ore 11,00 alle 13,00 con prenotazione tramite il CUP (Numero Verde 800.131515).

DAY HOSPITAL

Telefono: 0963.962850

Ubicazione: 3° piano

Prestazioni erogati:

Day hospital.

Modalità di accesso:

nei giorni di lunedì e giovedì, prenotazione direttamente in reparto.

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

GASTROENTEROLOGIA E ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Prestazioni erogate:

- Esofagogastroduodenoscopia diagnostiche e operative;
- Retto-sigmoido-colonscopia diagnostiche e operative;
- Visite gastroenterologiche con particolare attenzione allo screening dei tumori del tubo digerente;
- Day hospital Gastroenterologico;
- Endoscopia Diagnostica e terapeutica delle vie Bilopancreatiche.

Giorni e Orari:

Tutti i giorni feriali escluso il sabato dalle ore 8,30 alle 14,00.
Lunedì, Martedì, Giovedì anche dalle ore 14,30 alle ore 16,30.

Modalità di accesso:

Previa prenotazione CUP (Numero Verde 800.131515).

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

DIALISI

Telefono: 0963.962852
« : 0963.962808/9

Ubicazione: P. O. plesso staccato

Prestazioni erogate:

- Emodialisi extracorporea;
- Dialisi peritoneale;
- Accessi Vascolari;
- Ambulatorio Nefrologico;
- Consulenze ai reparti;
- Assistenza e preparazione al trapianto;
- Ecodiagnostica nefrologica;
- Emogasanalisi.



Orari:

Ambulatorio:

dal lunedì al venerdì ore 9,00-14,00.

Emodialisi:

ore 7,00 (1° turno); ore 13,30 (2° turno);
ore 19,30 dialisi vacanza.

Ambulatorio trapianti:

mercoledì ore 9,00-12,00.

Ambulatorio peritoneale:

venerdì ore 9,00-12,00.

Ambulatorio Nefrologico:

dal lunedì al venerdì ore 8,30-14,00.

Modalità di accesso:

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

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

ONCOLOGIA

Responsabile: Dott.ssa Maria Grazia Arena

Tropea:

Telefono: 0963.962849

Telefono: 0963.962866

Ubicazione: 1° piano

Vibo Valentia:

Telefono: 0963.472245

Ubicazione: Viale della Pace

Soriano Calabro:

Telefono: 0963.357734

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche;
- Trattamenti di chemioterapia.

Giorni e orari:

Tropea: Lunedì-venerdì 8,00-14,00

Vibo Valentia: Martedì-giovedì 8,30-14,00

Soriano: Sabato 9,00-13,00

Modalità di accesso:

Impegnativa Medico di Base.

Prenotazione tramite CUP (Numero Verde 800.131515).

INSIEME PER... ONLUS

È presente presso l'U. O. di Oncologia Medica l'Associazione di Volontariato "Insieme per..." al servizio dei malati di cancro e delle loro famiglie.

Orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Telefono: 0963.962868

E-mail: insieme.per2005@libero.it

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

REUMATOLOGIA

Telefono: 0963.962806

Ubicazione: 3° piano

Prestazioni erogate:

- Visite ambulatoriali;
- Ricoveri ordinari;
- Ricoveri in Day Hospital.

Orari:

Ambulatorio: martedì e venerdì ore 11,00-13,30

Ricoveri in Day hospital: martedì, mercoledì e venerdì

Ricoveri ordinari: Tutti i giorni

Modalità di accesso:

Prenotazione tramite CUP (Numero Verde 800.131515).



Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

DERMATOLOGIA

Responsabile: Dott. Virgilio Scollica

Telefono: 0963.962807

Ubicazione: 4° piano

E-mail: virglioscollica@libero.it

Prestazioni Ambulatoriali erogate:

- Day Hospital;
- Visite specialistiche;
- Dermatoscopie più mappature nei;
- Asportazioni Chirurgiche - Diatermia coagulazioni;
- Biopsie cutanee;
- Fotochemioterapia per la Psoriasi e Vitiligine - camera puva.

Orari e Modalità di accesso:

Day hospital:

ore 8,00 - Lunedì, Mercoledì, Venerdì (Mattina);
Giovedì (Pomeriggio).

L'ambulatorio è aperto di mattina il lunedì, martedì e venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e i pomeriggi di lunedì e giovedì dalle 15,30 alle 18,00.

L'accesso al servizio avviene tramite CUP (Numero Verde 800.131515), con richiesta del medico di base.

Nicotera: Ambulatorio il giovedì mattina ore 8,30-12,30, c/o P. O. di Nicotera.

Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche

PREVENZIONE MALATTIE CARDIOVASCOLARI

Telefono: 0963.962859

Ubicazione: 5° piano

Prestazioni erogate:

- Consulenze cardiologiche per esterni;
- Consulenze cardiologiche per interni;
- Ecocardiografia;
- Holter Dinamico;
- Monitoraggio ambulatoriale pressione arteriosa;
- Test ergometrico.

Modalità di accesso:

Prenotazione tramite CUP (Numero Verde 800.131515).
Si accede con impegnativa del medico curante.

Orari:

Per gli esterni dalle ore 8,30 alle 13,30.

DAY HOSPITAL CARDIOLOGICO

Telefono: 0963.962848/50

Dipartimento di Chirurgia e Specialità Chirurgiche

Direttore: Dott. Francesco Miceli

CHIRURGIA GENERALE

Telefono: 0963.962880

Ubicazione: 2° piano

Prestazioni erogate:

- Day Surgery;
- Chirurgia ambulatoriale;
- Chirurgia addominale.



OCULISTICA

CHIRURGIA REFRATTIVA DAY SURGERY PER CHIRURGIA DELLA CATARATTA

Telefono: 0963.962223

Dipartimento di Chirurgia e Specialità Chirurgiche

AUDIOLOGIA

Telefono: 0963.962833

Ubicazione: 1° piano

Prestazioni erogate:

- Visite ORL;
- Esame audiometrico;
- Esame Impedenzometrico.

Orari:

Dalle ore 8,30 alle ore 13,30
lunedì, martedì, giovedì e
venerdì.

Il mercoledì dalle ore 9,00
alle ore 13,00 c/o S. O. Nicotera
previa prenotazione.



Modalità di accesso:

Prenotazione tramite CUP (Numero Verde 800.131515).

AMBULATORIO DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA

Telefono: 0963.962815/17

Ubicazione: piano terra

Prestazioni ambulatoriali erogate:

- Visite;
- Ecografie;
- Pap test.

Modalità d'accesso:

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

Dipartimento di Chirurgia e Specialità Chirurgiche

ORTOPEDIA

Telefono:0963.962860

Ubicazione: 5° piano

Prestazioni erogate:

- Ricoveri in Day Hospital;
- Ricoveri in Day surgery;
- Ricoveri ordinari;
- Ambulatorio.

Giorni e orari:

Tutti i giorni: dalle ore 8,00 alle ore 14,00
dalle ore 14,00 alle ore 20,00.

Modalità di accesso:

Impegnativa Medico di Base.
Ricovero tramite Pronto Soccorso.
Per le visite ambulatoriali prenotazione tramite CUP
(Numero Verde 800.131515).



Dipartimento di Chirurgia e Specialità Chirurgiche

UROLOGIA

Responsabile: Dott. Giuseppe Rodolico

Telefono: 0963.962873

Ubicazione: 2° piano

Prestazioni erogate:

- Ecografia Diagnostica ed Interventistica;
- Chirurgia Urologica;
- Prestazioni Ambulatoriali di Urodinamica;
- « « Endoscopia;
- « « Oncologia;
- « « Andrologia;
- « « Litotrissia.

Modalità di accesso:

Ricoveri in degenza ordinaria, Day Hospital.

Si accede tramite impegnativa; prenotazione CUP (Numero Verde 800.131515).

ONCOLOGIA UROLOGICA E UROSTOMIZZATI



Dipartimento dei Servizi Sanitari

Direttore: Dott. Ignazio Vasapollo

RADIOLOGIA

Telefono: 0963.962865/55

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- Tutti gli esami di radiologia tradizionale più esami contrastografici tradizionali;
- Tutti gli esami ecografici attinenti all'addome superiore ed inferiore, muscolo-scheletrici, delle parti molli, dell'apparato genitale maschile, trans-rettale, ECG tiroide.

Orari e modalità di accesso:

Da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,00.

Per gli esami radiografici prenotazione direttamente al servizio.

Per gli esami ecografici prenotazione tramite CUP (Numero Verde 800.131515) previa presentazione di impegnativa del medico curante.



Dipartimento dei Servizi Sanitari

LABORATORIO ANALISI

Telefono: 0963.962810/11/13

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- Esami chimico-clinici e batteriologici.

Orari:

Per i prelievi dalle ore 7,30 alle 10,00 tutti i giorni feriali.

Per il ritiro degli esami dalle ore 10,00 alle 12,30 di tutti i giorni feriali.

Modalità di accesso:

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



Dipartimento Emergenza-Urgenza ed Accettazione

Direttore: Dott. Francesco Petrolo

ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Telefono: 0963.962837

Ubicazione: 1° piano

Prestazioni erogate:

- Terapia del dolore c/o Oncologia.

PRONTO SOCCORSO

Telefono: 0963.962824

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- Emergenza-urgenza;
- Osservazione breve;
- Prima visita;
- Intervento;
- Medicazioni - Rimozione punti.

FARMACIA

Telefono: 0963.962847

Ubicazione: piano terra

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



È inoltre presente all'interno dell'Ospedale il:

- **Servizio Sociale**
tel. 0963.962556 - ubicazione: 4° piano.

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 tel. 0963.962822 su richiesta dell'interessato o di un familiare durante il ricovero o alla dimissione.
- **Copia Cartella clinica:** la richiesta deve essere inoltrata all'Ufficio rilascio cartelle cliniche situato al piano terra.

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. 0963.962893 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 Provinciale

Telefono: 0963.61522

Ubicazione: piano terra

Prestazioni erogate:

- Pagamento ed esenzione ticket;
- Prenotazioni.

Giorni e orari:

Da lunedì a sabato dalle ore 8,00 alle 13,00.



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 ad acquistare una TAC multislices, due ecografi con ecocolor-doppler, un radiobisturi, un laser a CO ² per chirurgia dermatologica, emogas analizzatore.	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 riguarda, rimangano segreti.

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

Diritti e doveri del degente

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 predispone 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