



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

SETTEMBRE  
2011



# La Carta dei Servizi



# The Patient's Charter



# La Charte des Services

# بطاقة الخدمات

# Карта услуг



# मेडीकल सर्विस की कार्ड



# 服务章程



## La Carta dei Servizi

Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia  
Via Amendola 2 • 42122 Reggio Emilia  
Partita IVA 01598570354  
telefono 0522 335111 • fax 0522 335205



# Indice

Premessa	pag. 5
<b>Sezione prima: Presentazione dell’Azienda USL di Reggio Emilia</b>	6
<b>1.1 Missione strategica</b>	6
<b>1.2 I valori di riferimento</b>	6
<b>Sezione seconda: L’organizzazione aziendale</b>	7
<b>2.1 Il Distretto</b>	8
<b>2.2 I Dipartimenti Ospedalieri</b>	8
<b>2.3 I Dipartimenti Territoriali</b>	9
<b>2.4 L’accesso alle informazioni</b>	12
<b>2.5 L’Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP</b>	12
<b>2.6 Il Comitato Consultivo Misto – CCM</b>	13
<b>2.7 La prenotazione di visite ed esami</b>	14
<b>2.8 Come disdire una prenotazione</b>	15
<b>2.9 Come pagare una visita o un esame</b>	15
<b>2.10 Tessera sanitaria europea</b>	16
<b>Sezione terza: Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini</b>	17
<b>3.1 Impegni aziendali</b>	17
<b>3.2 Diritti dei cittadini</b>	19
<b>3.3 Doveri dei cittadini</b>	20
<b>Sezione quarta: Strumenti di tutela dei diritti dei cittadini e modalità di valutazione degli impegni aziendali</b>	21
<b>4.1 Accesso agli atti amministrativi</b>	21
<b>4.2 Modalità di verifica della qualità dei servizi</b>	21
<b>Inglese - English</b>	22
<b>Francese - Français</b>	29
<b>Russo - Русский</b>	37
<b>Cinese - 中文</b>	45
<b>Hindi - हिन्दी</b>	51
<b>Arabo - لغة عربية</b>	65



## Premessa

Ho il piacere di presentare questa Carta dei servizi in qualità di Direttore Generale.

Fin dall'inizio del mio mandato ho sottolineato alcuni obiettivi rilevanti che intendo perseguire, oltre a quelli istituzionali: la sicurezza dei pazienti e degli operatori e la comunicazione, come strumento di condivisione delle scelte e delle strategie aziendali, nell'interesse della qualità dell'assistenza sanitaria per i cittadini della provincia.

**La Carta dei Servizi** è uno strumento rivolto a tutelare il diritto alla salute, offrendo ai cittadini e alle loro associazioni di rappresentanza la possibilità di valutare la qualità dei servizi sanitari erogati ed

il rispetto degli impegni aziendali dichiarati nella sezione terza della Carta.

**Questa terza edizione** della Carta dei servizi è stata elaborata grazie all'impegno dei Comitati Consultivi Misti distrettuali, organismi di rappresentanza delle associazioni dei cittadini, che fin dalla prima edizione hanno collaborato alla verifica degli impegni assunti dall'Azienda e alla valutazione della qualità dei servizi sanitari, contribuendo in modo propositivo al loro miglioramento.

**Fausto Nicolini**  
Direttore Generale





## Presentazione dell'Azienda USL di Reggio Emilia



L'Azienda USL di Reggio Emilia ha come territorio di competenza la Provincia di Reggio Emilia, sita al centro della Regione Emilia-Romagna, e rappresenta una delle zone più industrializzate d'Italia.

Comprende un territorio suddiviso in 45 comuni con una popolazione al 1/1/2011 di 530.388 abitanti distribuiti in 2292,89 kmq di superficie sia collinare-montana che pianeggiante.

La popolazione della Provincia è in continuo e netto incremento, dovuto principalmente al fenomeno migratorio. La popolazione immigrata, rappresentata prevalentemente da persone in età lavorativa esprime bisogni di salute soprattutto per l'area materno-infantile; contemporaneamente l'aumento della vita media, che porta ad un incremento costante del numero di anziani con più di 65 anni, richiede servizi sanitari e socio-assistenziali integrati, sempre più personalizzati sui bisogni della persona.

### 1.1 Missione strategica

Dare risposta ai bisogni e alle aspettative di salute dei cittadini, assicurando interventi di promozione della salute, di prevenzione e cura efficaci, accessibili con tempestività e senza barriere di cultura, lingua e condizioni socio-economiche, nel rispetto della persona ed in condizioni di sicurezza, utilizzando con efficienza le risorse disponibili.

### 1.2 I valori di riferimento

I valori che guidano la pratica professionale, a tutti i livelli, orientate al cittadino-fruitori sono:

- sostenibilità nelle scelte sanitarie, nel rispetto dei principi di tutela della salute, dell'ambiente e della sicurezza all'interno della società civile;
- sicurezza delle prestazioni, da un punto di vista clinico, organizzativo, strutturale e ambientale;
- appropriatezza: "fare bene le cose giuste al momento giusto" come condizione di efficacia e di efficienza;
- continuità della cura, integrazione dei percorsi e servizi;
- solidarietà, come impegno alla reciprocità, garanzia di pari opportunità e rispetto delle diversità;
- rispetto e valorizzazione della persona, come soggetto informato e consapevole che prende parte attivamente al proprio progetto di salute;
- equità, come uguaglianza di opportunità di accesso e trattamento;
- efficienza gestionale come dovere sociale nella gestione di risorse pubbliche;
- attitudine a rendere conto dell'utilizzo e della gestione delle risorse, affidate nell'ambito delle proprie responsabilità, e dei risultati ottenuti.



## L'organizzazione aziendale



L'AUSL è articolata in 6 distretti ed organizzata in Dipartimenti Ospedalieri e Territoriali. In ogni Distretto è presente un ospedale che fa parte del presidio ospedaliero aziendale, con l'eccezione del Distretto di Reggio Emilia dove è presente l'Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova. Gli Ospedali del presidio ospedaliero aziendale sono: Ospedale San Sebastiano di Correggio, Ospedale C. Magati di Scandiano, Ospedale E. Franchini di Montecchio, Ospedale Sant'Anna di Castelnuovo Monti, Ospedale Civile di Guastalla.





## L'organizzazione aziendale



L'Azienda ha un numero di dipendenti totali al 31/12/2010 pari a 4.139 persone.  
La Direzione Aziendale è composta da:

Direttore Generale  
**Fausto Nicolini**

Direttore Amministrativo  
**Eva Chiericati**

Direttore Sanitario  
**Daniela Riccò**

Direttore delle attività socio-sanitarie  
**Elisabetta Negri**

Alla Direzione Aziendale compete la programmazione, la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali, l'emanazione di direttive e linee-guida, la valutazione dei risultati conseguiti.

### 2.1 Il Distretto

È l'articolazione territoriale dell'Azienda USL cui è affidato il compito di assicurare alla popolazione residente la disponibilità, secondo criteri di equità, accessibilità ed appropriatezza, dei servizi di tipo sanitario e sociale ad alta integrazione sanitaria.

Il Distretto svolge un ruolo cruciale nella rilevazione dei bisogni di salute della popolazione, nella pianificazione e valutazione dell'offerta di servizi, nella realizzazione delle attività di promozione della salute, di prevenzione delle malattie e delle disabilità e nell'integrazione tra attività sanitarie e sociali.

Il Distretto è inoltre impegnato nella realizzazione di progetti in collaborazione con Comuni, Provincia e Volontariato per favorire l'adozione di comportamenti sani, al fine di prevenire le malattie ed aiutare le persone ad affrontare i problemi di salute.

### 2.2 I Dipartimenti Ospedalieri

Sono strutture organizzative che, all'interno di ciascun ospedale dell'Azienda USL, aggregano i reparti per ambiti omogenei: dipartimento di area chirurgica e dipartimento di area internistica.

Presso l'Ospedale di Correggio, a prevalente



## L'organizzazione aziendale



funzione riabilitativa, è attivo un dipartimento di riabilitazione a valenza aziendale.

I Dipartimenti ospedalieri perseguono l'integrazione con tutte le strutture ed i servizi sanitari del territorio della Provincia, interni ed esterni all'Azienda, per assicurare la continuità assistenziale nei confronti del cittadino.

Nel corso di questi anni, l'Azienda USL e l'Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova di Reggio Emilia hanno consolidato forme di integrazione in rete, mediante percorsi clinico-assistenziali condivisi, a garanzia di elevati livelli di qualità delle prestazioni, di continuità della cura, di semplificazione dei percorsi di accesso e sviluppo di forme alternative al ricovero. In quest'ottica le due aziende sanitarie pubbliche della provincia hanno attivato due dipartimenti interaziendali: Il Dipartimento di Emergenza-Urgenza ed il Dipartimento di Diagnostica per immagini.

### 2.3 I Dipartimenti Territoriali

Aggregano servizi omogenei per tipologia di utenza o per affinità di metodologie operative, che assicurano livelli qualitativi uniformi delle prestazioni sull'intera area provinciale. Essi sono: il Dipartimento di Sanità Pubblica, il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche, il Dipartimento Farmaceutico ed i Dipartimenti di Cure Primarie (uno per ogni Distretto).

### Dipartimento di Sanità Pubblica

È la struttura preposta all'assistenza sanitaria collettiva, con lo scopo di promuovere e migliorare la salute, il benessere dei cittadini e la qualità della vita, di prevenire gli infortuni e le malattie connesse ai rischi negli ambienti di vita e di lavoro, di garantire la sicurezza alimentare, la sanità ed il benessere animale.

A tal fine svolge funzioni di analisi, promozione, orientamento, assistenza e vigilanza sui problemi di salute e sicurezza di tutta la popolazione.

Fanno parte del Dipartimento di Sanità Pubblica i seguenti servizi:

- Igiene e sanità pubblica;
- Igiene degli alimenti e della nutrizione;
- Sanità pubblica veterinaria;
- Prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- Sicurezza impiantistica-antinfortunistica;
- Epidemiologia e comunicazione del rischio;
- Medicina legale.





### Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche

I servizi per la salute mentale cercano di superare una ristretta e tradizionale visione del trattamento della “malattia e dei sintomi ad essa correlate”, occupandosi della persona nella sua interezza, valorizzandone le capacità e le potenzialità.

I servizi per la salute mentale comprendono:

- Centri di Salute Mentale
- Centri Diurni e Day Hospital
- Strutture residenziali
- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura
- Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza
- Centro per i Disturbi del Comportamento Alimentare
- Psicologia Clinica e di Comunità
- Servizio di Salute Mentale in Carcere
- Ospedale Psichiatrico Giudiziario

I servizi per le dipendenze patologiche (Ser.T) forniscono interventi di prevenzione, cura e riabilitazione per persone con dipendenza da sostanze psicoattive, legali ed illegali.

In rete con le istituzioni e i servizi sociali e sanitari, i Ser.T realizzano le seguenti attività: facilitazione all'accesso, trattamento, reinserimento, tutela della salute, riduzione del danno e prevenzione.



### Dipartimento Farmaceutico

Ha funzioni di pianificazione, programmazione, controllo e coordinamento delle attività farmaceutiche, occupandosi di:

- assistenza farmaceutica territoriale ed ospedaliera,
- analisi epidemiologica dei consumi dei medicinali e dei dispositivi medici,
- attività di informazione ai cittadini sul corretto uso dei farmaci e dei dispositivi medici,
- vigilanza sulle farmacie e sui presidi sanitari.

Il Dipartimento Farmaceutico garantisce la fornitura diretta dei farmaci al momento della dimissione, dopo ricovero ospedaliero e alle persone affette da patologie che necessitano di un frequente ricorso alla struttura ospedaliera.



## L'organizzazione aziendale



La distribuzione diretta dei farmaci è altresì rivolta agli anziani ospiti di strutture convenzionate e non, e a tutti i pazienti affetti da patologie croniche e gravi, secondo un piano personalizzato prescritto dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta.



### Dipartimenti di Cure Primarie

Sono strutture organizzative, presenti in ogni Distretto, che hanno il compito di rispondere in modo integrato ai bisogni primari di salute della popolazione attraverso:

- assistenza di medicina generale,
- assistenza pediatrica di libera scelta,
- assistenza specialistica ambulatoriale,
- assistenza domiciliare,
- assistenza consultoriale e di pediatria di comunità,
- assistenza sanitaria in strutture residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili,
- centro per i disturbi cognitivi,
- assistenza sanitaria in carcere,
- hospice.

Un ruolo determinante nelle Cure Primarie viene svolto dai medici di medicina generale, dai medici di continuità assistenziale (ex Guardia Medica), dai pediatri di libera scelta e dal personale infermieristico dei servizi domiciliari, che operano in integrazione con professionisti di altri servizi per offrire la più completa assistenza sanitaria al cittadino, anche in integrazione con i servizi sociali. Molti medici di medicina generale e pediatri di libera scelta sono associati in medicine di gruppo o in rete.



## L'organizzazione aziendale



### 2.4 L'accesso alle informazioni

Indirizzo internet: [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it)

#### Centralino aziendale

tel. 0522/335111 • fax: 0522/335205

#### Il Numero Verde unico del Servizio Sanitario Regionale

Chiamando il numero gratuito **800 033033**, attivo dalle 8.30 alle 17.30 nei giorni feriali e dalle 8.30 alle 13.30 il sabato, i cittadini possono avere informazioni sulle prestazioni e sui servizi offerti dal Servizio Sanitario Regionale dell' Emilia-Romagna.

### 2.5 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), presente in ogni Distretto dell'Azienda USL, fornisce informazioni sulle attività dei servizi sanitari ospedalieri e territoriali, i percorsi (cosa fare per...), le modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (costi, orari, sedi, documentazione necessaria, numeri di telefono). Agli sportelli URP è possibile chiedere informazioni sui tempi di attesa per visite specialistiche ed esami e rilasciare la dichiarazione di volontà, favorevole o no, sulla donazione dei propri organi e tessuti dopo la morte. L'URP inoltre raccoglie reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini. È possibile presentare una segnalazione personalmente agli URP, o inviando un messaggio di posta elettronica agli indirizzi sotto riportati o compilando la scheda direttamente sul sito internet.

#### Gli Uffici Relazioni con il Pubblico dei Distretti

Reggio Emilia	Poliambulatorio Viale Monte S. Michele, 8	Da lunedì a venerdì 7.30 - 17.30 Sabato 7.30 - 12.30	0522/335168 0522/335651	urp.reggioemilia@ausl.re.it
Castelnovo ne' Monti	Ospedale S. Anna Via Roma, 2	Da lunedì a sabato 8.00 - 13.00	0522/617173	urp.castelnovomonti@ausl.re.it
Correggio	Palazzina Poliambulatori, Via Circondaria, 26	Da lunedì a venerdì 8.15 - 13.00 sabato 8.15-12.30	0522/630211	urp.correggio@ausl.re.it
Guastalla	Ospedale Civile Via Donatori di Sangue, 1	Da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00 Sabato 9.00 -12.00	0522/837344	urp.guastalla@ausl.re.it
Montecchio	Ospedale Franchini Via Barilla, 16	Da lunedì a venerdì 9.00 - 12.00	0522/860205	urp.montecchio@ausl.re.it
Scandiano	Ospedale Magati via Martiri della Libertà, 6	Da lunedì a venerdì 8.00 - 12.00	0522/850400	urp.scandiano@ausl.re.it



## L'organizzazione aziendale



### Recapiti di Ospedali e Distretti

	Ospedali	Distretti	Telefono
Reggio Emilia		Via Amendola, 2	0522/335111
Castelnuovo ne' Monti	S. Anna, Via Roma, 2	Via Roma, 5	0522/617111
Correggio	S. Sebastiano, Via Circondaria	Via Circondaria, 26	0522/630111
Guastalla	Civile, Via Donatori di sangue, 1	Piazza Matteotti, 4	0522/837111
Montecchio	Franchini, Via Barilla 16	Via Barilla, 16	0522/860111
Scandiano	Magati, Via Martiri della libertà, 6	Via Martiri della libertà, 6	0522/850111

### 2.6 Il Comitato Consultivo Misto – CCM

I Comitati Consultivi Misti (CCM), istituiti dalla Regione Emilia-Romagna con Legge Regionale 19/94 e direttiva 1011/95, sono lo strumento privilegiato dalla parte dei cittadini per rilevare e migliorare la qualità percepita dei servizi sanitari e sociosanitari.

Sono composti da rappresentanti delle associazioni di tutela e volontariato in numero maggioritario, da componenti dell'Azienda USL, da rappresentanti dei medici di medicina generale e degli enti locali. Restano in carica tre anni, al termine dei quali vengono rinnovati.

Costituzione e funzionamento sono disciplinati da un regolamento. L'Azienda USL di Reggio Emilia ha 6 Comitati Consultivi Misti, uno per Distretto:

Castelnuovo ne' Monti, Correggio, Guastalla, Montecchio, Reggio Emilia, Scandiano.

I CCM collaborano con i responsabili URP di ogni Distretto ed hanno nell'URP il loro recapito.

Le attività dei CCM:

- partecipano alla elaborazione e revisione della Carta dei Servizi aziendale;
- analizzano le segnalazioni ed i reclami dei cittadini e verificano l'attuazione di eventuali azioni di miglioramento;
- verificano la presenza dei parametri di qualità dal punto di vista dell'utenza;
- promuovono indagini sulla qualità dei servizi dal punto di vista degli utenti;
- partecipano al controllo della qualità, in particolare per migliorare i percorsi d'accesso ai servizi.



## L'organizzazione aziendale



### 2.7 La prenotazioni di visite ed esami

È possibile prenotare visite ed esami sia telefonicamente, con il servizio **CUPTEL**, che in farmacia con Farmacup, oppure recandosi alle sedi Cup dei Distretti Sanitari o nelle medicine di gruppo o utilizzando il servizio myCUP.

#### myCUP

È possibile prenotare, spostare o disdire visite specialistiche o esami inviando un semplice sms attraverso il servizio myCUP. Il servizio ha un costo estremamente contenuto ed evita, a chiunque ne faccia uso, di doversi recare fisicamente agli sportelli CUP. La conferma della prenotazione avviene attraverso un messaggio di posta elettronica. Per maggiori informazioni [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it).



#### CUPTEL

Per le prenotazioni telefoniche è possibile chiamare il numero verde di **CUPTEL 800425036**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, che consente

ai cittadini di prenotare un'ampia gamma di prestazioni sanitarie e visite specialistiche con una semplice telefonata.

Il cittadino che intende prenotare al telefono deve essere in possesso della prescrizione medica.

Al fine di evitare disagi e disservizi è fondamentale che il cittadino si accerti, prima di telefonare per effettuare la prenotazione, che quanto scritto dal proprio medico sia chiaro e leggibile.

A questo punto il cittadino, con il proprio numero di tessera sanitaria e munito di carta e matita telefonando può prenotare.

Prenotando con **CUPTEL** è inoltre possibile stampare dal sito [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it) il foglio di prenotazione della visita o dell'esame, evitando così di doversi recare personalmente agli sportelli CUP. Il foglio di prenotazione riporta anche il codice a barre per il pagamento.

**CUPTEL** consente di prenotare un ventaglio molto ampio di prestazioni e visite specialistiche. Non è possibile prenotare al numero verde le prestazioni che richiedono informazioni ed indicazioni dettagliate rispetto alla preparazione dell'esame. È invece possibile prenotare le visite per il rinnovo di patente e porto d'armi, il rilascio a portatori di handicap del permesso di sosta e viabilità per l'auto.



## L'organizzazione aziendale



### Farmacup

Farmacup è un servizio disponibile in farmacia con il quale è possibile prenotare visite specialistiche ed esami. È sufficiente presentarsi in farmacia con la richiesta del proprio medico o dello specialista, la tessera sanitaria ed eventuale certificato d'esenzione. Entro pochi minuti dalla richiesta è possibile sapere la sede in cui verrà erogata la prestazione, la data, e l'ora fissata per l'appuntamento.

La farmacia consegna un promemoria scritto della prenotazione che serve anche per il pagamento del ticket.

È importante ricordare che:

- in farmacia non si prenotano gli esami urgenti e le visite in libera professione;
- le farmacie durante l'apertura per turno festivo e notturno non eseguono prenotazioni;
- il servizio è completamente gratuito.

Per conoscere le farmacie che dispongono di Farmacup è possibile telefonare al numero verde regionale **800033033**



### 2.8 Come disdire una prenotazione

È estremamente importante che il cittadino impossibilitato a presentarsi ad una visita prenotata, comunichi per tempo la sua disdetta, in modo da rendere disponibile il posto per un altro utente, contribuendo a ridurre i tempi di attesa.

I numeri telefonici (uno per ogni Distretto) per effettuare la disdetta sono reperibili sul sito web **www.ausl.re.it** e sull'elenco telefonico nelle pagine relative all'Azienda USL di Reggio Emilia.

È inoltre possibile disdire la prenotazione direttamente dalla *home page* del sito **www.ausl.re.it** cliccando "disdetta prenotazione".

### 2.9 Come pagare una visita o un esame

È possibile pagare il ticket delle visite e degli esami nei seguenti modi:

- alle macchine riscuotitrici collocate nelle strutture sanitarie;
- agli sportelli della BSGP – Banca Popolare di Verona;





## L'organizzazione aziendale

- utilizzando il servizio gratuito Pagonline, che consente di pagare con carta di credito, collegandosi al sito [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it) o [www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it)

### 2.10 Tessera sanitaria europea

Con la nuova tessera sanitaria europea, che permette di ottenere servizi sanitari anche nei paesi dell'Unione Europea, è possibile visualizzare tutte le prenotazioni con pagamento in sospeso e scegliere quale prestazione pagare.

Basta inserire la tessera nelle macchine riscuotitrici (o casse automatiche) presenti nelle strutture dell'Azienda USL e dell'Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova di Reggio Emilia, scegliendo l'opzione “pagamenti senza codice a barre”.





## Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini



### 3.1 Impegni aziendali

L'Azienda garantisce il rispetto dei valori a cui si ispira in tutte le fasi del processo di cura attraverso gli impegni di seguito dichiarati e che sono oggetto di verifica da parte dei Comitati Consultivi Misti.

L'Accoglienza	
Livello	Tema
<b>H T</b>	In tutti gli ospedali e nei servizi territoriali sono presenti espositori con materiale informativo sui servizi aziendali. L'aggiornamento del materiale esposto è a cura del personale URP.
<b>A</b>	<b>Tempi d'attesa:</b> l'Azienda si impegna al rispetto dei tempi massimi di attesa stabiliti dalla Regione per le prestazioni strumentali programmabili (60 giorni) e le visite specialistiche programmabili (30 giorni). Le prestazioni urgenti vengono erogate entro 24 ore e le prestazioni urgenti differibili entro 7-15 giorni. L'Azienda rende disponibili i tempi di attesa per le prestazioni erogate in tutto l'ambito provinciale così da permettere al cittadino la scelta della sede che preferisce. I tempi d'attesa vengono comunicati al cittadino al momento della prenotazione e sono disponibili anche presso i Punti Informativi degli URP di Distretto.
<b>A</b>	<b>Modalità di ascolto:</b> le segnalazioni presentate dai cittadini vengono discusse all'interno del CCM di ciascun Distretto, che può verificare l'attuazione delle azioni di miglioramento che da esse dovessero scaturire.
<b>A</b>	<b>Barriere architettoniche:</b> l'Azienda si impegna alla rimozione delle barriere architettoniche riscontrate attraverso la mappatura effettuata dai CCM in tutti i Distretti.
<b>A</b>	<b>Umanizzazione dell'accesso:</b> le modalità di approccio all'utente da parte di tutti gli operatori dell'Azienda sono improntate al rispetto e alla buona educazione reciproci.
<b>A</b>	<b>Comfort:</b> l'Azienda si impegna a mantenere gli ambienti in cui vengono erogate le prestazioni sanitarie in uno stato decoroso, igienicamente adeguato, sicuro.

H = ospedale

T = territorio

A = azienda





## Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini



### Il Trattamento e la Degenza

Livello	Tema
H T	<b>Riconoscibilità dei professionisti aziendali</b> mediante apposito tesserino di riconoscimento.
H T	Acquisizione di una <b>adesione consapevole del cittadino (consenso informato)</b> per gli atti sanitari proposti. In caso di trattamenti che comportino rischi, all'assistito viene richiesto di firmare un modulo scritto, illustrato nei contenuti dal professionista.
H T	<b>Umanizzazione del dolore:</b> sensibilizzazione degli operatori sanitari al tema del dolore e applicazione di protocolli per la gestione del dolore.
H	<b>Qualità dell'alimentazione:</b> durante la degenza viene garantita al paziente un'alimentazione variata, di buona qualità e adeguata alle proprie condizioni di salute.

H = ospedale

T = territorio

A = azienda



### La Dimissione

Livello	Tema
H	La dimissione dai reparti ospedalieri avviene garantendo la continuità delle cure al cittadino attraverso l'applicazione dei protocolli di dimissione protetta nel caso in cui la persona necessiti di ulteriore assistenza al domicilio.
H	<b>Umanizzazione del fine vita:</b> in reparto, ove possibile e a seconda delle condizioni del momento, riservare una stanza al paziente in coma pre-agonico o appena deceduto, nel rispetto della dignità della persona, della privacy dei suoi familiari e degli altri degenti. <b>Camere mortuarie degli ospedali:</b> nell'ambito delle ristrutturazioni degli ospedali, spazio per la salma che consenta un dignitoso rispetto del lutto dei familiari, disponibilità di alcuni generi di conforto (acqua, caffè, tè..).

H = ospedale

T = territorio

A = azienda



## Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini



Impegni comuni dell'azienda e dei cittadini	
Livello	Tema
A	Rispetto degli orari di apertura e chiusura di ambulatori e uffici.
A	Rispetto reciproco tra cittadini e operatori.
H T	Appropriatezza degli accessi alle prestazioni sanitarie anche attraverso un'informazione costante con la cittadinanza.
H T	Adozione di stili di vita sani a partire dagli ambienti sanitari, rispetto del divieto di fumare sia da parte degli operatori che degli utenti.
H T	Avvio di forme di cooperazione con organizzazioni sociali del contesto provinciale per la realizzazione di interventi di promozione della salute.

H = ospedale

T = territorio

A = azienda

### 3.2 Diritti dei cittadini

- Ricevere l'assistenza sanitaria prevista dal Servizio Sanitario Nazionale.
- Essere assistito e curato, in condizioni di sicurezza, nel rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose.
- Ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa e ai diversi regimi assistenziali.
- Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il proprio stato di salute, la diagnosi, la cura e i trattamenti sanitari disponibili.
- Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche.
- Diritto a ricevere terapie per il controllo del dolore.
- Diritto ad avere vicino una persona cara durante il ricovero.
- Diritto per un bambino ricoverato ad avere vicino un genitore 24 ore su 24.
- Diritto a presentare un reclamo.





## Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini



### 3.3 Doveri dei cittadini

- Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.
- Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari.
- Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.
- Rispettare gli orari delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti.
- Rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale.
- Evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini ospiti delle strutture ed in particolare evitare assembramenti nelle stanze di degenza.
- Rispettare il divieto di fumare, come rispetto nei confronti degli altri e per mantenere un ambiente più sano per tutti.
- Evitare di portare bambini di età inferiore a 12 anni in visita a parenti ricoverati in ospedale, a tutela della salute di tutti.
- Usare in modo attento ed educato il cellulare nelle strutture sanitarie al fine di non creare disturbo alle altre persone.



### 4.1 Accesso agli atti amministrativi

A tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, l'Azienda USL di Reggio Emilia pubblica sul proprio sito web [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it) tutti gli atti amministrativi e riconosce il diritto di accesso agli stessi nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

### 4.2 Modalità di verifica della qualità dei servizi

L'Azienda USL rende disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e mette a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente per il miglioramento continuo dell'organizzazione.

A tal fine adotta in modo sistematico i seguenti strumenti:

- raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto offerti a tutti i dimessi dagli stabilimenti ospedalieri dell'Azienda e offerti agli utenti dei servizi territoriali in un periodo dell'anno definito;
- raccolta e l'analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini all'URP possono scaturire proposte concrete di miglioramento dei servizi;
- verifiche degli impegni aziendali per la qualità dei servizi, effettuate dai Comitati Consultivi Misti.



Stampato: settembre 2011 da Bertani & C. s.r.l. - Industria Grafica

Grafica: Emmestudio









SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

