



Azienda sanitaria Friuli Occidentale



AS FO
Azienda sanitaria
Friuli Occidentale

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi riporta le informazioni valide al momento della stampa e viene periodicamente aggiornata. Tra un'edizione e l'altra potrebbero però intervenire modifiche nell'operatività.

Redatto a cura dell'Ufficio Comunicazione di AsFO - aprile 2024

Elaborazione e stampa in proprio - tipografia interna

Sede legale

Via della Vecchia Ceramica, 1 - 33170 – Pordenone

www.asfo.sanita.fvg.it

Centralino 0434 369111 Fax 0434 523011

PEC asfo.protgen@certsanita.fvg.it

CARTA DEI SERVIZI

PARTE GENERALE

INDICE

Presentazione	pag.	5
L'organizzazione	"	9
Guida ai Servizi Ospedalieri	"	14
Pronto Soccorso	"	15
La Degenza	"	17
Assistenza specialistica ambulatoriale	"	22
Prenotazione prestazioni	"	23
Modalità di pagamento	"	25
Prelievi – Prestazioni di laboratorio	"	26
Servizio Sociale, Psicologico, Dietetico e Mediazione Culturale	"	33
Servizi Informativi per l'utenza: Punti Informativi Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	"	34
Assistenza religiosa	"	35
Servizi accessori	"	36
Identificazione degli operatori sanitari	"	37
Informazioni sull'ubicazione delle Strutture Operative dei Presidi Contatti telefonici	"	39
Mezzi di trasporto e accesso alle aree ospedaliere	"	53
Sportelli informativi	"	57
Carta dei diritti e dei doveri degli utenti	"	58
Carta dei diritti del bambino	"	62
Carta dei diritti del prematuro	"	66
Regolamento di pubblica tutela	"	71
Comitato aziendale di partecipazione Nucleo Etico per la pratica clinica	"	77

PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione tra l'Azienda Sanitaria e il cittadino. Un legame fatto di informazione, impegni ed ascolto che permette all'Azienda di crescere erogando servizi migliori offrendo agli utenti tutte le informazioni sulle attività svolte affinché siano meglio conosciute e consentendo loro di controllare e valutare i percorsi assistenziali che vengono offerti.

Cosa contiene

La Carta dei Servizi illustra in modo trasparente e semplice i seguenti aspetti:

- la presentazione dell'Azienda e dei suoi principi fondamentali;
- le informazioni sui servizi sanitari offerti, sulla modalità di accesso, sulla loro fruizione e sulla continuità delle cure;
- gli impegni che l'Azienda ha assunto per garantire la qualità dei servizi, in particolare per quanto riguarda il rapporto con i cittadini;
- la tutela dei diritti degli utenti.

A chi si rivolge

I soggetti destinatari della Carta dei Servizi sono:

- i cittadini
- le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini
- i medici di base
- le farmacie
- le altre pubbliche amministrazioni.

A cosa serve

La Carta dei Servizi tutela i diritti degli utenti attraverso l'attribuzione al cittadino di un potere di verifica diretta sulla qualità dei servizi erogati.



L'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale (di seguito AsFO) è stata istituita il 1° gennaio 2020, in attuazione di quanto previsto dalla Legge Regionale 17 dicembre 2018 n. 27 art. 11, comma 3 (Assetto istituzionale e organizzativo del Servizio sanitario regionale). L' ASFO è un ente con personalità giuridica pubblica dotato di autonomia imprenditoriale e disciplina la propria organizzazione e funzionamento mediante l'Atto Aziendale (consultabile nel sito aziendale www.asfo.sanita.fvg.it) secondo i principi e i criteri previsti dalle disposizioni regionali.

Ha sede legale a Pordenone in via della Vecchia Ceramica n. 1

MISSIONE ISTITUZIONALE

Attraverso le proprie strutture, l'Azienda assicura i seguenti livelli di assistenza:

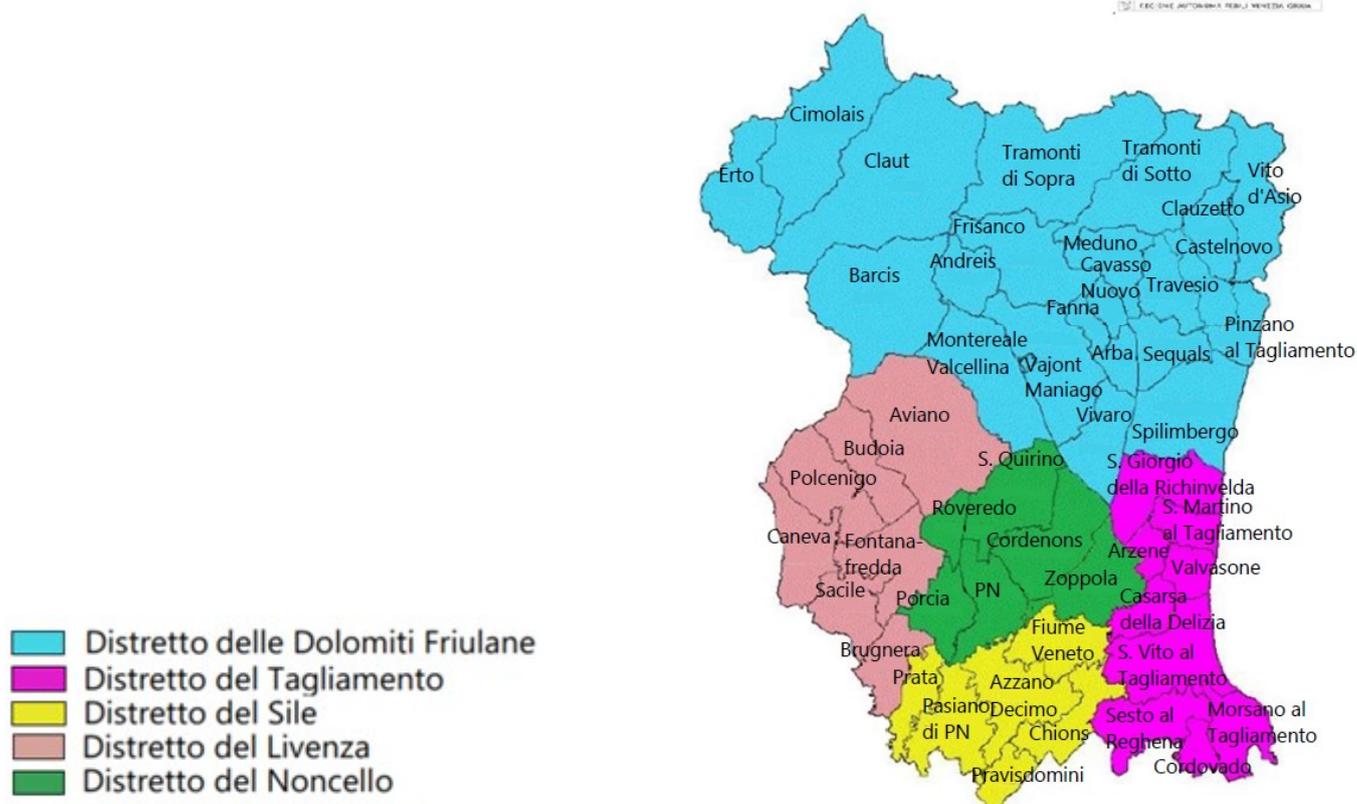
- prevenzione collettiva e sanità pubblica - assistenza distrettuale - assistenza ospedaliera.

L'Azienda pone la persona al centro del percorso di assistenza e di coinvolgimento nella tutela e promozione della salute, perseguendo l'erogazione delle prestazioni essenziali nel rispetto del principio dell'accesso universale.

Favorisce l'attivazione di percorsi assistenziali uniformi sul territorio aziendale attraverso un approccio multi-professionale e personalizzato, che assicurino, in maniera uniforme sul territorio aziendale, l'integrazione e la continuità della presa in carico del problema di salute del paziente cittadino.

A tal fine persegue l'appropriata integrazione tra l'ospedale, l'assistenza primaria e quella territoriale, favorendo l'omogenea offerta di servizi sul territorio aziendale, nonché l'uniformità dei livelli di assistenza, anche perseguendo l'omogeneità organizzativa (case della comunità, ospedali di comunità, consultori, centri di salute mentale).

L'Azienda garantisce appropriate politiche di prevenzione e promozione della salute che coinvolgano fattivamente le comunità locali e l'associazionismo e promuove l'innovazione clinica, gestionale e organizzativa sviluppando la ricerca biomedica e sanitaria e la formazione del personale, favorendo le condizioni per la crescita professionale delle proprie risorse umane, incentivando i confronti tra gli operatori e stimolando l'appartenenza a networks professionali al fine di mantenere elevate le conoscenze e le competenze.



IL TERRITORIO

VISIONE AZIENDALE

La Direzione Strategica, le persone che rivestono ruoli di responsabilità e il personale tutto agiscono ispirandosi ai seguenti valori che, diversamente dalla missione che indica "cosa bisogna fare", esprimono il "come (a che prezzo) l'Azienda raggiunge i risultati attesi".

- Ambiente

L'Azienda salvaguarda l'ambiente in cui opera, investe per ridurre i consumi e i rifiuti, rende efficienti gli edifici del proprio patrimonio immobiliare ed è attenta al decoro delle strutture proprie o in utilizzo. Infine, adotta soluzioni organizzative che riducono l'impatto ambientale dell'intero SSR.

- Appartenenza

Il personale si sente parte attiva dell'organizzazione, condivide valori insieme a linguaggi e comportamenti, collabora alle scelte e le applica, crea un ambiente di lavoro sano, sereno e stimolante, capace di esaltare le potenzialità di ognuno e attrarre professionisti; l'Azienda è inserita nel tessuto sociale del territorio regionale e opera per migliorarlo.

- Appropriatezza

I percorsi assistenziali dei pazienti sono individuati nel rispetto delle linee guida nazionali e/o internazionali disponibili, affinché le prestazioni siano erogate se e quando previste e non vengano inutilmente ripetute, anche con l'obiettivo che i professionisti del SSR superino i comportamenti di medicina difensiva.

- Competenza

Il cambiamento è una prospettiva irrinunciabile per rimanere al passo con i tempi. Ognuno cerca di migliorarsi attraverso l'aggiornamento professionale, la formazione sul campo e il confronto, perseguendo il giusto equilibrio fra sapere, saper fare e saper essere. L'Azienda assicura investimenti in formazione e stimola le persone ad aggiornarsi.

- Eccellenza

Management aziendale, dirigenti, professionisti e tutti i collaboratori operano secondo parametri di qualità accettati internazionalmente, favoriscono la ricerca, sostengono l'insegnamento e promuovono l'innovazione e lo sviluppo attraverso il miglioramento continuo dei processi produttivi e la responsabilizzazione delle persone.

- Efficacia

Management e personale aziendale mettono in campo interventi e azioni orientate al raggiungimento degli obiettivi che l'Azienda si è prefissata. Tutti si adoperano affinché l'organizzazione del SSR metta gli Enti nelle condizioni di ottenere i migliori risultati possibili nei trattamenti dei pazienti.

- Efficienza

La rivisitazione costante dei modelli organizzativi, con l'intento di superare gli sprechi e la frammentazione, permette di razionalizzare l'erogazione dei servizi e recuperare risorse da destinare allo sviluppo di funzioni più utili ai cittadini. Efficienza è riuscire a concretizzare le buone idee e semplificare.

- Equità

L'Azienda si adopera affinché gli Enti del SSR si organizzino assicurando ai cittadini pari opportunità d'accesso ai servizi e agli strumenti che il SSR mette a disposizione. Nella distribuzione delle risorse, l'Azienda scoraggia con fermezza ogni tentativo di prevaricazione da parte di singoli professionisti, associazioni o gruppi di pressione.

- Integrazione

Le attività dell'Azienda richiedono integrazione operativa fra le strutture; l'azione di coordinamento svolta verso gli altri Enti del SSR e quella di supporto tecnico svolta nei confronti della Direzione Centrale Salute (DCS) richiedono integrazione professionale, organizzativa e istituzionale. Tutti gli operatori dell'Azienda sono consapevoli del delicato ruolo di raccordo che ricoprono.

- Legalità

Il rispetto della legalità, come indice di rettitudine di sistema, è il prerequisito irrinunciabile di ogni azione. L'Azienda opera nel rispetto delle norme vigenti e ogni operatore assicura la correttezza individuale e si adopera, in base alla funzione ricoperta, per segnalare o superare le situazioni potenzialmente illegittime.

- Relazione

I rapporti fra gli operatori sono tenuti nel rispetto dei ruoli, delle competenze di ognuno e delle opinioni altrui, è stimolato l'approccio multi-disciplinare e multi-professionale e sono ricercati stili di comunicazione appropriati ed efficaci; l'Azienda è attenta agli utenti e ricerca sinergie con le altre aziende, le istituzioni, gli attori sociali ed economici e i cittadini.

- Responsabilità

Le persone o i gruppi che operano all'interno dell'Azienda sono responsabili del proprio agire, rendono conto delle proprie azioni e sono affidabili, cioè capaci di rispettare gli impegni presi in ragione delle competenze disponibili. Chi ricopre determinati ruoli è consapevole della responsabilità che si assume nel non agire ed evita di scaricarla a terzi o eluderla utilizzando interpretazioni ingiustificatamente restrittive delle norme.

- Sicurezza

L'Azienda garantisce la sicurezza del personale attraverso azioni e investimenti tesi a migliorare le condizioni di lavoro; la sicurezza degli utenti è ottenuta attraverso la continua revisione dei processi con il fine di migliorare i servizi, prevenire gli errori o minimizzarne gli effetti e tendere ai massimi livelli di qualità.

- Territorialità

L'Azienda è attenta al territorio per il quale assicura le funzioni distribuendole con il giusto equilibrio fra centralizzazione e decentramento. Gli appalti dei servizi sono impostati in modo da produrre adeguate ricadute nell'occupazione e nell'utilizzo, per quanto possibile, dei prodotti locali.

- Trasparenza

Gli atti amministrativi e le comunicazioni favoriscono rapporti corretti con gli operatori, l'utenza e i fornitori di servizi; ogni individuo o altro portatore di interesse è messo nelle condizioni di effettuare scelte consapevoli. Management e personale dell'Azienda rende conto in modo trasparente del proprio operato.

- Umanità

L'Azienda pone al centro delle sue azioni la persona, valorizza l'unicità di ogni individuo, garantisce pari opportunità, evita ogni forma di discriminazione e rispetta i valori, i credo religiosi, le differenze di genere e la cultura di appartenenza.

L'ORGANIZZAZIONE

DIREZIONE STRATEGICA

La **Direzione Strategica** è costituita dal Direttore Generale, dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Sanitario e dal Direttore dei Servizi Sociosanitari. La Direzione Strategica è la sede di governo dell'Azienda.

La Direzione Strategica definisce le strategie e le politiche aziendali sulla base della pianificazione nazionale e regionale. Esercita le funzioni di indirizzo e controllo direzionale, verificando il corretto impiego delle risorse assegnate rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Per conseguire i fini aziendali si relaziona con il collegio sindacale, il collegio di direzione, l'organismo indipendente di valutazione, le istituzioni del territorio, le associazioni di tutela dei diritti dei cittadini e di volontariato dell'area socio-sanitaria, gli ordini professionali e le associazioni sindacali.

Il Direttore Generale

Il Direttore Generale è l'organo responsabile della gestione complessiva dell'Azienda della quale è il legale rappresentante. Egli assicura il regolare funzionamento dell'Azienda su mandato della Regione, nell'ambito della programmazione e degli indirizzi espressi dagli organismi di riferimento istituzionale. E' altresì responsabile della gestione del budget complessivo dell'Azienda, nel rispetto del vincolo delle risorse assegnate dalla Regione, nonché dell'assegnazione dei budget ai singoli dirigenti, i quali rispondono della rispettiva gestione.

Il Direttore Generale esercita le proprie funzioni attraverso atti di diritto privato o, nei casi stabiliti dalla legge, attraverso l'adozione di atti deliberativi amministrativi, sotto la forma di "decreti", emanati nell'osservanza dei principi generali dell'azione amministrativa, ivi compreso l'obbligo generale di motivazione.

Il **Direttore Amministrativo** partecipa alla Direzione Strategica dell'Azienda e concorre al processo di pianificazione e controllo strategico della stessa, con la formulazione di proposte e di pareri obbligatori e facoltativi su questioni afferenti alle materie di propria competenza. Adotta i provvedimenti o gli atti di diritto privato nelle aree di competenza a lui attribuite o delegate dal Direttore Generale.

Dirige i servizi amministrativi con particolare riferimento agli aspetti giuridico amministrativi ed economico-finanziari. Assicura la legittimità degli atti amministrativi e coordina le strutture Amministrative ai fini dell'integrazione delle stesse e dell'uniformità dei processi di gestione delle procedure.

Per l'assolvimento delle proprie funzioni, il Direttore Amministrativo si avvale di unità organizzative; le funzioni sono assicurate da strutture, servizi o uffici aggregati in dipartimenti. Coadiuvato dal Direttore

Generale nella determinazione e assegnazione dei budget di risorsa ai responsabili delle strutture amministrative.

Il **Direttore Sanitario** partecipa alla Direzione Strategica dell'Azienda e concorre al processo di pianificazione e controllo strategico della stessa, con la formulazione di proposte e di pareri obbligatori e facoltativi sulle materie di propria competenza.

Coadiuvando il Direttore Generale nella determinazione delle politiche aziendali finalizzate all'erogazione delle prestazioni sanitarie, all'appropriatezza delle stesse, alla qualità dei servizi e all'accesso alle prestazioni.

Il Direttore Sanitario è inoltre responsabile del governo clinico e degli aspetti igienico-organizzativi.

Assicura il coordinamento e l'integrazione funzionale delle strutture sanitarie e, in coerenza con i principi stabiliti dalla legge, promuove la valorizzazione delle professioni sanitarie, nonché lo sviluppo della loro autonomia e responsabilizzazione.

Coadiuvando il Direttore Generale nella determinazione e assegnazione dei budget di risorsa ai responsabili delle strutture sanitarie.

Il **Direttore dei Servizi Sociosanitari** coadiuva il Direttore Generale nelle politiche aziendali finalizzate all'erogazione delle prestazioni sociali e sociosanitarie, all'appropriatezza delle stesse, alla qualità dei servizi e all'accesso alle prestazioni.

Assicura funzioni di direzione delle attività e dei servizi socio-assistenziali su delega dei Comuni.

Svolge attività di direzione e di coordinamento nei confronti dei responsabili delle strutture dell'Azienda, collabora con il Direttore Sanitario al coordinamento e monitoraggio dei collegamenti funzionali all'interno del Dipartimento Assistenza Territoriale (DAT) e delle Dipendenze e della Salute Mentale (DDSM) e fra gli stessi, al fine di garantire la continuità e il coordinamento assistenziale e la presa in carico del paziente/utente.

Dirige, anche tramite preposti, il governo delle professioni tecniche sociali attraverso il servizio sociale professionale, l'area del welfare di comunità e di sviluppo della domiciliarità, abitare sociale/rete delle comunità di accoglienza e integrazione, il servizio di inclusione lavorativa.

Assicura la vigilanza e il coordinamento delle funzioni di integrazione garantite dai Distretti e tiene i rapporti con la Conferenza dei Sindaci, presso la quale rappresenta il Direttore Generale.

ORGANI E ORGANISMI COLLEGIALI

Il Collegio sindacale

Il Collegio sindacale è l'organo collegiale titolare della funzione di controllo istituzionale sull'andamento delle attività dell'Azienda e sulla rispondenza delle attività di governo e di gestione della stessa ai principi di legalità e di economicità, in particolare sotto il profilo della gestione economica, finanziaria e patrimoniale.

Il Collegio sindacale, la cui nomina, composizione e funzioni sono stabilite dalle norme vigenti, dura in carica tre anni.

Il Collegio di direzione

Il Collegio di direzione coadiuva la Direzione Strategica nell'assunzione delle decisioni gestionali e collabora all'elaborazione e all'attuazione degli indirizzi della programmazione aziendale.

Il Collegio di direzione si pronuncia di volta in volta su specifica richiesta, in ordine a questioni che afferiscono alle seguenti materie:

- parere sull'acquisizione delle tecnologie di importo rilevante;

- approvazione del programma annuale di formazione per il personale;
- individuazione dei componenti delle Commissioni esaminatrici di concorso nei casi previsti dalla normativa concorsuale;
- approvazione di programmi di innovazione di valenza strategica.

Il Collegio di Direzione è nominato dal Direttore Generale ai sensi dell'art. 17 comma 2 bis del D.Lgs. 502/1992 s.m.i.

Presieduto dal Direttore Generale o suo delegato, la composizione è la seguente:

- Direttore Generale;
- Direttore Sanitario;
- Direttore Amministrativo;
- Direttore dei Servizi Sociosanitari;
- Direttori dei Dipartimenti;
- Direttori di Distretto;
- Direttori Medici di Presidio Ospedalieri;
- Direttori/Responsabili di Struttura delle professioni sanitarie e tecniche;
- Direttore della SC Assistenza Farmaceutica;
- Un Medico di Medicina Convenzionata individuato dal Presidente dell'Ordine dei Medici.

Le modalità di funzionamento sono definite da uno specifico regolamento.

Il Consiglio dei Sanitari

Il Consiglio dei Sanitari è organismo elettivo dell'Azienda, con funzioni di consulenza tecnico – sanitaria ed è presieduto dal Direttore Sanitario.

Il Consiglio dei Sanitari fornisce parere obbligatorio consultivo su:

- programmazione delle attrezzature tecniche e scientifiche di rilievo sanitario;
- piano della formazione aziendale;
- provvedimenti di disciplina delle prestazioni mediche e di fissazione delle tariffe libero professionali;
- trasferimento e/o sistemazioni logistiche, con eventuali investimenti, di strutture sanitarie aziendali;
- scelte inerenti ai principali piani di investimento e piani di assegnazione delle risorse relative ai servizi sanitari.

Il parere del Consiglio dei Sanitari è da intendersi favorevole ove non formulato entro il termine di dieci giorni dalla richiesta.

Non possono far parte del Consiglio dei Sanitari, per conflitto di interesse rispetto agli altri ruoli ricoperti in seno all'organizzazione aziendale e le relative dinamiche, i componenti del Collegio di Direzione, fatta salva la figura del Direttore Sanitario, e i rappresentanti sindacali.

Le modalità di composizione, elezione, organizzazione e funzionamento sono definite con specifico regolamento.

Organismo Indipendente di Valutazione

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) svolge in particolare le seguenti attività:

- monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione
- comunica le criticità riscontrate alla Direzione Generale e ai competenti organi
- valida la relazione sulla performance
- garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione
- promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità

- verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità

L'OIV esercita, in piena autonomia, le attività di controllo strategico e di monitoraggio dei processi di misurazione e valutazione della performance riferendo le criticità riscontrate alla Direzione Strategica. È costituito in forma collegiale con tre componenti esterni all'Azienda, che assicurano complessivamente l'esperienza nel campo del management, della valutazione delle prestazioni, della valutazione del personale e della programmazione e controllo di gestione.

ARTICOLAZIONE AZIENDALE

Il Dipartimento di Prevenzione è la struttura operativa dell'Azienda deputata ad assicurare le funzioni di prevenzione collettiva e sanità pubblica. Persegue obiettivi di promozione della salute e prevenzione delle malattie e delle disabilità, miglioramento della qualità della vita. Al Dipartimento competono le azioni volte ad individuare e rimuovere le cause di nocività e malattia di origine ambientale, animale e umana. Esso è dotato di autonomia tecnico-gestionale, organizzativa e contabile ed è organizzato in centri di costo e responsabilità.

Tramite le proprie strutture complesse e semplici, il Dipartimento di Prevenzione svolge le seguenti funzioni:

- igiene e sanità pubblica;
- igiene degli alimenti e nutrizione;
- prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro;
- medicina dello sport;
- medicina legale;
- sanità animale;
- igiene degli alimenti e delle produzioni zootecniche;
- igiene degli alimenti di origine animale.

Il Dipartimento Assistenza Territoriale (DAT) è la Struttura di Coordinamento delle attività assistenziali, sanitarie, riabilitative, sociali e sociosanitarie in ambito territoriale per una risposta continuativa e appropriata ai bisogni di salute della popolazione e di raccordo con le attività ospedaliere al fine di garantire la continuità delle cure.

Il DAT garantisce la funzione delle cure intermedie attraverso gli Ospedali di Comunità, l'Hospice, le degenze post acuti, le degenze riabilitative, le cure palliative, la funzione delle aree minori e famiglie attraverso l'organizzazione e il funzionamento dei Consultori, del servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e della Adolescenza e dell'Assistenza alla disabilità dei minori. Garantisce inoltre la funzione dell'area adulti e anziani attraverso l'organizzazione e il coordinamento dell'Assistenza Primaria, le Case di Comunità, la specialistica ambulatoriale, i servizi di assistenza domiciliare, riabilitativa, sociale e di supporto alla disabilità dell'adulto.

Il Distretto sanitario rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Azienda garantisce una risposta coordinata e continuativa ai bisogni della popolazione. Assicura i servizi di assistenza primaria relativi alle attività sanitarie e socio-sanitarie, coinvolgendo i pazienti, le famiglie, i professionisti di diversi ambiti e il volontariato.

In base alla legislazione regionale in materia e alle intese di programma, il Distretto presiede alla concretizzazione dell'integrazione socio-sanitaria tra l'Azienda e gli enti locali.

Il territorio aziendale è suddiviso in cinque Distretti, coincidenti con gli ambiti sociali dei Comuni, articolati come segue:

- Distretto del Noncello;
- Distretto delle Dolomiti Friulane
- Distretto del Sile;
- Distretto del Tagliamento;
- Distretto del Livenza.

Gli stessi sono organizzati nelle seguenti Aree distrettuali:

- Dolomiti Friulane e Livenza;
- Noncello;

- Sile e Tagliamento.

Il Dipartimento delle Dipendenze e della Salute Mentale (DDSM) è la struttura operativa che si fa carico, partecipando in funzione delle proprie peculiarità, della domanda di assistenza delle persone con dipendenze, anche comportamentali, e/o con disturbi mentali, per le quali assicura, con metodo multidisciplinare, la prevenzione, la cura e la riabilitazione.

Il DDSM è dotato di autonomia tecnico-gestionale, organizzativa e contabile, è organizzato in due aree professionali autonome, una per le dipendenze e l'altra per la salute mentale, è articolato in centri di costo e di responsabilità e fornisce attività, servizi e prestazioni per l'assistenza domiciliare, ambulatoriale, semiresidenziale, residenziale e ospedaliera. I diversi livelli di complessità organizzativa e gestionali determinano la possibile articolazione del DDSM in strutture complesse o semplici individuate su base territoriale o di attività specifica (esempio alcoologia, trattamento dei disturbi del comportamento alimentare).

Dipartimento Direzione Rete Ospedaliera

I Presidi ospedalieri dotati di autonomia economico-finanziaria e gestionale, garantiscono le prestazioni specialistiche ambulatoriali e di ricovero secondo caratteristiche quantitative e qualitative definite dalla programmazione regionale e locale.

All'interno del territorio di competenza dell'Azienda, l'assistenza ospedaliera viene assicurata dai seguenti Presidi ospedalieri:

Presidio ospedaliero "Santa Maria degli Angeli" di Pordenone (Hub di primo livello);

Presidio ospedaliero "San Vito al Tagliamento-Spilimbergo" (Spoke).

I Presidi Ospedalieri sono gestiti dal Dipartimento Direzione Rete Ospedaliera, responsabile dell'organizzazione complessiva dei Presidi Ospedalieri, che ha il compito di dare attuazione alle specifiche indicazioni organizzative e requisiti di qualità degli stessi come previsto dalle norme e dalla buona pratica. Il Presidio Ospedaliero integra il percorso di continuità collaborando con le altre strutture tecnico funzionali dell'Azienda per la presa in carico dei bisogni clinico assistenziali del cittadino, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità, perseguendo efficacia ed efficienza organizzativa anche mediante l'integrazione operativa con le strutture territoriali, comprese le strutture private accreditate della Regione Friuli Venezia Giulia mediante percorsi condivisi: dalla presa in carico clinico - assistenziale, alla prevenzione e al supporto sociale.

GUIDA AI SERVIZI OSPEDALIERI

L'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale ha competenza su tutto il territorio della provincia di Pordenone.

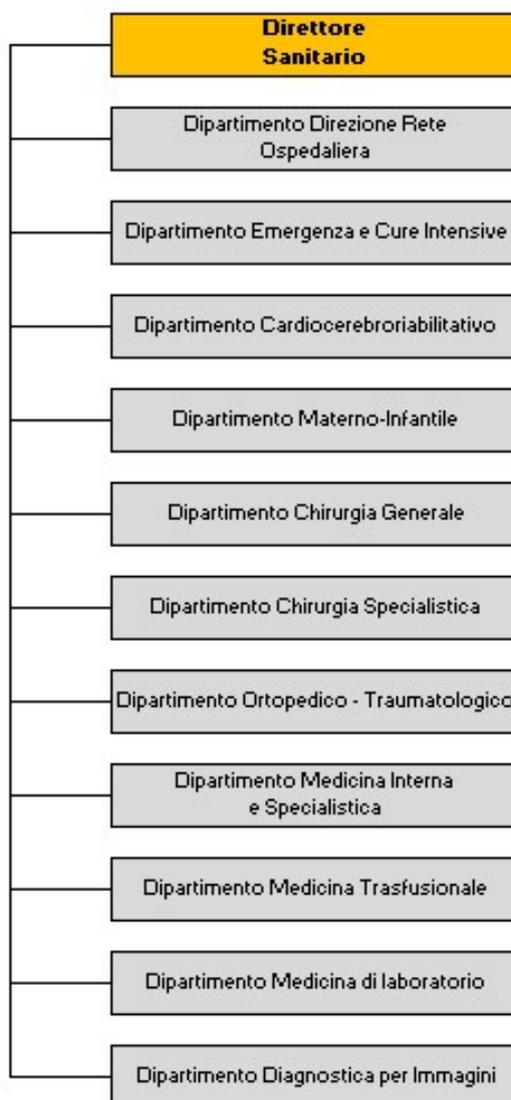
Le strutture ospedaliere sono ubicate a:

- **Pordenone** in via Montereale, 24
- **San Vito al Tagliamento** in via Savorgnano, 2
- **Spilimbergo** in via Raffaello, 1

Amministrativamente le strutture di S. Vito al Tagliamento e Spilimbergo costituiscono una unica entità.

Gli ospedali sono organizzati per dipartimenti, per strutture operative complesse e semplici. A ciascun livello di articolazione è previsto un responsabile.

L'organizzazione dipartimentale è trasversale a tutti i presidi ospedalieri. In base all'Atto Aziendale (c.d. Statuto dell'Ente) l'assetto organizzativo è illustrato nella tabella della pagina seguente.



Raccomandazioni per l'accesso alle strutture ospedaliere

Nell'accesso alle strutture ospedaliere è necessario che i visitatori, i parenti e caregivers rispettino norme di comportamento che non vadano ad ostacolare l'attività degli operatori sanitari. A coloro che accedono ai reparti viene richiesto di:

- rispettare gli orari di visita;
- limitare il più possibile il numero di visite nell'arco della giornata se non necessario e/o concordato con il personale di reparto (Direttore e/o Coordinatore);
- tenere un comportamento rispettoso nei confronti delle strutture e delle esigenze dei degenti (molti dei quali sono pazienti fragili);
- rispettare le regole previste dalla normativa vigente e dall'organizzazione dei reparti durante la permanenza (indossare correttamente i dispositivi di protezione delle vie respiratorie, utilizzare il gel idroalcolico per l'igiene delle mani).

L'ASSISTENZA OSPEDALIERA

In ospedale sono assicurate le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione, in regime di ricovero o in forma ambulatoriale, alle persone affette da patologie medico-chirurgiche in fase acuta e post-acuta, nei diversi ambiti specialistici.

I presidi ospedalieri regionali e quindi anche quelli della provincia di Pordenone sono organizzati secondo il modello Hub&Spoke (letteralmente: mozzo e raggi). Tale organizzazione parte dal presupposto che per determinate situazioni e complessità di malattia siano necessarie professionalità e tecnologie che non possono essere assicurate in modo diffuso ma devono invece essere concentrate in centri regionali di elevata specializzazione a cui vengono inviati gli ammalati dagli ospedali del territorio.

Il modello prevede, pertanto, la concentrazione dell'assistenza di maggiore complessità in "centri di eccellenza" (hub) e l'organizzazione dell'invio a questi "hub" da parte dei centri periferici dei malati che superano la soglia della complessità degli interventi effettuabili a livello periferico.

L'Ospedale S. Maria degli Angeli di Pordenone è ospedale hub rispetto agli ospedali di San Vito al Tagliamento e Spilimbergo.

L'Azienda si adopera a stabilire per le prestazioni/servizi erogati, regolamenti interni e/o linee guida, procedure o percorsi di cura aggiornati con il coinvolgimento del personale.

IL PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso ospedaliero è la struttura che garantisce esclusivamente il trattamento delle emergenze-urgenze, ovvero di quelle condizioni patologiche, spontanee o traumatiche, che necessitano di immediati interventi diagnostici e terapeutici.

Accesso al Pronto Soccorso

Il servizio di Pronto Soccorso, operativo 24 ore, è presente nelle sedi ospedaliere di Pordenone, San Vito al Tagliamento e Spilimbergo.

In queste sedi vengono accolti i pazienti che hanno attivato il "112", nonché i cittadini che si presentano direttamente per usufruire di prestazioni urgenti e situazioni di emergenza che non possono trovare soluzione in altri setting assistenziali (medico di assistenza primaria e medico di continuità assistenziale).

Il personale di Pronto Soccorso effettua gli interventi ritenuti opportuni secondo un criterio di priorità clinica e non in base all'ordine di arrivo del paziente.

Questa modalità è definita TRIAGE, che significa valutare, selezionare e si basa sui seguenti codici colore:

CODICE ROSSO ■ EMERGENZA (accesso immediato)

CODICE ARANCIONE ■ URGENTE / non differibile (accesso entro 15 minuti)

CODICE AZZURRO ■ URGENTE / differibile (accesso entro 60 minuti)

CODICE VERDE URGENTE ■ (urgenza minore, accesso entro 120 minuti)

CODICE BIANCO □ NON È URGENTE (soggetto a pagamento ticket).

IMPORTANTE

Il Triage non serve a ridurre i tempi di attesa bensì a garantire che i pazienti estremamente gravi non debbano attendere minuti preziosi per la vita.

Al Pronto Soccorso ha la precedenza il paziente più grave e non chi arriva per primo.

Ogni visita inutile al Pronto Soccorso è un ostacolo a chi ha urgenza.

Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie evita disservizi per le strutture stesse e per gli altri utenti.

Osservazione

Il Pronto Soccorso dispone di posti letto dotati di attrezzature adeguate ad ospitare i pazienti che necessitano di un periodo di osservazione per poter seguire l'evoluzione della patologia; tale permanenza in osservazione non è considerata ricovero ed ha una durata inferiore alle 24 ore.

Punti di primo intervento

I Punti di Primo Intervento di Maniago e Sacile sono operativi dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Ticket di Pronto Soccorso

Sono assoggettabili al pagamento del ticket tutte le prestazioni effettuate dal Pronto Soccorso che non rivestono carattere d'urgenza.

Secondo le norme vigenti l'utente che beneficia delle cure del Pronto Soccorso **non è tenuto** al pagamento del ticket, nei seguenti casi:

- 、 prestazioni seguite da ricovero;
- 、 prestazioni seguite da periodo di osservazione;
- 、 prestazioni per infortuni sul lavoro;
- 、 traumatismi o intossicazioni acute;
- 、 prestazioni a soggetti di età inferiore a 14 anni;
- 、 soggetti esenti per età e reddito, patologia, invalidità;
- 、 soggetti inviati dall'autorità giudiziaria.

Il Punto di Primo Intervento di Maniago è la sede dove sono svolte, in maniera integrata, attività di prevenzione, assistenza primaria, assistenza cure intermedie e di integrazione socio-sanitaria.

Le attività presenti presso il PPI sono:

Attività di prevenzione: attività proprie del Dipartimento di prevenzione, sede di screening mammografico;

Attività distrettuali di assistenza primaria (oltre a quelle descritte nelle funzioni distrettuali);

Struttura intermedia polifunzionale (degenza), centro di salute mentale 24 ore, REMS, sede di Centro di assistenza primaria (CAP), Dipartimento delle dipendenze, neuropsichiatria infantile;

Attività ambulatoriali specialistiche di area medica e di area chirurgica, punto prelievi, attività di dialisi e radiologia;
Punto di primo intervento.

Il Punto di Primo Intervento di Sacile è la sede dove sono svolte, in maniera integrata, attività di prevenzione, assistenza primaria, assistenza ospedaliera e di integrazione socio-sanitaria sotto la responsabilità organizzativa distrettuale. Le attività presenti presso il PPI sono:

Attività di prevenzione: attività proprie del Dipartimento di prevenzione, sede di screening mammografico;

Attività distrettuali di assistenza primaria (oltre a quelle descritte nelle funzioni distrettuali);

Struttura intermedia polifunzionale (degenza), RSA con posti letto di riabilitazione alcologica, centro di salute mentale 24 ore, sede di Centro di assistenza primaria, Dipartimento delle dipendenze e neuropsichiatria infantile;

Attività ambulatoriali specialistiche di area medica e di area chirurgica, punto prelievi, attività di dialisi e radiologia;

Punto di primo intervento.

Attività ospedaliere: Procreazione medicalmente assistita, Day surgery e chirurgia ambulatoriale, Riabilitazione cardiologica e pneumologica;

Attività integrate socio-sanitarie. È sede del centro diurno e residenziale per disabili adulti.

È anche struttura di riferimento per le attività dell'Azienda nel campo delle dipendenze, della neurologia e dello sviluppo della rete delle cure palliative.

LA DEGENZA

IL RICOVERO

Presso i Presidi Ospedalieri dell'Azienda vengono effettuati ricoveri in regime urgente o programmato, in day hospital, in day surgery e libero professionale.

Le stanze sono da uno, due o tre posti letto.

Ricovero urgente

Il ricovero urgente è di regola disposto dal medico di Pronto Soccorso per quadri patologici la cui gravità esige l'immediato trattamento diagnostico / terapeutico in ospedale.

Il personale ospedaliero avrà cura di avvertire i familiari nei casi in cui il paziente si trovi nell'impossibilità di farlo personalmente oppure ne faccia espressa richiesta.

Ricovero Programmato

Il ricovero programmato è effettuato per patologie il cui trattamento non riveste carattere di urgenza, consentendo una programmazione dell'accesso in ospedale per il trattamento dello specifico stato morboso, coerente con le priorità cliniche definite dal medico proponente.

L'indicazione al ricovero può essere stabilita da:

- medico specialista ospedaliero;
- medico di medicina generale, pediatra di libera scelta, medico specialista convenzionato con SSN, la cui richiesta viene comunque valutata dal medico ospedaliero.

La prenotazione del ricovero viene raccolta ed inserita in un apposito registro secondo criteri tali da garantire la corretta trasparente gestione delle liste d'attesa.

Nel caso di un ricovero programmato, l'utente si reca, nel giorno e all'orario stabilito, direttamente al reparto che lo accoglie, senza passare per il Pronto Soccorso ospedaliero o presso l'Ufficio accettazione/spedalità.

Il pre-ricovero

È una modalità organizzativa e assistenziale che consiste nell'erogazione di prestazioni sanitarie eseguite prima dell'apertura di un ricovero programmato (esami ematochimici, visite specialistiche, autodonazioni) e che consente di contrarre i tempi della degenza in ospedale, concentrando sul ricovero solo le prestazioni complesse che necessitano di pernottamento.

Le prestazioni pre-ricovero sono assimilabili alle prestazioni ambulatoriali. Essendo eseguite in funzione del ricovero, il loro onere è compreso in questo e pertanto non è prevista la quota di partecipazione alla spesa a carico dell'utente. I referti delle prestazioni sono raccolti nella cartella clinica del ricovero. Nei casi in cui dopo aver effettuato le prestazioni pre-ricovero l'utente non desideri eseguire il ricovero o preferisca ricoverarsi presso un altro ospedale, lo stesso è tenuto al pagamento del ticket per le prestazioni eseguite in pre-ricovero anche se esente e l'amministrazione provvederà alla consegna dei referti all'interessato.

Day Hospital

Il ricovero in day hospital si caratterizza per uno o più accessi programmati alla struttura ospedaliera, ciascuno di durata inferiore alla giornata: l'utente è accolto in mattinata, all'ora stabilita, e rientra per la notte al proprio domicilio.

In day hospital sono erogate prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative che non comportano la necessità del ricovero ordinario ma che, per la loro natura o complessità di esecuzione, richiedono che sia garantito un regime di assistenza medica ed infermieristica continua, spesso multidisciplinare e non ottenibile in regime ambulatoriale.

Il ricovero in day hospital è proposto direttamente dal medico di reparto, dopo aver valutato la patologia.

Day Surgery

È un modello assistenziale e organizzativo per l'effettuazione di interventi chirurgici e procedure diagnostiche o terapeutiche invasive e semi-invasive, in regime di ricovero limitato alle sole ore diurne.

Libera professione a pagamento

L'utente che desidera scegliere il sanitario o l'equipe a cui vuole rivolgersi, ove possibile, può richiedere il ricovero in libera professione. Tali prestazioni libero-professionali sono soggette al pagamento da parte dell'assistito di una quota la cui entità è prevista dalle normative vigenti e dal regolamento aziendale.

Post-ricovero

A completamento del ricovero possono essere eseguite prestazioni sanitarie dopo la dimissione del paziente. Tali prestazioni devono essere erogate nei 21 giorni successivi alla dimissione. Le prestazioni post-ricovero sono richieste dal medico di reparto.

Per queste prestazioni, essendo eseguite in funzione del ricovero ed erogate nell'arco di tempo di 21 giorni, non è prevista la quota di partecipazione alla spesa a carico dell'utente.

Certificato di ricovero

Il certificato viene rilasciato dal reparto su richiesta dell'utente.

L'accoglienza

L'accoglienza in reparto è garantita dal personale infermieristico che accompagnerà la persona e si occuperà dell'accettazione amministrativa; inoltre il personale raccoglie le iniziali informazioni per la prima valutazione dei bisogni assistenziali e consegna il braccialetto identificativo di sicurezza dove sono riportati i dati essenziali.

Al fine di garantire le migliori condizioni possibili di cura e di degenza, all'atto del ricovero andranno fornite da parte dell'utente alcune importanti informazioni, quali, ad esempio:

- terapie farmacologiche assunte prima del ricovero, per il rischio di interazioni nocive con i farmaci prescritti e somministrati dal medico ospedaliero;
- se è portatore di Pace-Maker;
- se sono presenti malattie infettive (epatite, ecc....);
- allergie note (farmaci, cibi);
- eventuali malattie croniche (diabete, malattie cardiache, epatiche, ipertensione) per cui è o è stato in cura;
- presenza di protesi dentarie, acustiche o di altro tipo;

- limitazioni dietetiche.

L'Azienda custodisce, con carattere di eccezionalità, solamente i beni dei pazienti ricoverati d'urgenza e di quelli incapaci di assumersene la custodia. Si raccomanda agli utenti di non portare alcun tipo di valore (denaro, oggetti in oro, gioielli) durante il periodo di ricovero.

Informazione

Il personale medico del reparto dove è ricoverata la persona è a disposizione, negli orari indicati, per fornire informazioni specifiche in merito al percorso diagnostico terapeutico nonché sul decorso clinico. Le informazioni vengono fornite al diretto interessato e solo alle persone espressamente indicate dall'assistito sul consenso informato.

Privacy

Le modalità con le quali l'Azienda assicura il corretto trattamento dei dati personali dei pazienti sono descritte nel "Regolamento per la protezione dei dati personali" consultabile sul sito Internet dell'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale: www.asfo.sanita.fvg.it

A garanzia della riservatezza dei degenti e degli operatori non è consentito filmare, fotografare e registrare audio, salvo diverse/specifiche disposizioni aziendali.

Informazione e consenso informato generale

All'atto del ricovero l'utente sottoscrive il consenso informato generale, con il quale accetta coscientemente e liberamente il ricovero, dando atto che esso comprende indagini anamnestiche, diagnostiche e atti terapeutici ritenuti necessari per il trattamento sanitario, che non comportano particolari rischi. L'informazione ha anche ad oggetto le modalità di comunicazione delle condizioni cliniche e diagnostiche accertate, delle cure e dei trattamenti programmati nonché le modalità di intervento nelle decisioni cliniche. Il consenso informato generale, una volta firmato, è di norma inserito in cartella clinica.

Informazione e consenso informato specifici

L'informazione specifica relativa ad alcuni casi quali interventi chirurgici o procedure invasive ha ad oggetto la diagnosi, la malattia, la prognosi, il trattamento proposto e le eventuali alternative diagnostico-terapeutiche, le prevedibili conseguenze delle scelte operate, i professionisti sanitari, le modalità di comunicazione degli esiti delle cure e dei trattamenti, ivi compresi gli esiti in attesa e il livello tecnologico.

Care-giver

Caregiver (*colui che si prende cura*) è un termine inglese che indica la persona che si occupa di offrire cure ed assistenza ad un soggetto malato, anziano o disabile, fornendogli un importante sostegno. Il caregiver può essere un familiare, un amico o persona con ruoli diversi.

Questa figura può essere utile per la comprensione delle informazioni, rendere più sereno l'approccio al percorso di cura e agevolare l'assistenza una volta avvenuta la dimissione.

Informazioni specifiche su richiesta saranno rese disponibili presso i coordinatori dei rispettivi reparti di degenza.

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA / SPEDALITÀ

Le pratiche amministrative relative ai ricoveri vengono gestite direttamente dai Reparti ad eccezione di alcuni casi particolari per i quali è necessario recarsi all'**Ufficio Accettazione Spedalità**.

Su richiesta, viene rilasciato **il certificato di ricovero**.

Per la registrazione amministrativa del ricovero è necessario presentare la seguente documentazione:

- scheda di ricovero ospedaliero rilasciata dal medico accettante;
- documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria;
- codice fiscale.



Cittadini stranieri

- I cittadini dell'Unione Europea usufruiscono dell'assicurazione sanitaria presentando la Tessera Europea Assistenza Malattia (**TEAM**) rilasciata dall'Istituto estero di malattia del proprio Paese ed hanno diritto alle cure urgenti o essenziali. Per le cure programmate è necessario essere in possesso di un'ulteriore autorizzazione dal paese di origine (modello s2)
- I cittadini non residenti nell'Unione Europea, non in regola con il permesso di soggiorno e sprovvisti di copertura sanitaria e privi di risorse economiche possono fruire di prestazioni urgenti essenziali nonché continuative previa registrazione e rilascio del tesserino STP (Stranieri Temporaneamente Presenti).

I PASTI

Il Servizio di Ristorazione è affidato in appalto a ditta esterna.

I pasti vengono prenotati il giorno precedente dal personale addetto e vengono serviti su vassoi individuali. I pasti forniti ai degenti vengono consumati all'interno della stanza di degenza.

Non è consentito, al termine del pasto, trattenere presso la stanza di degenza alimenti deperibili; tutti i vassoi devono quindi essere consegnati al personale addetto al ritiro.

Qualora il paziente necessiti di regimi nutrizionali particolari, il **Servizio Dietetico**, su richiesta del medico della struttura di degenza, predispone una dieta speciale.

La Direzione ha regolamentato l'organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita dei pazienti. Le persone vegetariane o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore Infermieristico.

Gli orari di distribuzione dei pasti possono variare in relazione all'organizzazione/ necessità assistenziale del singolo reparto.

Distribuzione dei pasti alla degenza:

- per Pordenone:
 - colazione 07:30 - 08:00
 - pranzo 11:50 - 12:50
 - cena 17:50 - 18:50
- per San Vito al Tagliamento e Spilimbergo:
 - colazione: consegna del vassoio 6:45 - 07:00 e il ritiro entro le 09:30
 - pranzo: consegna del vassoio 11:45 - 12:00 e il ritiro 13:45
 - cena: consegna 18:00 - 18:45 e il ritiro 20:00

AVVERTENZE PER I FAMILIARI DEI DEGENTI:

- La consegna di alimenti da parte dei familiari è possibile solo previo accordo con gli operatori del reparto;
- Non è consentita la fornitura di alimenti di preparazione casalinga;
- Possono essere portati e somministrati solo alimenti confezionati ed integri, muniti di data di scadenza;
- Gli alimenti che richiedono la conservazione in frigorifero devono essere consegnati al personale di assistenza che ne assicurerà l'idoneo trattamento.

In specifiche situazioni e se autorizzati dal Coordinatore, i familiari possono fruire di pasti a pagamento. La consumazione avviene presso la stanza di degenza del congiunto ed il ticket di acquisto è reperibile in tutte le sedi con le modalità di seguito indicate:

SEDE	MODALITA'
Pordenone	1) Prenotare il pasto in reparto 2) Recarsi alle Casse automatiche con il foglio prenotazione per il pagamento 3) Esibire la ricevuta in reparto per la consegna del pasto
San Vito al Tagliamento	Con l'autorizzazione scritta del Coordinatore i ticket si acquistano direttamente all'Ufficio Prestazioni
Spilimbergo	Acquisto del ticket all'Ufficio Prestazioni

ALCUNE REGOLE DA OSSERVARE

L'Ospedale è luogo di cura e quindi ogni atteggiamento deve conciliarsi con tali esigenze. Gli ospiti sono tenuti ad osservare alcune regole necessarie per il regolare svolgimento dei servizi di cura e di assistenza.

- Rispetto degli orari dei reparti e delle limitazioni di accesso ai parenti ed amici indicate dal personale;
- Rispetto del riposo degli altri degenti;
- Comportamento adeguato di familiari o altre persone che assistono i malati in forma generica;
- Divieto di fumare nei locali dell'ospedale e pertinenze esterne;
- Divieto di utilizzo del telefono cellulare laddove può interferire con le apparecchiature elettromedicali;
- Divieto di assentarsi dalla Unità di degenza senza avvisare il Personale Infermieristico;
- Divieto di accesso alle persone non autorizzate nelle Strutture di degenza al di fuori degli orari consentiti.

VISITE AI DEGENTI

Ogni paziente ha diritto a ricevere visite da parte di parenti e amici.

Gli orari sono indicati all'ingresso delle singole Unità Operative e nel modulo di orientamento degli utenti consegnato all'atto del ricovero.

Al di fuori di tali orari le visite vanno concordate con il Coordinatore Infermieristico dell'Unità Operativa.

I visitatori non devono essere di ostacolo alle attività sanitarie e al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Per i ricoveri in età pediatrica è consentito ad un genitore rimanere accanto al figlio durante tutta la degenza.

LA DIMISSIONE

L'uscita dall'Ospedale viene comunicata dal medico dell'Unità Operativa, che rilascia la lettera di dimissione da consegnare al medico di famiglia o di fiducia, che contiene una sintesi clinico-terapeutica dell'attività eseguita in ricovero e la definizione del percorso di continuità di cura.

Durante il ricovero il paziente può, in qualsiasi momento, decidere – anche contro il parere dei sanitari – di essere dimesso dall'ospedale, sottoscrivendo una dichiarazione che documenta questa volontà.

Rilascio 1° ciclo terapia farmacologica

Al fine di garantire la continuità assistenziale (Ospedale-Territorio), ai pazienti a seguito di visita ambulatoriale

- o ai degenti in fase di dimissione, è prevista la consegna dei farmaci per il 1° ciclo di terapia farmacologica.
- A Pordenone i pazienti devono recarsi presso la Farmacia Ospedaliera (ubicata accanto al Pad. D), muniti di prescrizione rilasciata dal Medico della Struttura Ospedaliera.
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00
 - A San Vito al Tagliamento e a Spilimbergo il rilascio del 1° ciclo di terapia farmacologica è a cura della Struttura Complessa presso cui è stata effettuata la visita/prestazione o la degenza.

La dimissione protetta

I pazienti che al momento della dimissione non sono ancora del tutto autosufficienti o che hanno bisogno di cure riabilitative e/o assistenziali possono essere affidati temporaneamente ad apposite strutture di degenza denominate Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) oppure assistiti direttamente a domicilio dal Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.).

Questa forma di dimissione è attivata su richiesta dell'Unità Operativa o dei familiari, in collaborazione con il Distretto Sanitario di appartenenza ed il Servizio Sociale del Comune di residenza del paziente.

Dimissioni tramite autoambulanza

Alla dimissione hanno diritto al trasporto sanitario gratuito in ambito provinciale, i ricoverati che sono impossibilitati a deambulare e ad essere spostati con i comuni mezzi di trasporto a causa di particolari infermità.

LA DOCUMENTAZIONE CLINICA

La diagnosi e le terapie adottate, nonché ogni fatto di rilievo riguardante l'evoluzione della malattia vengono riportati nella cartella clinica.

La cartella clinica può essere visionata dall'interessato in qualsiasi momento durante il ricovero. La cartella clinica, una volta dimessa la persona degente, è conservata per tempo illimitato presso l'Archivio Cartelle Cliniche.

L'utente ha diritto di chiedere copia della documentazione sanitaria prodotta durante il ricovero.

La cartella clinica può essere richiesta solo dalle persone che ne abbiano diritto, ovvero:

- Titolare della documentazione (se maggiorenne);
- Esercenti patria potestà;
- Tutore, curatore, amministratore di sostegno;
- Eredi.

La documentazione in copia viene consegnata direttamente all'interessato oppure a persona delegata al momento della richiesta.

Gli uffici a cui rivolgersi a tale scopo sono gli "Uffici Copia Cartella Clinica".

Oltre alla copia di cartella clinica è possibile richiedere ogni altra copia di prestazione effettuata presso le strutture ospedaliere quali referti di visite, esami e prestazioni di laboratorio.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Tale attività, finalizzata alla diagnosi, cura e controllo delle malattie prevede:

- Visite specialistiche
- Diagnostica strumentale e di laboratorio
- Piccola chirurgia.

Alle prestazioni di specialistica ambulatoriale si può accedere attraverso:

- Prescrizione su ricetta rossa o dematerializzata
- Prescrizione su ricetta bianca
- Libera professione intra-moenia

Prescrizione su ricetta rossa, elettronica o dematerializzata

Gli esami e le visite specialistiche devono essere prescritti dal medico curante (Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta) oppure da uno specialista ospedaliero o distrettuale.

Prescrizione su ricetta bianca

La ricetta bianca è una prescrizione su carta intestata o con timbro che identifica il medico prescrittore; riporta la data di prescrizione e la firma del prescrittore. Deve essere utilizzata per prestazioni non previste nei LEA (es. esami per rilascio patente) ed escluse dal DPCM 12.01.2017 (appropriatezza prescrittiva delle prestazioni ambulatoriali erogabili nell'ambito del Servizio sanitario nazionale). Gli esami e le visite specialistiche prescrivibili su ricetta bianca sono erogabili a totale carico del cittadino.

Libera professione intra-moenia

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali IN LIBERA PROFESSIONE consente all'utente di scegliere lo specialista, individuato tra quelli che svolgono tale attività all'interno dell'ospedale, pagando una tariffa prestabilita.

Ad eccezione di un eventuale ricovero, le prestazioni conseguenti o connesse con l'attività erogata in libera professione possono essere prescritte solo su ricetta bianca e quindi erogate con spese a carico del cittadino.

VALIDITA' DELLA PRESCRIZIONE

Per le prestazioni di specialistica ambulatoriale garantite dal Servizio Sanitario Regionale è previsto un sistema di classificazione (classi di priorità) che consente di differenziare l'accesso alle prenotazioni in rapporto alle condizioni di salute dell'utente e quindi alla tempistica più idonea ad affrontare il quadro clinico.

Le classi di priorità sono le seguenti:

U- urgente	Da garantire entro 72 ore dalla data di prescrizione
B- breve	Da garantire entro 10 giorni. Se la prestazione non viene prenotata entro 4 giorni dall'emissione della ricetta la richiesta non è più valida.
D- differita	Da garantire entro 30 giorni per visite e 60 giorni per esami strumentali. Se la prestazione non viene prenotata entro 30 giorni dall'emissione della ricetta la richiesta non è più valida.
P- programmata	Da garantire entro 120 giorni. Se la prestazione non viene prenotata entro 120 giorni dall'emissione della ricetta la richiesta non è più valida.

PRENOTAZIONE PRESTAZIONI

[Prenotazione, annullamento o modifiche delle prestazioni sanitarie ambulatoriali erogate dal Servizio Sanitario Regionale, orientamento e informazioni sui servizi sociali per tutto il territorio regionale.](#)

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE:

- *tramite le **FARMACIE*** presenti sul territorio provinciale in quanto abilitate a prenotare visite specialistiche ed esami da effettuare presso le strutture convenzionate del territorio;

- *tramite gli **SPORTELLI CUP*** presenti nella provincia di Pordenone:

- **Ospedale di Pordenone** - Via Montereale, 24 Pordenone
presso Ufficio Cassa Pad. L dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00
- **Ospedale di Sacile** - Via Ettoreo, 4 Sacile
presso Ufficio Cassa dal lunedì al venerdì dalle 07:45 alle 15:15
- **Ospedale di San Vito al Tagliamento** - Via Savorgnano, 2- San Vito al Tagliamento

presso Ufficio Cassa dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00

- **Ospedale di Spilimbergo** - Via Raffaello, 1 Spilimbergo

presso Ufficio Cassa dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 14:30

- prenotando **ON LINE**

- chiamando il **CALL CENTER** 0434 223522 dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 19:00 e il sabato dalle 08:00 alle 14:00. Questo numero telefonico consente a tutti i cittadini di effettuare la chiamata da cellulare, da telefono fisso e dall'estero per ottenere:

- informazioni sulle prestazioni sanitarie ambulatoriali erogate nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale;
- prenotazione delle prestazioni sanitarie ambulatoriali erogate nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale e delle strutture sanitarie private accreditate;
- prenotazione di prestazioni di libera professione intra-moenia.

Le prestazioni possono essere richieste alle aziende sanitarie e gli I.R.C.C.S. della Regione nelle province di Udine, Pordenone, Gorizia e Trieste.

Il +39 0434 223522 ha il costo di una chiamata urbana del proprio operatore.

N.B. Avvertenze per la prenotazione tramite Call Center

- *prima di chiamare l'utente dovrà munirsi di carta e penna, tessera sanitaria e impegnativa del Medico (non necessaria se prenotazione in libera professione), ascoltare attentamente la segreteria telefonica del Call Center seguendo le istruzioni;*
- *riferire con chiarezza all'operatore il tipo di visita con l'indicazione precisa di quanto scritto nell'impegnativa rossa, se esente o meno, se è barrata la casella della priorità;*
- *non tutte le prestazioni possono essere prenotate attraverso il Call Center: nel caso in cui non sia possibile l'operatore fornirà le indicazioni utili su dove rivolgersi;*
- *annotare con attenzione gli estremi della prenotazione;*
- *fare attenzione ad eventuali indicazioni previste per il tipo di visita o indagine;*
- *la prenotazione indica la data e l'ora nonché il luogo dove l'utente dovrà recarsi per effettuare la prestazione.*

Presso le segreterie delle strutture operative/servizi è attiva una segreteria telefonica che risponde al di fuori dell'orario di prenotazione.

NB Occorre ascoltare l'intero messaggio che riporta gli orari utili per la prenotazione delle visite e/o esami.

L'annullamento della prestazione può essere fatto presso i CUP delle strutture sanitarie, presso le farmacie e tramite il Call Center Salute e Sociale (0434 223522 - dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:00, sabato dalle 8:00 alle 14:00) oppure accedendo al servizio di annullamento online.

Nel caso in cui l'utente non sia in grado di presentarsi alla visita o all'accertamento diagnostico alla data o all'ora prefissata, deve darne comunicazione almeno 3 giorni prima della data di esecuzione della prestazione.

La mancata disdetta della prenotazione entro il termine di cui sopra comporta il pagamento per intero della prestazione sanitaria, anche in presenza di esenzione del ticket a qualsiasi titolo. Qualora insorga uno stato di malattia nel giorno in cui l'appuntamento è stato fissato, l'utente deve disdire quanto prima chiamando direttamente la struttura interessata.

Nel caso in cui si rendessero necessarie eventuali modifiche di date e orari di appuntamenti per esigenze rilevate dal servizio, sarà cura del personale del Presidio Ospedaliero contattare tempestivamente l'utente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tutte le prestazioni, sia con impegnativa del medico che in libera professione, devono essere pagate prima di effettuare la prestazione, salvo diverse indicazioni specificate sul promemoria.

Il diritto all'esenzione viene riconosciuto dall'Azienda solo ed esclusivamente in presenza del relativo codice di esenzione riportato dal medico prescrittore sulla ricetta. Pertanto il medico prescrittore deve sempre indicare nel riquadro della ricetta il codice di esenzione; in difetto, l'utente è tenuto al pagamento del ticket sulla prestazione.

Alcune categorie di cittadini sono esenti dal pagamento del ticket su visite e prestazioni specialistiche (diagnostica strumentale e di laboratorio e prestazioni riabilitative) e sui farmaci.

Tali esenzioni possono essere per: patologia, invalidità, età, reddito e devono essere riportate obbligatoriamente nella prescrizione dal Medico prescrittore.

Coloro che sono esenti possono accedere direttamente al servizio/reparto, salvo diverse indicazioni date al momento della prenotazione.

Le prestazioni devono essere pagate presso:

- casse automatiche
- online
- farmacie

Il pagamento delle prestazioni presso le casse automatiche si effettua utilizzando una delle due opzioni:

- tramite il foglio promemoria della prestazione rilasciato al momento della prenotazione (se eseguita di persona);
- tramite la tessera sanitaria magnetica.

In caso di mancato pagamento l'Azienda avvierà le procedure per il recupero coattivo dei crediti.

UBICAZIONE CASSE AUTOMATICHE ATTIVE 24/24

Pordenone Ospedale: Padiglioni "L" - "A" - "B" Piano Terra

- Pagamento contanti, bancomat, Carta di Credito con PIN e Banco Posta

Punto di Primo Intervento di Sacile: All'ingresso dell'Ospedale

- Pagamento contanti, bancomat e Carta di Credito con PIN e Banco Posta

San Vito al T.to Ospedale: Piano Rialzato - "Radiologia" - Piano Terra "CUP"

- Pagamento contanti, bancomat, Carta di Credito con PIN e Banco Posta

Spilimbergo Ospedale: Di fronte Ingresso Principale - Piano Terra -

- Pagamento contanti, bancomat, Carta di Credito con PIN e Banco Posta

RITIRO REFERTI

I referti vengono generalmente rilasciati alla fine della prestazione presso le Strutture che hanno erogato la medesima.

Qualora il referto non possa essere rilasciato alla fine della prestazione (come nel caso di indagini strumentali es. TAC) lo stesso verrà consegnato successivamente all'interessato o suo delegato munito di DELEGA scritta e documento d'identità.

Per alcune tipologie di prestazioni quali esami di laboratorio, di radiologia, medicina nucleare il referto viene consegnato nelle diverse sedi ospedaliere presso l'Ufficio ritiro referti.

Per alcuni referti (es. indagini di laboratorio), su richiesta da formulare in sede di accettazione amministrativa, è possibile richiedere l'invio gratuito tramite posta prioritaria all'indirizzo dell'interessato

oppure ON-LINE.

Il servizio nella modalità on-line, è gratuito e attivo 24 ore su 24; al momento della richiesta è necessario dare il consenso e indicare il numero di telefono cellulare per ricevere via sms il PIN per scaricare il referto collegandosi alla home-page dell'Azienda sanitaria.

I referti sono inoltre presenti nel portale "SESAMO" accedendo al proprio profilo personale.

N.B. Per gli esami soggetti ad integrazione (esami colturali, tipizzazioni linfocitarie, ecc.) il referto non può essere inviato tramite posta prioritaria in quanto il costo dell'esame potrebbe subire delle variazioni.

In caso di mancato ritiro del referto entro 30 giorni o scarico entro 45 giorni per referti on-line dalla data fissata per la consegna, sarà richiesto il pagamento per intero della tariffa prevista per la prestazione, in conformità alla vigente normativa.

Gli importi applicati si riferiscono alle tariffe definite dal nomenclatore tariffario della specialistica ambulatoriale in vigore nell'anno di erogazione della prestazione.

PRELIEVI - PRESTAZIONI DI LABORATORIO

Per accedere alle prestazioni di Laboratorio è necessario avere la Prescrizione Medica riportante l'eventuale esenzione, nome, cognome e codice fiscale.

Le prestazioni di Laboratorio, ad eccezione di alcuni casi specifici, non sono erogabili in regime di Libera Professione.

Gli accessi alle sale prelievi sono bene segnalati e raggiungibili a piedi.

Ai Centri Prelievi dei Presidi Ospedalieri si accede su appuntamento da prendere con le seguenti modalità:

- Presso sportelli CUP/Acettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 16:00 e sabato dalle ore 08:00 alle ore 12:45;
- Presso le farmacie provinciali abilitate;
- Telefonando al Call Center al numero 0434 223522, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00;
- On line tramite piattaforma SESAMO;
- Presso gli sportelli del Centro Prelievi in Cittadella della Salute dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle ore 14:00 e il sabato dalle ore 08:30 alle ore 11:30 tramite il PERCORSO A.

Per i bambini di età inferiore ai 3 anni, i prelievi ematici si effettuano presso la Pediatria del Presidio Ospedaliero di Pordenone e San Vito previ accordi diretti con il reparto.

Presso il Centro Prelievi di Maniago e Spilimbergo non si effettuano prelievi ematici ai bambini al di sotto dei 10 anni.

NON È NECESSARIO L'APPUNTAMENTO:

- Per persone in possesso di prescrizione medica con priorità U (urgente), persone con gravi difficoltà psicomotorie, persone che, ai fini terapeutici, hanno bisogno di referto in giornata (controllo TAO/INR, oppure persone in trattamento chemio-radioterapico) tramite PERCORSO F;
- Per consegna del solo materiale biologico, tramite PERCORSO H (solo nella sede di Pordenone).

I REFERTI delle prestazioni eseguite presso il Centro Prelievi possono (come concordato al momento dell'accettazione):

- essere scaricati entro 45 giorni on-line nell'apposita sezione del sito aziendale www.asfo.sanita.fvg.it muniti del codice tramite sms;
 - ritirati entro 30 giorni, presso gli sportelli CUP;
 - spediti a mezzo posta al proprio domicilio gratuitamente.
- A seguito del ritiro del referto, lo stesso potrà essere visionato nel proprio Fascicolo Sanitario Elettronico (SESAMO).

CENTRO PRELIEVI PRESIDI OSPEDALIERI

CITTADELLA DELLA SALUTE

Modalità A - PRENOTAZIONE

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e/o prenotazione

Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
10:30 – 14:00	8:30 – 11:30

Modalità C - ACCETTAZIONE + PRELIEVO

Solo su prenotazione CUP al n. 0434 223522 o presso FARMACIA.

Nella data fissata, solo 5 minuti prima dell'appuntamento l'utente deve prelevare il ticket ed eseguire il riconoscimento mediante tessera sanitaria tramite il totem ed attendere la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
07:00 – 10:10	7:00 – 09:40

Modalità E - SOLO PRELIEVO

Nella data e ora prenotata con il percorso A, l'utente esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà il prelievo

Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
07:00 – 09:45	7:00 – 08:45

Modalità F – CORSIA PREFERENZIALE

Percorso riservato a Urgenze dichiarate dal medico, diversamente abili (con gravi difficoltà psico-motorie, paziente in trattamento oncologico -no follow-up).

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata, preleva il ticket e attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
07:00 – 10:00	7:00 – 08:30

Modalità H – ACCETTAZIONE + CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e consegna del campione

Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
07:00 – 10:00	7:00 – 08:30

SACILE

Modalità A - PRENOTAZIONE

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prenotazione

Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
10:00 – 15:00	10:30 – 12:00

Modalità C - ACCETTAZIONE + PRELIEVO

Solo su prenotazione CUP al n. 0434 223522 o presso FARMACIA.

Nella data fissata, solo 5 minuti prima dell'appuntamento l'utente deve prelevare il ticket ed eseguire il riconoscimento mediante tessera sanitaria tramite il totem ed attendere la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
07:00 – 09:45	7:00 – 09:30

Modalità E - SOLO PRELIEVO

Nella data e ora prenotata con il percorso A, l'utente esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà prelievo

Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
07:00 – 09:45	7:00 – 09:00

Modalità F – CORSIA PREFERENZIALE

Percorso riservato a Urgenze dichiarate dal medico, diversamente abili (con gravi difficoltà psico-motorie, paziente in trattamento oncologico -no follow-up).

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì
07:00 – 09:00

Modalità H – ACCETTAZIONE + CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari

esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e consegna del campione

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 09:45

SAN VITO AL TAGLIAMENTO

Modalità A - PRENOTAZIONE

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prenotazione

Dal Lunedì al Venerdì

10:30 – 16:00

Modalità C - ACCETTAZIONE + PRELIEVO

Solo su prenotazione CUP al n. 0434 223522 o presso FARMACIA.

Nella data fissata, solo 5 minuti prima dell'appuntamento l'utente deve prelevare il ticket ed eseguire il riconoscimento mediante tessera sanitaria tramite il totem ed attendere la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

Modalità E - SOLO PRELIEVO

Nella data e ora prenotata con il percorso A, l'utente esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà il prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

Modalità F – CORSIA PREFERENZIALE

Percorso riservato a Urgenze dichiarate dal medico, diversamente abili (con gravi difficoltà psico-motorie, paziente in trattamento oncologico -no follow-up).

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e Prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 11:00

Modalità H – ACCETTAZIONE + CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e consegna del campione

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

MANIAGO

Modalità A - PRENOTAZIONE

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prenotazione

Dal Lunedì al Venerdì

10:15 – 14:00

Modalità C - ACCETTAZIONE + PRELIEVO

Solo su prenotazione CUP al n. 0434 223522 o presso FARMACIA.

Nella data e ora prenotata, solo 5 minuti prima preleva il ticket o esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

Modalità E - SOLO PRELIEVO

Nella data e ora prenotata con il percorso A, l'utente esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà Prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

Modalità F – CORSIA PREFERENZIALE

Percorso riservato a Urgenze dichiarate dal medico, diversamente abili (con gravi difficoltà psico-motorie, paziente in trattamento oncologico -no follow-up).

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

Modalità H – ACCETTAZIONE + CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e consegna del campione

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

SPIILIMBERGO

Modalità A - PRENOTAZIONE

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prenotazione

Dal Lunedì al Venerdì

10:15 – 12:30

Modalità C - ACCETTAZIONE + PRELIEVO

Solo su prenotazione CUP al n. 0434 223522 o presso FARMACIA.

Nella data e ora prenotata, solo 5 minuti prima preleva il ticket o esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria ed attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

Modalità E - SOLO PRELIEVO

Nella data e ora prenotata con il percorso A, l'utente esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria, preleva il ticket ed attende la chiamata.

Eseguirà prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

Modalità F – CORSIA PREFERENZIALE

Percorso riservato a Urgenze dichiarate dal medico, diversamente abili (con gravi difficoltà psico-motorie, paziente in trattamento oncologico -no follow-up).

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata, preleva il ticket e attende la chiamata.

Eseguirà accettazione e prelievo

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

Modalità H – ACCETTAZIONE + CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata secondo gli orari esposti in ogni sede, preleva il ticket e attende la chiamata.

Eseguirà: accettazione e consegna del campione

Dal Lunedì al Venerdì

07:00 – 10:00

	Modalità	Cittadella	Sacile	San Vito al Tagliamento	Maniago	Spilimbergo
A	PRENOTAZIONE L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata, preleva il ticket e attende la chiamata. <u>Esequirà:</u> Accettazione Prenotazione	Dal Lunedì al Venerdì 10:30 – 14:00 Sabato 8:30 – 11:30	Dal Lunedì al Venerdì 10:00 – 15:00 Sabato 10:30 – 12:00	Dal Lunedì al Venerdì 10:30 – 16:00	Dal Lunedì al Venerdì 10:15 – 14:00	Dal Lunedì al Venerdì 10:15 – 12:30
C	ACCETTAZIONE + PRELIEVO Solo su prenotazione CUP al n. 0434 223522 o presso FARMACIA Nella data e ora prenotata, solo 5 minuti prima preleva il ticket o esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria e attende la chiamata. <u>Esequirà:</u> Accettazione Prelievo	Dal Lunedì al Venerdì 7:00 – 10:10 Sabato 7:00 – 9:40	Dal Lunedì al Venerdì 7:00 – 09:45 Sabato 7:00 – 9:30	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00
E	SOLO PRELIEVO Nella data e ora prenotata con il percorso A , esegue il riconoscimento mediante tessera sanitaria, preleva il ticket e attende la chiamata. <u>Esequirà:</u> Prelievo	Dal Lunedì al venerdì 7:00 – 9:45 Sabato 7:00 – 8:45	Dal Lunedì al venerdì 7:00 – 9:45 Sabato 7:00 – 9:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00
F	CORSIA PREFERENZIALE Percorso riservato a Urgenze dichiarate dal medico, diversamente abili (con gravi difficoltà psico-motorie, Paz. In trattamento oncologico - no follow - up) L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata, preleva il ticket e attende la chiamata <u>Esequirà:</u> Accettazione Prelievo	Dal Lunedì al Venerdì 7:00 – 10:00 Sabato 7:00 – 8:30	Dal Lunedì al Venerdì 7:00 – 09:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 11:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00
H	ACCETTAZIONE + CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI L'utente si presenta presso gli sportelli amministrativi della sede desiderata, preleva il ticket e attende la chiamata <u>Esequirà:</u> Accettazione Consegna del campione	Dal Lunedì al Venerdì 7:00 – 10:00 Sabato 7:00 – 8:30	Dal Lunedì al Venerdì 7:00 – 09:45	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00	Dal Lunedì al Venerdì 07:00 – 10:00

CENTRI PRELIEVO CITTADINI

Quartiere Torre (Bastia del Castello di Torre, Via Vittorio Veneto n. 21, Pordenone)

Quartiere Sud Villanova (Centro Sociale T. Gloria Lanza, Via Pirandello 22)

I prelievi venosi e la consegna del materiale biologico avvengono solo su appuntamento.

Per il ritiro di contenitori per raccolte di campioni biologici (orario: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:45 alle ore 10:00) senza appuntamento.

ULTERIORI SERVIZI

SERVIZIO SOCIALE

Il Presidio Ospedaliero di Pordenone dispone di un Servizio Sociale che provvede, insieme al personale dell'Unità Operativa, alla valutazione dei bisogni socio-assistenziali dei pazienti ricoverati.

In particolare l'assistente sociale si occupa di:

- fornire informazioni sulla rete dei servizi territoriali e per l'espletamento pratiche amministrative;
- dimissioni protette;
- ricerca/attivazione/collaborazione con i vari servizi e strutture socio assistenziali territoriali

È situato al 4° piano del Pad. "C".

Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.30 alle 12.30 previo appuntamento telefonico. Tel. 0434 399255

mail: ass.soc@asfo.sanita.fvg.it

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Presso il Presidio Ospedaliero di Pordenone è attivo il Servizio di Psicologia Clinica Ospedaliera, che si occupa delle problematiche psicologiche dei pazienti in carico alle strutture operative e dei loro familiari.

Gli interventi sono diretti a riconoscere, contenere e ridurre le difficoltà, individuare le risorse personali e sociali del paziente utili ad affrontare la condizione di malattia, stabilire una comunicazione aperta ed adeguata con i familiari e lo staff curante, favorire una maggiore consapevolezza nella scelta terapeutica, offrire un supporto psicologico.

La richiesta di supporto psicologico durante il ricovero avviene da parte del medico di reparto.

I pazienti non ricoverati ma in cura presso il Presidio Ospedaliero possono richiedere interventi di aiuto psicologico.

Per accedere al servizio è necessaria un'impegnativa dello specialista ospedaliero. Il paziente dovrà presentarsi all'appuntamento avendo preventivamente effettuato l'accettazione presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP). Le prestazioni psicologiche rivolte alla persona sono soggette a ticket sanitario.

È situato al 4° piano del Pad. "C".

Dal Lunedì al Venerdì, previo appuntamento via e-mail al seguente indirizzo:

patrizia.portolan@asfo.sanita.fvg.it

SERVIZIO DIETETICO

In tutti i Presidi Ospedalieri è presente il Servizio Dietetico per l'organizzazione e il coordinamento delle attività specifiche relative all'alimentazione in generale e alla dietetica in particolare.

Nello specifico, il Servizio Dietetico si occupa di:

- elaborazione e consegna di schemi dietetici, diete personalizzate ed indicazioni nutrizionali, su richiesta del Medico di reparto, per utenti ricoverati in regime ordinario o in day hospital e al momento della dimissione;
- trasmissione al Servizio di Ristorazione delle informazioni necessarie per il confezionamento dei pasti personalizzati;
- aggiornamento del Dietetico Ospedaliero e vigilanza sulla corretta applicazione;
- consulenza dietetico-nutrizionale su richiesta degli ambulatori medici ospedalieri;
- attività didattico-educativa e di informazione finalizzata alla diffusione di principi di corretta alimentazione e di alimentazione in situazioni patologiche specifiche, attraverso incontri individuali e di gruppo;
- collaborazione con gli organi preposti alla verifica della qualità del servizio di ristorazione, in particolare per gli aspetti di sicurezza igienico-nutrizionale, in ottemperanza a quanto previsto dalle

procedure aziendali.

MEDIAZIONE CULTURALE

In tutti gli ospedali è disponibile un servizio di Mediazione Linguistico-culturale. L'utente che ha difficoltà a comunicare può chiedere all'operatore sanitario la presenza del mediatore. Per prestazioni ambulatoriali e/o programmate, si consiglia di far presenti in anticipo le proprie necessità.

SERVIZI INFORMATIVI PER L'UTENZA

PUNTI INFORMATIVI

Nei Presidi Ospedalieri di Pordenone e San Vito al Tagliamento-Spilimbergo sono presenti punti informativi come segue:

Pordenone:

Nei locali della portineria (Padiglione "L") e presso l'atrio del Padiglione "B" sono ubicati gli sportelli in grado di fornire al pubblico le principali informazioni riguardanti le modalità di accesso ai servizi dell'ospedale, nonché l'ubicazione di reparti, uffici ed ambulatori.

San Vito al Tagliamento-Spilimbergo:

Le principali informazioni riguardanti le modalità di accesso ai servizi dell'ospedale, nonché l'ubicazione di reparti, uffici ed ambulatori sono fornite presso le portinerie.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP è un servizio volto all'orientamento, all'accoglienza e all'ascolto dei pazienti, attraverso la comunicazione di informazioni chiare ed aggiornate in merito ai servizi erogati dalle strutture e alle specifiche modalità di accesso. Fa parte dell'Ufficio Comunicazione insieme alla Comunicazione Web, Ufficio Stampa e Marketing Aziendale.

L'URP garantisce, inoltre, la partecipazione attiva degli utenti, consentendo loro, qualora ne ravvisassero la necessità, di presentare eventuali suggerimenti, segnalazioni negative e positive.

L'Azienda ha stabilito le modalità di ascolto degli utenti attraverso la raccolta di segnalazioni/reclami, l'ascolto attivo e/o la valutazione della soddisfazione degli utenti ed ha attivato una modalità sistemica di comunicazione alle Direzioni Mediche e ai Responsabili dei Servizi Territoriali.

Come presentare una segnalazione

Suggerimenti, segnalazioni negative e positive vengono gestiti dall'URP in modo diretto, anche attraverso la rete dei propri referenti periferici, secondo modalità di raccolta e gestione stabilite e condivise. I canali attraverso i quali si raccolgono le segnalazioni sono i seguenti:

- tramite telefono;
- tramite lettera;
- tramite posta elettronica all'URP (urp@asfo.sanita.fvg.it) o posta elettronica certificata (asfo.protgen@certsanita.fvg.it)
- on-line, compilando l'apposito modulo disponibile sul sito web aziendale (www.asfo.sanita.fvg.it).
- personalmente, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'URP, le principali sale di attesa e consegnato a mano o trasmesso per posta, fax, posta elettronica all'URP oppure recapitato utilizzando le cassette dedicate di colore giallo collocate in alcuni punti dei Presidi Ospedalieri e precisamente:
 - Pordenone presso atrio d'ingresso padiglione L, atrio padiglione A, atrio padiglione B, area di attesa Pronto Soccorso.
 - Spilimbergo presso atrio d'ingresso padiglione N, sala d'attesa Laboratorio e area di attesa Pronto Soccorso.
 - San Vito presso atrio Portineria.

I casi segnalati verbalmente all'URP che consentono una rapida soluzione non attivano un'istruttoria con risposta scritta all'utente.

Le segnalazioni anonime ovvero quelle prive di eventuale delega debitamente firmata dall'interessato

non avranno riscontro ma verranno prese in considerazione ai fini del miglioramento della qualità del servizio.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L' Azienda si adopera ad erogare le attività clinico-assistenziali nel rispetto dei valori e delle credenze dei pazienti e si impegna a soddisfare, per quanto possibile, le richieste di assistenza religiosa o spirituale, provvedendo a contattare i diversi ministri di culto o favorendone l'accesso.

Per i degenti di fede cattolica l'assistenza religiosa è garantita dai sacerdoti che operano all'interno dell'Azienda, i quali possono eventualmente provvedere a contattare i Ministri di altre confessioni.

ORARI SS. MESSE e FUNZIONI

Pordenone Cappella dell' Ospedale, pad "M" (vicino alla Portineria)	
Feriali Dal Lunedì al Venerdì	ore 6:45- Lodi e S. Messa ore 15:30 - S. Rosario ore 18:45 – S. Rosario e Vespri
Pre-Festivo e Festivo	ore 6:45- Lodi e S. Messa ore 17:30 - S. Rosario ore 18:00 - S. Messa
Domenica	ore 10:00 - S. Messa

San Vito al Tagliamento Cappella dell' Ospedale - Piano Terra	
Feriali Sabato	ore 15:30 ore 8:30

Spilimbergo Cappella dell' Ospedale - Piano Primo	
Domenica e Festivi	ore 9:00 La Cappella rimane aperta dalle ore 8:30 alle 16:00 ed il cappellano è reperibile nelle 24 ore tramite centralino

Servizi esequiali

Un opuscolo informativo relativo alla programmazione delle esequie verrà rilasciato dal personale infermieristico della Struttura Operativa interessata.

SERVIZI ACCESSORI

Radio - televisione

Nei servizi di degenza di tutti i presidi ospedalieri vi è la possibilità di usufruire degli apparecchi televisivi in soggiorno e in alcune camere.

Bar

Pordenone - È situato al piano interrato dell'atrio (Pad. L); vi si possono acquistare anche prodotti per l'igiene personale nonché riviste e giornali.

Orario di apertura:

7.00-17.00 nei giorni feriali

7.00 - 12.00 il sabato

Chiuso la domenica e giorni festivi.

I distributori automatici di acqua, bevande calde, bibite e snack si trovano:

Pordenone

Padiglione A 5° piano (presso la Pediatria)

Pad A piano terra

Padiglione B Piano Interrato

Tra il Pad B e il Pad A(Interrato)

Padiglione C Interrato, Piano terra (presso il P.S.)

Pad. D Piano terra (presso Diabetologia)

Pad. H 1° Piano

S. Vito al Tagliamento

Piano Terra presso l'uscita Centro Prelievi

Piano Rialzato presso la sala d'attesa del Pronto Soccorso.

Spilimbergo

Piano terra - vicino al salone d'ingresso.

Nei Presidi Ospedalieri non c'è sportello bancomat.

Polizia

Accanto al Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero di Pordenone è presente un ufficio di Pubblica Sicurezza aperto tutte le mattine dal lunedì al sabato.

Tel. 0434 399643

IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI SANITARI

Le qualifiche specifiche vengono identificate con porta badge dedicato al taschino.

Foggia e colore della divisa



- CAMICE BIANCO CON CASACCA E PANTALONI BLU
Medico chirurgo



- CAMICE CON CASACCA E PANTALONI BIANCHI
Farmacista, Biologo, Tecnico di Laboratorio, Fisico, Chimico.



- CAMICE CON CASACCA E PANTALONI CELESTE
Dirigente Infermieristico, Dietista, Assistente Sociale, Assistente Sanitario, Tecnico di Radiologia, Tecnico EEG, Audiometrista, Logopedista, Ortottista.



- CASACCA E PANTALONI BIANCHI nei REPARTI DI DEGENZA.
Coordinatore Infermieristico, Infermiere, Infermiere Generico
Oss casacca celeste e pantalone bianco.



- CASACCA E PANTALONI CELESTE nei reparti di Degenza e nei Servizi
Coordinatore Infermieristico, Coordinatore Ostetrico, Coordinatore Terapista della Riabilitazione, Ostetrica, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Infermiere Generico



Oss casacca celeste e pantalone bianco.



- CASACCA E PANTALONI CELESTE in TERAPIA INTENSIVA e PRONTO SOCCORSO/OBI
Coordinatore Infermieristico, Infermiere



Oss casacca celeste e pantalone bianco.



- CASACCA BLU o GIALLA E PANTALONI BIANCHI nei REPARTI DI DEGENZA
MATERNO INFANTILE

Coordinatore Infermieristico, Infermiere, Vigilatrice d'Infanzia e Infermiere Pediatrico,
Infermiere Generico



Oss e puericultrice casacca violetta e pantalone bianco.



- GIACCA E PANTALONI ARANCONI

Personale 118



- CASACCA E PANTALONI BORDEAUX

Personale medico e infermieristico delle sale operatorie.



- CAMICE CELESTE

Segreterie di Reparto



- POLO/MAGLIONCINO

Personale di Portineria, Usciere, Autista



- POLO/MAGLIONCINO E PANTALONI BLU SCURO

Personale di Vigilanza, Personale Tecnico, Servizi Generali.

All'interno dell'Azienda Sanitaria opera personale dipendente di ditte esterne con divise di foggia diversa rispetto a quelle sopra indicate.

INFORMAZIONI SULL'UBICAZIONE DELLE STRUTTURE OPERATIVE DEI PRESIDII E CONTATTI TELEFONICI

Pordenone

Presidio Ospedaliero "Santa Maria degli Angeli"

Via Montereale, 24

UFFICI	ORARIO
Direzione Medica di Presidio PN Pad "C" - 4° piano	da Lunedì a Venerdì ore 8:00 -12:30 14:00 -16:00 Segreteria - tel. 0434 399 201/716
Ufficio Prestazioni/ CUP Padiglione "L"	da Lunedì a Venerdì ore 8:00 -16:00 tel. 0434 399200 Sabato ore 8:00 - 12:45
Ritiro Referti	da Lunedì a Venerdì ore 14:00 -15:00 tel. 0434 399205
Casse automatiche 24 ore	Padiglioni "L" - "A" - "B"
Ufficio Accettazione Spedalità - Ricoveri Padiglione "L"	dal Lunedì a Venerdì ore 8:00 -15:30 tel. 0434 399640
Ufficio Relazioni con il Pubblico Pad. "L"- Ingresso principale - piano terra	da Lunedì a Venerdì ore 8:30 -12:30 tel. 0434 399735
Ufficio Copia cartelle cliniche Pad. "L"- Ingresso principale - piano terra	da Lunedì a Venerdì ore 8:30 -12:00 tel. 0434 399604

UBICAZIONE DELLE STRUTTURE OPERATIVE

PRESIDIO OSPEDALIERO PORDENONE

REPARTI DI DEGENZA - SERVIZI	RESPONSABILE	PAD	PIANO	TELEFONO con Prefisso 0434
Allergologia Immunologia <i>Segreteria</i>	dr. D. Villalta	H	1	Orario 8:30 – 14:30 399281
Anatomia Patologica <i>Segreteria</i>	dr. F. Canal	A	T	Orario 10:00 – 13:00 399219
Anestesia - Rianimazione e Terapia Intensiva <i>Segreteria</i>	dr. T. Pellis	C	T	Orario 8:00 – 15:45 399522
Anestesia e Rianimazione PN <i>Ambulatori</i>	dr. T. Pellis	A	5	Orario 11:00-12:00 399333
Cardiologia Pordenone <i>Segreteria</i> <i>Ambulatori</i>	dr.ssa Pavan Daniela f.f.	A	1	Orario 12:00-14:00 399227
Chirurgia Generale PN <i>Segreteria</i>	dr. P. Ubiali	A	3	Orario 9:00-13:00 399351
Chirurgia Vascolare <i>Segreteria</i>	dr.ssa I. Morelli	A	3	Orario 9:00-13:00 399351

Chirurgia della Mano	dr. A. De Mas			Orario 8:30 – 10:30
<i>Segreteria</i>		B	8	399406
<i>Segreteria Ambulatori</i>		B	9	Orario 10:00 – 13:00 399353
Genetica Medica	f.f. dr.ssa B. Pivetta			Orario 10:00-12:00 13:30-15:30
<i>Segreteria</i>		A	T	399527
Dermatologia	dr.ssa E. Giulioni			Orario 12:00-14:00
<i>Segreteria</i>		B	Rialzato	399554
Diabetologia	dr. G. Zanette			Orario 10:30-13:30
<i>Segreteria</i>		D	T	399230
Endocrinologia e Malattie del Metabolismo	dr. G. Zanette			Orario 10:30-13:30
<i>Segreteria</i>		D	T	399817
Farmacia	dr.ssa B. Basso			Orario 9:30-13:00
<i>Segreteria</i>		E	Interrato	399134
Gastroenterologia	dr. P. Brosolo			Orario 8:30-11:00

<i>Segreteria</i>		B	1	399350
<i>Centro stomizzati (solo mercoledì)</i>		B	1	15:30- 16:00 399616
Ginecologia	dr. F. Pirrone			Orario 9:30-13:00
<i>Segreteria</i>		A	4	399343
Patologia Clinica	dr. P. Doretto			Orario Lun/Ven
<i>Centro prelievi</i>		H	2	8:30- 16:00 398813
<i>Ritiro referti</i>		L	T	14:00 – 15:00 399205
Maxillo facciale e Odontostomatologia	dr. N. Mannucci			Orario 11:00 – 12:00
<i>Segreteria</i>		B	6	399506
<i>Segreteria ambulatori</i>		B	6	8:30 – 9:30 399420
Medicina Interna 1	dr. M. Tonizzo			
<i>Segreteria</i>		C	2	Orario

<i>Ambulatori Dipartimentali – Segreteria</i>		C	1	10:00 – 13:00 399579 Orario 10:00 – 12:30 399243
Medicina Interna 2 <i>Segreteria</i>	dr.ssa S. Grazioli	C	3	Orario 10:00 – 12:30 399397
Medicina Nucleare <i>Segreteria</i> <i>Ritiro referti (info)</i>	dr. Eugenio Borsatti (CRO)	A L	T T	Orario 10:00 – 13:00 399630 399205
Medicina TrASFusionale <i>Segreteria</i>	dr. A. Bontadini	H	T	Orario 11:00 – 14:00 399924
Microbiologia e Virologia <i>Segreteria</i>	dr. Basaglia Giancarlo	H	1	Orario 8:30 – 14:30 399281
Nefrologia e Dialisi <i>Segreteria Dialisi Day</i>	dr. W. Mancini	B	4	Orario 9:00 – 11:30 399478
Neurologia <i>Segreteria</i>	f.f. dr.ssa Laura Locatelli	B	2	Orario 10:30 – 12:30 399400

Oculistica	dr. F. Foltran			Orario 10:00 – 12:00 e 13:00 – 14:30
<i>Segreteria</i>		B	5	399263
<i>Programmazione interventi chirurgici</i>		B	5	399307
<i>Ambulatorio ipovisione</i>		B	5	399631 14:30 – 15:30
Oncologia	Prof. dr. F. Puglisi, dr. M. Spina (CRO)	B	R	Orario 10:00 – 13:00
<i>Segreteria</i>				399892
Ortopedia e Traumatologia	dr. L. Corso			Orario 12:00 – 15:00
<i>Segreteria</i>		B	8	399458
<i>Ambulatori</i>		B	9	10:00 – 13:00 399353
Ostetricia e Ginecologia	dr. F. Pirrone	A	4	Orario 9:30 – 13:00
<i>Segreteria ambulatori</i>				399343
Otorinolaringoiatria	dr. V. Giacomarra			Orario 10:00 – 12:00
<i>Segreteria</i>		B	6	399510

<i>Otologia</i>		B	6	9:30 – 11:30 399235
Pediatria e Neonatologia <i>Segreteria</i>	dr. R. Dall'Amico	A	5	Orario 9:30 – 12:30 14:00-15:00 399421
Pneumologia <i>Segreteria</i> <i>Day Hospital –</i> <i>Segreteria</i>	dr. U. Zuccon	B	3	Orario 9:00 – 13:00 399226
		B	1	Orario 11:00 – 13:00 399248
Procreazione medicalmente assistita (Sacile) <i>Segreteria</i>	dr.ssa R. Pinzano			Orario 10:00 – 13:00 736962
Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza <i>Segreteria</i>	dr.ssa L. De Santi	C	1	Orario 8:00 – 15:30 399293
Psicologia ospedaliera	dr.ssa P. Portolan	C	4	399250
Radiologia Pn-Sacile <i>Segreteria</i> <i>Segreteria</i>	dr. M. Biscosi	A	T	Orario 10:00 – 12:00 13:00 – 14:00

<i>(Risonanza Magnetica)</i>				399546
<i>Segreteria (Senologia)</i>		A	T	11:00 – 13:00 399784 Lunedì e mercoledì 11:00 – 13:00 Martedì, giovedì e venerdì 9:00 – 13:00 399292
Riabilitazione Pordenone	dr. L. Fedele	B	3	Orario 9:00 – 10:30 399401
<i>Segreteria</i>				
Servizi esequiali				Orario 8:00 – 17:00 399288
<i>Ingresso da Vial Rotto</i>				
Servizio Ospedaliero di Diagnosi e Cura	dr. F. Tesolin	B	7	Orario 14:00 – 15:00 399512
<i>Segreteria</i>				
Terapia Del Dolore	dr. T. Pellis	B	Rialzato	Orario 9:30 – 11:00 399488
<i>Segreteria</i>				
Urologia	dr. O. Lenardon	A	3	Orario 9:00 – 13:00 399351
<i>Segreteria</i>				

San Vito al Tagliamento

Ospedale "Santa Maria dei Battuti"

Via Savorgnano, 2

UFFICI	ORARIO
Direzione Medica di Presidio Corpo A – 2° piano	da Lunedì a Venerdì 8.30 - 12.00 Segreteria - tel. 0434 841201
Ufficio Prestazioni / CUP Corpo A - Piano terra	da Lunedì a Venerdì 8.00 -16.00 tel. 0434 841632
Case Automatiche 24 ore - Corpo A - Piano terra e Piano rialzato	
Ufficio Accettazione Spedalità - Ricoveri Corpo A - Piano terra	da Lunedì a Venerdì 7.30 - 14.30 tel. 0434 841639
Ufficio Relazioni con il Pubblico Corpo A - 2° piano	da Lunedì a Venerdì 8.30 - 12.30 tel. 0434 841650
Ufficio Copia cartelle cliniche Corpo A - 2° piano	da Lunedì a Venerdì 8.30 - 12.00 tel. 0434 841201
Ufficio Ritiro referti Corpo A - Piano terra	da Lunedì a Venerdì 8.00 - 16.00

UBICAZIONE DELLE STRUTTURE OPERATIVE

OSPEDALE DI SAN VITO AL TAGLIAMENTO

REPARTI DI DEGENZA - SERVIZI	RESPONSABILE	PAD	PIANO	TELEFONO con prefisso 0434
Anestesia e Rianimazione Ambulatori Degenze	dr. ^{ssa} G. Nadalin	A ala nord A ala nord	1 1	841302 841305
Cardiologia Segreteria Ambulatori	dr. ^{ssa} D. Pavan	A ala sud	3	841500
Chirurgia generale S. Vito Degenza Segreteria prericoveri Segreteria Ambulatori	dr. Dino Tonin	A ala sud A ala sud C	1 1 R	841352 841436 841360
Endoscopia digestiva Segreteria		C	R	841360
Diabetologia Segreteria	dr. ^{ssa} M. Nicoletti	A ala sud	2	841420
Dialisi Segreteria	dr. W. Mancini	A ala nord	1	841347
Ginecologia Segreteria prericoveri Degenze Segreteria ambulatori	dr. ^{ssa} R. Pinzano	A ala sud A ala sud A ala nord	1 1 3	841436 841353 841450
Laboratorio Analisi Centro Prelievi Segreteria		A ala sud A ala sud	T T	841250 841641
Medicina Interna S.Vito Degenze Segreteria ambulatori	dr. M. Balbi	A ala sud A ala sud	2 2	841403 841420
Medicina trasfusionale e monitoraggio TAO Segreteria	dr. P. Polito	A ala nord	R	841230
Riabilitazione Segreteria ambulatori	dr. L. Fedele	A ala sud	T	841520
Oncologia Segreteria		B ala ovest	2	841530
Ortopedia e Traumatologia San Vito Degenze Segreteria pre-ricoveri Segreteria ambulatori Sala gessi	dr. M. Moccia f.f.	A ala sud A ala sud A ala nord A ala nord	1 1 2 2	841432 841437 841430 841433
Ostetricia Segreteria Gruppo Parto e Degenze	dr. ^{ssa} R. Pinzano	A ala nord A ala nord	3 3	841450 841460
Otorinolaringoiatria San Vito Degenze Segreteria ambulatori	dr. V. Giacomarra	A ala sud A ala nord	1 2	841432 841380
Pediatria Degenza	dr. ^{ssa} V. Moretti	A ala sud	3	841480
Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza San Vito	dr. ^{ssa} F. Nascimben			

Accettazione		A ala nord	R	841260
Radiologia San Vito Segreteria	dr. ^{ssa} F. Gandin	A ala nord	R	841218
Terapia del Dolore Segreteria	dr. ^{ssa} P. Nosella	A ala nord	2	841307

Spilimbergo

Ospedale "San Giovanni dei Battuti"

Via Raffaello Sanzio, 1

UFFICI	ORARIO
Direzione Medica di Presidio Pad. E - 3° piano	da Lunedì a Venerdì ore 8.15 -15.45 Segreteria - tel. 0427 595619
Ufficio Prestazioni / CUP Pad. N - Piano terra	da Lunedì a Venerdì ore 8.00 -15.30 tel. 0427 595508
Casse Automatiche 24 ore - Pad N pianoterra	
Ufficio Accettazione Spedalità-Ricoveri Pad. O-Pianoterra-Ingresso ospedale	da Lunedì a Venerdì ore 7.30 -12.30 tel. 0427 595544
Ufficio Relazioni con il Pubblico Pad. E - 3° piano	da Lunedì a Venerdì ore 8.30 -12.30 tel. 0427 595612
Ufficio Copia cartelle cliniche Pad. E - 3° piano	da Lunedì a Venerdì ore 8.15 -13.00 tel. 0427 595631
Ufficio Ritiro referti Portineria / Pad. N - Piano terra	da Lunedì a Venerdì ore 8.00 -20.00

UBICAZIONE DELLE STRUTTURE OPERATIVE

OSPEDALE DI SPILIMBERGO

REPARTI DI DEGENZA - SERVIZI	RESPONSABILE	PAD	PIANO	TELEFONO con Prefisso 0427
Cardiologia Pordenone Segreteria Ambulatori	dr. ^{SSA} D. Pavan	N	2	595576
Centro Prelievi Segreteria	dr. ^{SSA} I. Ambrosini	O	p. terra	595515
Chirurgia Generale Segreteria degenti (pre ricoveri) Segreteria Ambulatori	dr. P. Ubiali	N	1	595618
Endoscopia digestiva Segreteria		N		595553
Endoscopia digestiva Segreteria		N	1	595553
Diabetologia Segreteria	dr. M. Rondana	N	2	595574
Dialisi Emodialisi Spilimbergo e Maniago	dr. ^{SSA} Francesca Larocca	N	p. terra	595571
Immunotrasfusionale Segreteria	dr. A. Bontadini	O	p. terra	595503
Medicina Interna Spilimbergo Segreteria ambulatori	dr. M. Rondana	N	2	595576
Oncologia Segreteria LU-ME	Prof. dr. F. Puglisi, dr. M. Spina (CRO)	N	2	595546
Ortopedia Ortopedia e traumatologia San Vito - Spilimbergo Segreteria	dr. M. Moccia f.f.	N	1	595509
Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza San Vito - Spilimbergo	dr. ^{SSA} F. Nascimben	S	p. terra	595512

Triage				
Radiologia San Vito - Spilimbergo Segreteria	dr. ^{ssa} F. Gandin	E	p. terra	595522
Riabilitazione Riabilitazione San Vito - Spilimbergo	dr. L. Fedele			
Segreteria ambulatori		N	3	595597
Terapia del Dolore (solo Martedì) Segreteria (solo Martedì)	dr. ^{ssa} G. Nadalin	N	1	595566
Urologia Segreteria Ambulatori	dr. O. Lenardon	N	1	595553

P23 Pordenone-Ospedale civile-Porcia-Tamai-Brugnera

P24 Pordenone-Ospedale civile-Cordenons-San Quirino-Vivaro

P28 Pordenone-Ospedale civile-San Quirino-Vajont-Maniago-Meduno-Tramonti

P32 Pordenone-Ospedale civile-San Quirino-Maniago-Montereale-Barcis-Claut

P33 Pordenone-Ospedale civile-Sacile-Caneva-Polcenigo

È possibile invece trovare parcheggio gratuito sulle strade laterali e prospicienti l'ingresso e presso il **parcheggio pubblico** situato a circa 200 metri dall' ospedale in Via Montereale.

Possono **ACCEDERE** all'interno dell'area ospedaliera:

- gli utenti in caso di difficoltà a deambulare accompagnati ovvero in occasione di ricoveri/dimissioni
- gli utenti o loro accompagnatori per accedere alle prestazioni-visite muniti di contrassegno per disabilità
- gli utenti o loro accompagnatori, per accedere alle prestazioni-visite, con difficoltà a camminare o per gravi motivi di salute muniti di permesso rilasciato dalla Direzione Amministrativa dei Presidi Ospedalieri.

Possono **SOSTARE** all'interno dell'area ospedaliera:

- gli utenti muniti di contrassegno per handicap negli appositi parcheggi
- gli utenti, con difficoltà a camminare o per gravi motivi di salute muniti di permesso rilasciato dalla Direzione Amministrativa dei Presidi Ospedalieri per accedere alle prestazioni; è vietato utilizzare il parcheggio riservato ai disabili
- i mezzi e il personale delle associazioni di volontariato, nei parcheggi ad essi riservati.

Taxi

RadioTaxi - tel. 0434 368020

Dal Lunedì al Venerdì dalle 5:00 al 1:15 di notte;

Il weekend (Venerdì e Sabato tutta la notte).

Punti RadioTaxi - Stazione FS e Piazzale XX Settembre (PN)

Gli utenti automuniti che devono usufruire dei servizi e delle Prestazioni dell'Ospedale possono trovare parcheggio a pagamento nell'area situata di fronte all'ingresso principale.

Presidio Ospedaliero di San Vito al Tagliamento / Spilimbergo

Ospedale di San Vito al Tagliamento

L'Ospedale di San Vito al Tagliamento è collegato sia con i mezzi pubblici (bus) sia con i treni regionali.

Le linee bus extraurbane (TPL FVG reperibili al numero 800 052 040) che portano all'Ospedale sono le seguenti:

P19_Spilimbergo-Valvasone-Casarsa-San Vito al Tagliamento

P22_Cordovado-San Vito al Tagliamento-Casarsa-Pordenone (dalla stazione ferroviaria di Pordenone all'autostazione di San Vito e viceversa)

P35_San Vito al Tagliamento-Prata-Sacile

P55_Latisana-Morsano al Tagliamento-San Vito al Tagliamento-Fiume Veneto-Pordenone

P62_Portogruaro-San Vito al Tagliamento

P63_San Vito al Tagliamento-Pravidomini-Motta di Livenza

Per quanto riguarda le linee ferroviarie sono disponibili treni sia nella tratta Venezia-Udine che nella tratta Portogruaro-Caorle-Casarsa.

Tempi di percorrenza:

- da Udine dai 36 ai 48 minuti con 1 cambio alla stazione ferroviaria di Casarsa.

- da Pordenone circa 30 minuti con 1 cambio alla stazione ferroviaria di Casarsa.

- da Portogruaro circa 16 minuti, nessun cambio.

Indicazioni per il raggiungimento in auto

Se si procede in vettura, da Pordenone, prendere la SS 13, alla rotonda di Poincicco, girare a destra, passare per la frazione di Pescincanna, prima di giungere a Bannia, girare per via S. Vito - SP 21, proseguire sempre dritto fino a giungere al centro di San Vito al Tagliamento.

Se si giunge da Udine, percorrere la SP 60 fino a giungere a Sedegliano e proseguire fino al Ponte della Delizia oppure prendere la Statale 13 e girare poi per la zona industriale Ponte Rosso. Proseguire sempre dritto fino al centro di San Vito al Tagliamento.

Ospedale di Spilimbergo

L'Ospedale di Spilimbergo è ben collegato con i mezzi pubblici (bus).

Le linee bus extraurbane (TPL FVG reperibili al numero 800 052 040) che portano all'Ospedale sono le seguenti:

P18_Spilimbergo-San Giorgio della Richinvelda-Zoppola-Pordenone (dall'autostazione di Spilimbergo alla stazione ferroviaria di Pordenone e viceversa)

P19_Spilimbergo-Valvasone-Casarsa-San Vito al Tagliamento

P25_San Francesco-Pinzano-Spilimbergo

P26_Clauzetto-Travesio-Spilimbergo

P27_Tramonti di Sopra-Meduno-Sequals-Spilimbergo

P29_Maniago-Sequals-Spilimbergo

P30_Spilimbergo-Barbeano-Tauriano-Spilimbergo

P40_Spilimbergo-Porcia Electrolux

P51_Maniago-Sequals-Spilimbergo-Udine (dall'autostazione di Spilimbergo all'autostazione di Udine (e viceversa)

P53_Maniago-Spilimbergo-Lignano Sabbiadoro

SPORTELLI INFORMATIVI gestiti da Associazioni di volontariato

Presso il **Presidio Ospedaliero di Pordenone "S. Maria degli Angeli"** sono presenti:

- **PRENDERSI CURA** - Sportello Informativo Oncologico - atrio Pad. B
Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 tel. 0434 399792
cell.348 9014747
- **PRENDERSI CURA** - Sportello Informativo - atrio Pad. L
Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.30 tel. 0434 399022 cell. 348 9014747
- **A.V.O.** - Punto informazioni - Sportello Informativo - atrio Pad. B
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.00 tel. 0434 399800
Sportello Informativo
Pad. A dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00
Pad. L dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle ore 17.00

All'interno del Presidio Ospedaliero di Pordenone i volontari dell'A.V.O. operano nei vari reparti come supporto nelle sedi che sono state messe a loro disposizione nel comprensorio ospedaliero.

Presso l'**Ospedale di S. Vito al Tagliamento** è presente:

- **PRENDERSI CURA** - Sportello Informativo Oncologico – Amb. Oncologici
Lunedì e giovedì dalle 09.00 alle 11.00 cell. 348 9014747
- **CENTRO DI AIUTO ALLA VITA** - Punto Informazioni e sostegno psicologico, morale ed economico alle donne in gravidanza - presso l'Ospedale Civile – Entrata p. le Linteris 4
Venerdì dalle 10:00 alle 12:00 su richiesta telefonando al cell. 342 6698520

Presso il **Punto di Primo Intervento di Sacile** è presente:

- **PRENDERSI CURA** - Sportello Informativo Oncologico - atrio Ospedale
Martedì, mercoledì e giovedì dalle 09.00 alle 12.00

Presso l'**Ospedale di Spilimbergo** è presente:

- **PRENDERSI CURA** - Sportello Informativo Oncologico - atrio Ospedale
Il lunedì dalle 09.00 alle 12.00

I volontari stanno accanto alle persone con gentilezza e aiutano in forma gratuita le persone fragili, sole e a disagio, svolgendo attività che integrano il mandato istituzionale. La loro è una presenza discreta che offre ai pazienti e ai familiari calore umano e compagnia. Il volontario crea relazioni, incontra, accoglie, accompagna e ascolta e lo si può incontrare anche nei reparti di chirurgia, pediatria, ostetricia - ginecologia, emodialisi, ortopedia, oculistica, terapia intensiva, diagnosi e cura e nel Dipartimento di Emergenza.

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI

L'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale pone i bisogni delle persone che si rivolgono ad essa al centro della propria attività e, nel farlo, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

L'Azienda garantisce l'accesso ai servizi sanitari senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

La prestazione dei servizi sanitari deve avvenire senza alcun tipo di favoritismo.

Continuità

L'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. L'Azienda si adopera a definire le modalità con cui garantire la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

Qualità

L'Azienda presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità, attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, nonché la comprensione ed il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari.

Sicurezza

Ogni utente ha il diritto alle prestazioni necessarie a tutela della propria salute in piena sicurezza. Al fine di garantire questo diritto, l'Azienda si impegna a monitorare continuamente i fattori di rischio e a provvedere alla manutenzione continua delle strutture e dei dispositivi sanitari aziendali. Stabilisce e diffonde le modalità per la riduzione di barriere fisiche, linguistiche, culturali e di altro genere per l'accesso ai servizi. Inoltre l'Azienda si impegna a provvedere alla formazione continua degli operatori sanitari.

Protezione

Ogni utente, che per le sue condizioni di salute si trovi in una situazione di debolezza, ha diritto ad essere protetto ed assistito. L'Azienda pone attenzione all'assistenza ai pazienti che si trovano in condizioni di fragilità, anche temporanea.

Una speciale protezione viene riservata ai minori che necessitino di ricovero nei reparti Ospedalieri.

L'Azienda custodisce, con carattere di eccezionalità, solamente i beni dei pazienti ricoverati d'urgenza e di quelli incapaci di assumersene la custodia. Si raccomanda agli utenti di non portare alcun tipo di valore (denaro, oggetti in oro, gioielli) durante il periodo di ricovero.

Normalità

Ogni utente ha il diritto ad essere curato nelle strutture dell'Azienda senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.

L'Azienda si impegna a regolamentare l'organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita del paziente.

Certezza

Ogni utente ha il diritto alla certezza del trattamento sanitario senza essere vittima di conflitti professionali od organizzativi o di privilegi derivanti dalla sua condizione economica e sociale. L'Azienda ha il dovere di fissare i tempi massimi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard ed in relazione al grado di urgenza del caso, in coerenza con i valori soglia stabiliti dalla Regione. L'Azienda fornisce informazioni all'utenza sulle procedure di accesso alle prestazioni, sulle modalità della loro esecuzione, sui tempi di attesa e sui tempi di consegna dei referti, sulle modalità di pagamento per gli eventuali costi a carico dell'utente; si adopera per contenere i tempi di attesa per l'effettuazione delle prestazioni. Ogni utente che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

Partecipazione

I cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, devono sempre poter esprimere le proprie opinioni sui servizi che li riguardano, prevedendo appositi strumenti di partecipazione e di coinvolgimento. A tali opinioni deve essere sempre prestata la massima attenzione nell'ottica di migliorare la qualità del servizio stesso.

Ogni utente, la sua famiglia, gli organi di tutela e di volontariato se è prevista la loro collaborazione possono contribuire al miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie e alle attività dell'Azienda attraverso:

1. le rilevazioni della qualità percepita;
2. la partecipazione organizzata dei cittadini e delle proprie rappresentanze ai processi decisionali ed ai percorsi assistenziali.
3. i suggerimenti, le segnalazioni, i reclami e gli elogi.

L'Azienda stabilisce le modalità di ascolto degli utenti attraverso la raccolta di segnalazioni/reclami, l'ascolto attivo e/o la valutazione della soddisfazione degli utenti e si adopera ad attivare una modalità sistemica di comunicazione ai responsabili delle articolazioni organizzative dei risultati delle attività di tali ascolti.

La partecipazione al processo di cura comprende anche il diritto del paziente di conoscere il proprio referente delle cure e a riconoscere la qualifica degli operatori che partecipano al suo processo di cura in base alla divisa e/o al cartellino che ne permetta l'univoca identificazione, personale e per qualifica.

Differenza

Ogni utente ha diritto a ricevere trattamenti differenziati secondo le proprie esigenze, al rispetto della propria individualità, senza alcuna discriminazione legata all'età, al sesso, alla nazionalità, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche, al credo professato, alla cultura. L'Azienda si adopera ad erogare le attività clinico-assistenziali nel rispetto dei valori e delle credenze dei pazienti e si impegna a soddisfare, per quanto possibile, le richieste di assistenza religiosa o spirituale, provvedendo a contattare i diversi ministri di culto o favorendone l'accesso.

Riservatezza

L'Azienda si impegna a regolamentare le modalità per garantire la protezione dei dati personali del paziente.

Ogni utente ha il diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche e/o terapeutiche a cui deve essere sottoposto, così come al diritto alla protezione dei suoi dati personali durante l'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico - chirurgici in generale.

I professionisti si impegnano a fornire ai pazienti ed ai loro famigliari, salvo il caso di manifesto dissenso da parte dell'avente diritto, comunicazioni relative al ricovero ed alle condizioni di salute. Le informazioni aggiornate verranno fornite durante tutto il processo di cura e di ciò verrà data evidenza nella cartella clinica.

Dignità

Ogni utente, anche se portatore di malattie non guaribili, ha il diritto al rispetto della dignità personale, ricevendo tutta l'assistenza necessaria.

L'Azienda riconosce e rispetta i bisogni del malato terminale con il trattamento dei sintomi primari e secondari, con un'adeguata terapia del dolore, con la risposta ai problemi emotivi, religiosi, culturali del paziente e dei suoi familiari.

Diritto all'informazione ed al consenso

Ogni utente ha il diritto ad avere informazioni esaurienti, in tempi congrui, sulla sua diagnosi, terapia e prognosi, soprattutto nel caso di interventi rischiosi che richiedono il suo esplicito consenso. L'Azienda informa l'utente prima dell'esecuzione di una prestazione indicando il personale autorizzato a raccogliere il consenso; l'utente ha diritto ad esprimere o negare il proprio consenso alle terapie proposte o alle analisi.

In particolare sono definite le situazioni per le quali è necessario il consenso scritto dell'utente, le procedure per informare e ottenere il consenso con indicazione dei professionisti responsabili e i casi in cui vi possano essere soggetti sostitutivi e procedure conseguenti.

Durante la permanenza in Ospedale viene richiesto un consenso generale ed uno specifico, come previsto dalla normativa vigente, per le procedure di carattere invasivo e/o più complesse. In assenza della sottoscrizione del consenso informato, il medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, tranne nei casi previsti dalla legge e per le situazioni di necessità ed urgenza, in cui l'utente si trovi in imminente pericolo di vita.

L'utente riceve un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche e vi può partecipare solo dopo aver firmato il relativo consenso informato.

Le informazioni fornite sulle condizioni cliniche e i trattamenti previsti consentono la partecipazione dei pazienti alle scelte clinico-assistenziali e il coinvolgimento dei pazienti e dei caregiver nei percorsi di cura.

Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato secondo gli obiettivi prefissati ed in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione.

Diritto di scelta

Il cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.

Informazione e documentazione sanitaria

I medici e gli operatori sanitari garantiscono alla persona assistita una informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

L'utente ha diritto a partecipare all'elaborazione del piano di cura, ad essere informato su come la malattia potrà incidere sulla qualità della sua vita e sui rimedi terapeutici ed assistenziali atti ad eliminare o almeno a ridurre gli eventuali stati di sofferenza e dolore.

Ha il diritto di visionare la sua cartella clinica e di richiederne copia. La cartella clinica dovrà essere chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti. Ha il diritto a ricevere una lettera di dimissione alla fine del ricovero. Nel caso in cui la diagnosi non sia completa, il paziente ha diritto a ricevere una lettera di dimissioni con le conclusioni provvisorie.

Ad ogni utente è consentito interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale o rifiutare un determinato trattamento, salvo per i casi di Trattamento Sanitario Obbligatorio previsti dalla Legge n 180 dd 13.5.1978.

I sanitari hanno l'obbligo di informare il paziente sulle possibili conseguenze di questo comportamento.

DOVERI

- Osservare le scadenze e gli orari stabiliti al fine di rispettare il normale svolgimento dell'attività e tutelare i diritti degli altri utenti;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti e dei sanitari;
- rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale;
- non fumare in tutti i locali chiusi di proprietà dell'Azienda né nelle pertinenze esterne delle strutture (parchi, strade, parcheggi, ecc.);
- non usare il telefono cellulare all'interno delle strutture;
- avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari;
- non introdurre oggetti che possano intralciare l'attività di servizio (ad es. sdraio, lettini pieghevoli...) sia di giorno che di notte;
- non effettuare prestazioni o assumere iniziative di esclusiva competenza del personale della Struttura di degenza (in particolare non somministrare alcun farmaco o cambiare flebo);
- non utilizzare beni della struttura di ricovero (ed es. biancheria, poltrone, sedie...) senza autorizzazione del personale;
- informare in tempo utile e comunque sempre le strutture sanitarie in caso di disdetta prenotazioni e rinuncia cure programmate, per evitare sprechi di tempo e di risorse e per consentire ad altri utenti di poter usufruire delle prestazioni necessarie in tempi ridotti;
- rispettare le indicazioni relative alla sicurezza presenti nelle strutture ed informare e riferire al personale le eventuali situazioni riconosciute come fonti di possibile pericolo;
- cercare di favorire un clima di dialogo e collaborazione con gli operatori sanitari, a tutela della sicurezza del paziente e dell'operatore (Legge n. 113 del 14 Agosto 2020 "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni ")¹.

¹ In ottemperanza alla sopracitata legge 113/2020 l'Azienda sanitaria Friuli Occidentale sanziona atteggiamenti aggressivi o francamente violenti.

CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO

Definizioni

Tutti gli esseri umani hanno diritti. Nel 1990 è stato stipulato il testo «Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia». Da allora i bambini vengono considerati individui a pieno titolo. Questo testo si compone di un preambolo e una serie di articoli che descrivono i diritti dei bambini. Ogni bambino di ogni età e in qualsiasi condizione di salute ha il diritto di vivere uno sviluppo armonioso e completo della sua personalità e di crescere in un ambiente familiare, in un clima di felicità, amore e comprensione. Ogni bambino ha il diritto di crescere sano e in condizioni di protezione e sicurezza soprattutto in una condizione di malattia. Dal momento stesso in cui nasce è un cittadino a tutti gli effetti e devono essergli riconosciuti tutti i diritti, per primo quello alla salute e all'assistenza sanitaria che la nostra Costituzione richiama all'art. 32.

Il ministero dell'istruzione, l'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, e l'Associazione ospedali pediatrici italiani sono consapevoli dell'importanza di garantire sempre alle bambine e ai bambini in ospedale pari opportunità nell'esercizio al diritto alla salute e nell'accesso all'istruzione e all'educazione anche nel periodo di degenza.

Obiettivo

La nostra Azienda con questo testo ha come obiettivo quello di identificare ed evidenziare quelli che sono i diritti del bambino fin dall'epoca prenatale. Il nostro personale è formato nella promozione della salute in tutte le fasi dell'età neonatale e pediatrica.

Art. 1

Ho il diritto di stare bene in ospedale.

L'ospedale si impegna a promuovere la salute del bambino in ogni sua fase evolutiva a partire dall'epoca prenatale, con interventi che mirano all'educazione e all'assistenza durante gravidanza, parto e primi mesi di vita. Sarà favorito un sereno accoglimento in ospedale del bambino e della famiglia. Inoltre, verranno attuati interventi di educazione sanitaria riguardante in particolare la nutrizione, l'igiene personale e ambientale, la prevenzione delle malattie infettive e incidenti. L'ambiente ospedaliero deve assicurare la salute del bambino nel miglior modo possibile.

Art. 2

Ho il diritto a ricevere un'assistenza "globale", ricevendo le attenzioni, le cure e l'assistenza necessaria al mio benessere.

Il personale terrà conto del contesto di vita e della globalità dei problemi dei bambini in modo da poter lavorare in sintonia con la famiglia, la comunità e tutte le strutture sanitarie, sociali ed educative del territorio.

Art. 3

Ho il diritto di trovare uno spazio pensato per me. Chi si prende cura di me deve essere preparato e di buon umore.

Il personale si impegna all'aggiornamento permanente delle proprie competenze tecniche, sanitarie, culturali e a fornire cure fondate sulle più recenti evidenze scientifiche e su linee guida consigliate da società scientifiche nazionali ed internazionali. Nel caso in cui le risorse non consentano di far fronte a particolari esigenze e peculiarità del bambino sarà cura del personale indirizzare la famiglia presso altre strutture con competenze adeguate. Sono garantite le migliori prestazioni sanitarie possibili a tutti i minori, senza alcuna distinzione di sesso, cittadinanza, colore, religione, opinione politica, reddito, condizione legale, sociale o sanitaria del bambino o dei suoi genitori. Particolare attenzione verrà anzi prestata a tutti i bambini con problemi complessi e/o difficile e sporadico accesso ai servizi sociosanitari.

Il personale deve anche avere sempre un buon umore nei confronti del bambino in modo che quest'ultimo si senta protetto.

Art. 4

Ho il diritto al rispetto della mia identità e a essere chiamato con il mio nome.

Ogni bambino ha il diritto di essere identificato con il proprio nome in tutte le circostanze legate alla sua permanenza in ambiente ospedaliero, non sostituire il nome con termini che rimandino alla sua patologia, al numero di letto, ecc.

Art. 5

Ho diritto al rispetto della mia privacy.

È compito del personale rispettare la privacy nonché il pudore mostrando sensibilità e riservatezza con particolare attenzione soprattutto verso gli adolescenti. Il personale rispetterà gli obblighi professionali e di legge riguardanti il segreto professionale e il trattamento dei dati.

Art. 6

Ho il diritto di continuare a mantenere attivi i miei rapporti affettivi.

Deve essere favorita la possibilità del bambino di continuare a socializzare e favorire la sua crescita affettiva. Ha il diritto ad avere i suoi genitori vicini, a muoversi liberamente nel suo reparto e portare con sé i suoi giochi.

Art. 7

Ho il diritto ad essere informato sulle mie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrò sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al mio sviluppo ed alla mia maturazione.

Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione. Lo spazio per l'ascolto, i tempi, le modalità e gli strumenti comunicativi più idonei andranno sempre ricercati. Si utilizzerà un linguaggio quanto più vicino a quello del bambino ricorrendo anche al gioco, alle narrazioni, ai disegni, alle immagini. Per le persone straniere con una scarsa padronanza della lingua italiana l'Ospedale attiva rapporti con le Associazioni di volontariato, con i mediatori culturali e/o con i Consolati di riferimento. I medici hanno l'obbligo di informare il bambino e i genitori, con un linguaggio comprensibile, della diagnosi, della prognosi, del tipo di trattamento sperimentale proposto, delle alternative terapeutiche disponibili, degli effetti collaterali e tossici, della libertà di uscire dal progetto in qualsiasi momento e della possibilità di conoscere i risultati conclusivi del progetto stesso.

Art. 8

Ho il diritto di esprimere la mia opinione sulle cure che mi riguardano.

Man mano che il bambino diventa grande, e dopo averne parlato con i suoi genitori, ha il diritto di conoscere tutte le cure possibili che i medici propongono. Ha diritto ad esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione. Sarà ricercato il consenso informato e la partecipazione attiva della famiglia e del bambino senza limiti di età, seguendo le capacità.

Art. 9

Ho il diritto di poter dire se sono d'accordo o no a ricevere terapie nuove in sperimentazione.

Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca, sperimentazione clinica. In caso di rifiuto ad entrare nel progetto, i sanitari hanno comunque l'obbligo di garantire al bambino le cure convenzionali.

Art. 10

Ho il diritto di esprimere il mio dolore e di essere supportato insieme alla mia famiglia.

Il bambino ha il diritto di manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza e ad essere sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi. Il personale sanitario si dedica alla prevenzione e al trattamento delle manifestazioni del dolore del bambino. Vengono adottate

tutte le strategie atte a prevenirne l'insorgenza e a ridurre al minimo la percezione, nonché tutti gli accorgimenti necessari a ridurre le situazioni di paura, ansia e stress, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei familiari. Un supporto particolare, sarà fornito ai familiari al fine di favorire la comprensione ed il contenimento del dolore dei propri figli.

Art. 11

Ho diritto di essere protetto da ogni forma di maltrattamento.

Il bambino deve essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale. Il personale sanitario ha il dovere di fornire al bambino tutto l'appoggio necessario ai fini dell'individuazione del maltrattamento e delle situazioni a rischio, che comportano la segnalazione alle autorità competenti e/o ai servizi preposti alla tutela del minore. Il personale si impegna altresì a collaborare, nell'ambito delle proprie specifiche competenze, con gli enti accreditati.

Art. 12

Ho il diritto di imparare a riconoscere i sintomi della mia malattia per saperli gestire.

Il bambino ha diritto ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di "auto-cura" e in caso di malattia ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici. Il personale sanitario ha il dovere di mettere il bambino e la famiglia nella condizione di poter acquisire tutte le conoscenze, le capacità e le abilità richieste per una gestione il più possibile autonoma della malattia.

Art. 13

Ho il diritto di avere un rapporto privato con il medico per parlare di ciò che mi riguarda.

Il minore ha diritto a usufruire di un rapporto riservato paziente-medico, ha diritto altresì a chiedere e a ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità. Ha diritto inoltre a chiedere e a ricevere informazioni sull'uso di farmaci, sostanze nocive ed eventuali evoluzioni verso le tossicodipendenze, nonché a essere adeguatamente indirizzato ai servizi di riabilitazione se necessario. Il personale, adeguatamente preparato, si impegna a rispondere alle domande poste dal minore anche indirizzandolo ai servizi preposti alla prevenzione, al trattamento e alla riabilitazione delle problematiche adolescenziali.

Art. 14

Ho il diritto alla partecipazione alla vita dell'ospedale.

L'ospedale che ospita il bambino deve rendere piacevole il suo soggiorno promuovendo iniziative finalizzate al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, coinvolgendo attivamente i bambini, le famiglie e le associazioni di volontariato. Inoltre, ha il compito di organizzare un calendario di attività che possa intrattenere e rendere la presenza del bambino più gradevole con attività diverse (clown terapia, Pet Therapy, Scuola in Ospedale, Biblioteca di Sara, Croce rossa, in collaborazione con il CDA si fanno corsi di yoga, musico terapia, arte terapia).

Art. 15

Ho il diritto alle cure palliative.

Il bambino in fase avanzata di malattia ha diritto a ricevere un adeguato controllo del dolore e degli altri sintomi fisici e psicologici che provocano sofferenza. Attraverso la valutazione continua dei suoi bisogni deve essere erogata un'assistenza globale e qualificata da parte di un team multiprofessionale e interdisciplinare adeguatamente formato. Deve essere considerato nei suoi desideri e nelle sue volontà rispetto alle scelte che riguardano la sua vita, la sua malattia e la sua morte, sulla base dell'età, del suo sviluppo cognitivo e della sua condizione clinica. Deve essere garantita al bambino la risposta ai bisogni educativi, sociali e di relazione per offrire la migliore qualità di vita e di crescita. Il bambino e la sua famiglia hanno diritto al riconoscimento e alla soddisfazione dei propri bisogni spirituali. Il bambino, in tutte le fasi della malattia inguaribile, ha diritto ad avere accanto a sé la sua famiglia che dovrà essere adeguatamente coinvolta e supportata. Deve inoltre essere garantita la continuità delle cure attraverso l'integrazione dei diversi ambiti assistenziali (ospedaliero e domiciliare), ivi compresa la possibilità di ricevere risposte assistenziali di tipo residenziale alternative a quella tradizionale ospedaliera, in strutture organizzate sul modello dell'Hospice pediatrico. Il bambino ha diritto ad un approccio palliativo specifico al fine di non incorrere nel rischio di abbandono o, al contrario, di accanimento terapeutico.

CARTA DEI DIRITTI DEL PREMATURO

Nel corso degli ultimi anni c'è stata un'importante presa di coscienza da parte delle Istituzioni Politiche dell'Unione Europea, e in particolare del Parlamento Europeo, sulla tutela della salute di tutti, in particolare di persone più fragili, quali i bambini. Come afferma l'On. Eugenia Rocella, un bambino che viene al mondo prima del termine deve essere necessariamente trattato come qualsiasi persona in condizioni di rischio e deve essere adeguatamente assistito. Nel 2008 il Comitato Nazionale di Bioetica (Cnb) ha affermato che non è possibile dare indicazioni cronologiche precise sulla soglia sotto la quale non rianimare, ma che è fondamentale valutare caso per caso. Il Cnb richiama l'applicazione adeguata dell'art. 6 della legge 194 sulla tutela della maternità e dell'interruzione di gravidanza, dove si specifica la possibilità di vita autonoma per il nascituro, per cui il medico deve garantire ogni misura autonoma per salvare il neonato, a patto che questo non venga valutato come un accanimento terapeutico.

Nel documento "Carta di Roma" del febbraio 2008 si evince che con il momento della nascita la legge attribuisce la pienezza al diritto alla vita e quindi all'assistenza. Pertanto un neonato vitale va trattato come qualsiasi persona in condizioni di rischio ed assistito adeguatamente.

Nel nostro Paese è nato un progetto di un 'Manifesto dei diritti del bambino nato prematuro', grazie alla collaborazione delle Associazioni dei Genitori, Società Scientifiche e professionali. La 'Carta dei diritti del bambino nato prematuro' è un primo passo per migliorare la vita delle donne e dei bambini di tutto il mondo.

Definizione di prematurità

Il termine prematurità indica una condizione di nascita avvenuta prima del termine completo della 37^a settimana di gestazione. Secondo le raccomandazioni pubblicate dalle Società Scientifiche si deve fare una distinzione:

CLASSIFICAZIONE DEI FETI - NEONATI PRETERMINE SECONDO ETA' GESTAZIONALE E PESO		
Definizione	Età gestazionale (settimane e giorni)	Peso corporeo (grammi)
Estremamente pretermine	22 sett + 0 gg → 27 sett + 6 gg	< 1.000 gr
Molto pretermine	28 sett + 0 gg → 31 sett + 6 gg	1.000 – 1.499 gr
Lievemente pretermine	32 sett + 0 gg → 36 sett + 6 gg	1.500 -2.499 gr
"Late preterm" cioè quasi a termine	34 sett + 6 gg → 36 sett + 6 gg	indifferente

Nascere prima del tempo apporta diversi problemi assistenziali e il neonato può avere un aumento del rischio di disfunzioni d'organo, patologie dovute alla prematurità come ritardo di crescita intrauterina, infezioni intrauterine o anche patologie neurosensoriali. Questi fenomeni possono essere condizionati dall'esposizione a fattori ambientali quali l'ipossia, ischemia, deficit degli ormoni tiroidei, produzione di radicali liberi derivanti dall'uso di farmaci tipici delle cure neonatali e anche in seguito all'esposizione di luce, rumori, stimoli dolorifici e a semplici manovre assistenziali. Importante quindi garantire i principi della "care" che sono misure che portano alla riduzione di tutte le fonti di stress andando anche a promuovere le competenze auto-regolative.

Il neonato pretermine deve essere assistito da professionisti preparati e competenti, essere accudito sin dai primi giorni insieme ai suoi genitori in un ambiente confortevole, ben attrezzato e organizzato.

Questa carta nasce con lo scopo di riconoscere alle istituzioni i diritti inalienabili dei neonati prematuri che devono poter usufruire del massimo livello di cure e di attenzioni congrue alle loro condizioni.

Art. 1

Il neonato prematuro deve, per diritto positivo, essere considerato una persona.

Art. 2

Tutti i bambini hanno diritto di nascere nell'ambito di un sistema assistenziale che garantisca loro sicurezza e benessere, in particolare nelle condizioni che configurino rischio di gravidanza/parto/nascita pretermine, di sofferenza feto-neonatale e/o di malformazioni ad esordio postnatale.

Art. 3

Il neonato prematuro ha diritto ad ogni supporto e trattamento congrui al suo stato di salute e alle terapie miranti al sollievo dal dolore. In particolare ha diritto a cure compassionevoli e alla presenza dell'affetto dei propri genitori anche nella fase terminale.

Art. 4

Il neonato prematuro ha diritto al contatto immediato e continuo con la propria famiglia, dalla quale deve essere accudito. A tal fine nel percorso assistenziale deve essere sostenuta la presenza attiva del genitore accanto al bambino, evitando ogni dispersione tra i componenti il nucleo familiare.

Art. 5

Ogni neonato prematuro ha diritto ad usufruire dei benefici del latte materno durante tutta la degenza e, non appena possibile, di essere allattato al seno della propria mamma. Ogni altro nutriente deve essere soggetto a prescrizione individuale quale alimento complementare e sussidiario.

Art. 6

Il neonato prematuro ricoverato ha il diritto di avere genitori correttamente informati in modo comprensibile, esaustivo e continuativo sull'evolvere delle sue condizioni e sulle scelte terapeutiche.

Art. 7

Il neonato prematuro ha il diritto di avere genitori sostenuti nell'acquisizione delle loro particolari e nuove competenze genitoriali.

Art. 8

Il neonato prematuro ha diritto alla continuità delle cure post-ricovero, perseguita attraverso un piano di assistenza personale esplicitato e condiviso con i genitori, che coinvolga le competenze sul territorio e che, in particolare, preveda, dopo la dimissione, l'attuazione nel tempo di un appropriato follow-up multidisciplinare, coordinato dall'équipe che lo ha accolto e curato alla nascita e/o che lo sta seguendo.

Art. 9

In caso di esiti comportanti disabilità di qualsiasi genere e grado, il neonato ha il diritto di ricevere le cure riabilitative che si rendessero necessarie ed usufruire dei dovuti sostegni integrati di tipo sociale, psicologico ed economico.

Art. 10

Ogni famiglia di neonato prematuro ha il diritto di vedere soddisfatti i propri speciali bisogni, anche attraverso la collaborazione tra Istituzioni ed Enti appartenenti al Terzo Settore.

I presidi Ospedalieri di Pordenone e San Vito / Spilimbergo sono accreditati con l'UNICEF come Ospedali Amici del Bambino (Baby Friendly Hospital).

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n° 184, in tema di adozione di minori stranieri.
- Legge Regionale 1° giugno 1985, n° 23, 'Norme per la salvaguardia dei diritti del cittadino nell'ambito dei servizi delle unità sanitarie locali'.
- Legge 27 maggio 1991, n° 176, "Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo fatta a New York il 20 novembre 1989".
- D. Lgs. 30 dicembre 1992, n° 502 e successive modificazioni ed integrazioni, art. 14 'Diritti dei cittadini'
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994, "Direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici relazioni con il pubblico"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

- Legge 28 agosto 1997 n° 285 "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"
- Legge 23 dicembre 1997, n°451 "Istituzione della Commissione Parlamentare per l'infanzia e dell'Osservatorio nazionale per l'Infanzia"
- Legge 3 agosto 1998, n° 269 "Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno dei minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù.
- Legge 31 dicembre 1998, n° 476 "Ratifica ed esecuzione della convenzione per la tutela dei minori e la cooperazione con materia di adozione internazionale;" fatta all'Aja il 29 maggio 1993.
- D.M. 24 aprile 2000 "Adozione del progetto obiettivo materno-infantile relativo al PS.N. per il triennio 1998-2000"
- D.PR. 13 giugno 2000 "Approvazione del Piano nazionale di azione e di interventi per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva per il biennio 2000/20011".

RIFERIMENTI INTERNAZIONALI

- "Carta dei diritti dei bambini e delle bambine in ospedale;" European Association for Children in Hospital.
- Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza;
- Linee di indirizzo nazionali sulla scuola in ospedale e l'istruzione domiciliare.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- "Carta dei diritti del bambino in ospedale", Associazione Ospedali Pediatrici Italiani e Autorità Garante per l'Infanzia, 10 marzo 2021.
- "Manifesto dei diritti del neonato prematuro", Associazione Vivere Onlus, Coordinamento Nazionale, dicembre 2010.

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

TITOLO I - PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Art. 1 - Finalità della tutela

L'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale (AsFO) riconosce come uno dei suoi impegni prioritari la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ai bisogni e alle attese dei propri utenti. A questo proposito attiva strumenti di ascolto continuo anche attraverso la raccolta e la gestione delle segnalazioni degli utenti riconoscendo agli stessi due livelli di tutela.

Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni associate alle altre iniziative di ascolto del cittadino costituiscono indicazioni significative dei miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione annuale delle attività dell'Azienda.

Art. 2 - Soggetti che possono chiedere la tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dall'AsFO, direttamente o tramite parenti, affini o attraverso le Associazioni di Volontariato e gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini.

Art. 3 - Ambito di applicazione

La tutela si esplica mediante il diritto dei soggetti di cui all'art. 2 di presentare segnalazioni o reclami a seguito di atti dell'Azienda o di comportamenti dei suoi dipendenti che, a loro giudizio, negano o limitano il diritto alla fruibilità dei servizi e delle prestazioni erogate o sono ritenuti lesivi del rispetto umano e dei diritti dell'utente come cittadino.

I soggetti di cui all'art. 2 possono inoltre presentare osservazioni suggerimenti ed elogi indirizzati a migliorare sia i servizi che la qualità delle prestazioni erogate.

Il presente regolamento non si applica a segnalazioni e reclami che concernono ipotesi di richieste risarcitorie, che verranno indirizzate al Servizio Legale.

Le segnalazioni e i reclami vengono registrati dall'Azienda sulla banca dati regionale "Scheda reclami URP", secondo la classificazione ivi stabilita.

Art. 4 - Strumenti della tutela

La tutela degli utenti nell'ambito dell'Azienda viene garantita tramite:

- l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) e le sue articolazioni periferiche (primo livello di tutela);
- la Commissione Mista Conciliativa (secondo livello di tutela).

TITOLO II - PRIMO LIVELLO DI TUTELA

Art. 5 - Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela

La tutela può essere richiesta dai soggetti aventi diritto tramite:

- compilazione dell'apposito modulo (Allegato 1) sottoscritto dall'utente o suo delegato, disponibile presso l'URP, le sue articolazioni periferiche, le principali sale di attesa e consegnato a mano, trasmesso per posta, fax, posta elettronica all'URP (urp@asfo.sanita.fvg.it) o posta elettronica certificata (asfo.protgen@certsanita.fvg.it) o tramite le apposite cassette poste presso le diverse sedi operative aziendali;
- comunicazione scritta indirizzata al Direttore Generale dell'Azienda o al Responsabile URP, consegnata a mano, trasmessa per posta, fax, posta elettronica all'URP o posta elettronica certificata o tramite le apposite cassette poste presso le diverse sedi operative aziendali;
- sito web aziendale www.asfo.sanita.fvg.it, compilando l'apposito modulo on-line;
- colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP e delle sue articolazioni periferiche.

I casi segnalati verbalmente all'URP, gestiti direttamente dall'ufficio, che consentono una rapida soluzione, non attivano un'istruttoria con risposta scritta e non vengono registrati sulla banca dati regionale.

Qualora i fatti segnalati all'URP in forma verbale contengano elementi significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica, il referente URP può richiedere al cittadino-utente interessato di formalizzare la segnalazione in modalità cartacea, debitamente sottoscritta.

Le segnalazioni prive delle generalità del reclamante e della sua sottoscrizione nonché quelle prive di eventuale delega debitamente firmata dall'interessato non fanno avviare il percorso di tutela ma verranno prese in considerazione ai fini del miglioramento della qualità del servizio. La presentazione delle segnalazioni/reclami non preclude all'utente la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale.

Art. 6 – Referenti periferici

Presso le strutture operative territoriali e ospedaliere è presente una funzione di "referente" URP cui afferiscono le seguenti attività:

- a) informativa, mediante un'attività di informazione, orientamento e assistenza agli utenti;
- b) di servizio, attraverso la presa in carico e la soluzione di problemi contingenti che possono ostacolare la fruizione dei servizi;
- d) di integrazione, tra le attività di comunicazione esterna e interna;
- e) conoscitiva, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- f) promozionale, dei servizi dell'Azienda;
- g) di mediazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione, attraverso la gestione delle segnalazioni di disservizio e le istanze avanzate dagli utenti;
- h) di tutela dei cittadini, garantendo la corretta applicazione del Regolamento di pubblica tutela.

Art. 7 - Termini di richiesta della tutela

La segnalazione o il reclamo devono essere inoltrati, di norma, entro 15 giorni dal giorno in cui il segnalante ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 3 mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Art. 8 - Procedure per la raccolta e gestione delle segnalazioni

L'URP riceve le segnalazioni/reclami, ne cura la protocollazione sul protocollo generale dell'Ente e provvede a registrarle sulla banca dati regionale "Scheda reclami URP" secondo la classificazione ivi stabilita.

La raccolta delle segnalazioni/reclami deve avvenire con la massima sollecitudine, al fine di favorire una risposta quanto più tempestiva possibile, anche nell'ottica di un'attenzione al miglioramento della qualità del servizio.

L'URP provvede quindi:

- a. per le segnalazioni/reclami che si presentano di univoca ed immediata soluzione, a dare sollecita risposta all'utente. L'URP interPELLa comunque le strutture e i servizi interessati per informare del reclamo affinché adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.
- b. per gli altri casi, a predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso;
- c. nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, civili o amministrative, a dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione all'Ufficio legale;
- d. ad attivare anche – fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente – procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, promuovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri fra utenti e operatori coinvolti, al fine di favorire un migliore e reciproco chiarimento dei fatti. Di tali incontri verrà steso apposito verbale, sottoscritto dai soggetti partecipanti. Ove in sede di incontro si giunga alla definizione della segnalazione/reclamo, alla stessa non seguirà risposta scritta.

Art. 9 – Attività istruttoria

L'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria può:

- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio;
- consultare e ottenere copia di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- richiedere relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
- rivolgersi all'Ufficio legale nei casi relativi a ipotesi di possibile responsabilità civile o disciplinare a carico dei dipendenti, concordando le modalità di risposta all'utente.

Art. 10 – Risposta all'utente

L'iter per la predisposizione della risposta è diverso a seconda della casistica di seguito riportata:

Caso A)

- quando la segnalazione/reclamo si riferisce ad aspetti amministrativi/organizzativi non riconducibili all'autonomia gestionale/organizzativa di una singola struttura e si presenta di univoca e agevole definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sede centrale, eventualmente coadiuvato dal referente URP periferico interessato, provvede a fornire sollecita risposta all'utente.

Caso B)

- quando la segnalazione/reclamo contiene aspetti inerenti la singola struttura operativa territoriale/ospedaliera, il Responsabile della rispettiva struttura coadiuvato dal proprio referente URP trasmette all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sede centrale, bozza di risposta all'utente, allegando la documentazione rilevante ai fini della definizione della segnalazione, entro 20 giorni dalla data di protocollazione della stessa. Il Responsabile URP redige quindi la risposta, che provvederà a trasmettere all'utente entro i successivi 10 giorni.

Caso C)

- quando la segnalazione/reclamo presenta una intrinseca difficoltà di soluzione in quanto implica l'analisi di problemi di rilevanza aziendale ovvero coinvolge contestualmente più strutture operative, il

Responsabile della Struttura coinvolta, coadiuvato dal proprio referente URP, trasmetterà dettagliata relazione sul caso all'URP – sede centrale che, sulla base delle informazioni acquisite in sede di istruttoria, provvederà a definire la segnalazione/reclamo, formalizzando il riscontro all'utente.

La lettera di risposta all'utente, in tutti i casi sopra descritti, è sottoscritta dal Responsabile URP sede centrale. Copia della risposta inviata all'utente è trasmessa al Direttore della Struttura interessata, per l'eventuale adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

L'URP fornisce all'utente una risposta scritta con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui la segnalazione si riveli di complessa definizione e l'istruttoria si protragga oltre i 30 giorni previsti, il termine massimo per inoltrare la risposta all'utente non potrà essere superiore ai 90 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione/reclamo.

Gli elogi, intesi quali espressioni di apprezzamento indirizzate dai cittadini a singoli o gruppi di operatori che si sono dimostrati particolarmente disponibili e comprensivi al momento del contatto con il servizio, saranno inoltrati, a cura dell'URP, direttamente agli operatori o alle strutture a cui sono rivolte.

Gli elogi, al pari delle segnalazioni/reclami sono registrati dall'Azienda sulla banca dati regionale "Scheda reclami URP", secondo la classificazione ivi stabilita.

Le proposte e/o suggerimenti indirizzati a migliorare sia i servizi che la qualità delle prestazioni erogate, saranno inviate ai Responsabili di Struttura, ma non daranno luogo a risposta formale all'utente e non vengono registrati sulla banca dati regionale.

Art. 11 - Informazione all'utente della possibilità di attivare ulteriori livelli di tutela

Nella lettera di risposta all'utente è opportuno risultare dichiarato quanto segue:

- che l'avvenuta presentazione all'Azienda di osservazioni od opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di eventuali impugnative in via giurisdizionale, ai sensi del comma 5°, art. 14, D.Lgs. 502/92 come risulta modificato dal D. Lgs. 517/93;
- che l'utente, se non si ritiene soddisfatto della definizione del reclamo, può chiedere il riesame del reclamo da parte della Commissione Mista Conciliativa (art. 12 e seguenti), inviando la relativa documentazione all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. Il riesame può essere richiesto, entro 15 giorni decorrenti dal ricevimento della risposta, direttamente dall'interessato o tramite le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Consumatori, e deve essere supportato da adeguata e congrua motivazione.

TITOLO III - SECONDO LIVELLO DI TUTELA

La conciliazione rappresenta per l'Azienda un'opportunità ulteriore per continuare a costruire e rafforzare il rapporto di fiducia attraverso la collaborazione con gli utenti e le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Consumatori.

Art. 12 - Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello presieduta da una persona esterna all'Amministrazione, che ha una funzione "super partes".

Finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie, mediante procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o

giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

Art. 13 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione è composta da 3 componenti:

- un Rappresentante della Direzione Centrale Salute, Integrazione sociosanitaria, politiche sociali e famiglia, che funge da Presidente;
- un Rappresentante delle Associazioni di Volontariato che collaborano con l'Azienda o un Rappresentante delle Associazioni di Tutela dei Consumatori iscritte nei registri regionali che hanno dimostrato interesse a collaborare con l'Azienda;
- un Rappresentante dell'Azienda Sanitaria designato dal Direttore Generale.

Nelle designazioni e nelle nomine vanno indicati i nominativi dei supplenti di ciascuno dei componenti della Commissione, ad eccezione del Presidente.

Le funzioni di segreteria organizzativa sono espletate dal Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e, in caso di sua assenza/impossibilità, da un operatore addetto all'URP. L'Azienda mette a disposizione le risorse necessarie al funzionamento della Commissione.

La Commissione dura in carica tre anni.

La partecipazione ai lavori della Commissione non dà luogo a compensi o a gettoni di presenza e, per dipendenti dell'Azienda, avviene in orario di servizio.

Al Presidente della Commissione sarà corrisposto il rimborso delle spese secondo la disciplina prevista per i dipendenti del servizio sanitario nazionale.

Art. 14 - Compiti della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di riesaminare i casi oggetto di esposto o segnalazione, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della definizione del reclamo e abbia comunicato la sua insoddisfazione, con i relativi motivi, all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di prima istanza.

Spetta alla Commissione Mista Conciliativa la valutazione circa l'ammissibilità delle istanze ed in particolare, la congruità della motivazione addotta dall'utente che si sia dichiarato insoddisfatto della risposta ottenuta dopo aver esperito il primo livello di tutela.

Art. 15 - Casi oggetto di esame della Commissione Mista Conciliativa

I casi oggetto di esame da parte della Commissione devono riguardare:

- aspetti relazionali
- aspetti di umanizzazione
- aspetti legati all'informazione
- aspetti legati alla tempistica
- aspetti alberghieri
- aspetti legati alle strutture e alla logistica
- aspetti burocratico - amministrativi

Non costituiscono oggetto di esame da parte della Commissione i casi relativi ad aspetti tecnico - professionali.

Art. 16 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione è attivata dal Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e si riunisce nel luogo e nel tempo concordati con l'Ufficio stesso, che provvede a trasmettere al Presidente tutta la

documentazione relativa all'istruttoria già svolta.

Il Presidente convoca la Commissione, inviando ai componenti l'ordine del giorno ed il relativo materiale, con almeno 7 giorni di preavviso.

In sede di Commissione il Presidente relaziona sul caso e, se la questione risulta chiarita sufficientemente in tutti i suoi aspetti, la Commissione assume le decisioni relative. Nel caso in cui, invece, fosse ritenuto necessario un ulteriore approfondimento di istruttoria, la Commissione dà all'URP disposizioni in merito e può anche richiedere, nella riunione successiva, l'audizione, congiunta o separata, delle persone ritenute utili alla definizione della questione, tra le quali:

- l'autore della segnalazione, anche assistito dall'Associazione di Volontariato o di Tutela dei Consumatori che lo assiste, ovvero il rappresentante dell'organizzazione che ha segnalato il problema;
- i responsabili delle strutture interessate dalla segnalazione e/o i soggetti coinvolti nei comportamenti lamentati;
- esperti di cui si ritiene necessario acquisire il parere.

La Commissione, di norma entro 45 giorni dall'avvio della nuova istruttoria, formula una valutazione conclusiva che viene inoltrata al richiedente e alla Direzione Strategica.

I componenti della Commissione sono tenuti al rispetto della riservatezza ed a considerare sottoposti al segreto professionale tutti i dati e le notizie di cui vengono a conoscenza nel corso o in conseguenza dell'attività inerente la Commissione.

TITOLO IV – NORME FINALI

Art. 17 – Reportistica delle segnalazioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone report semestrali utilizzando i dati inseriti nella banca dati regionale "Scheda reclami URP". Il report è corredato da relazione che, in rapporto ai reclami pervenuti, individua i punti critici dell'organizzazione aziendale e propone azioni migliorative al fine di superare i disservizi segnalati.

Il Report è presentato alla Direzione Strategica, trasmesso alle singole Strutture e pubblicato sul sito internet e intranet.

COMITATO AZIENDALE DI PARTECIPAZIONE

L'Azienda può istituire un Comitato di Partecipazione che rappresenta il luogo di confronto e di comunicazione tra le Associazioni di Volontariato e di Pubblica Tutela e l'Azienda Sanitaria, in cui vengono discussi temi quali la partecipazione, l'accoglienza, l'informazione, la pubblica tutela, l'umanizzazione, le indagini di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi forniti dall'Azienda stessa. Il funzionamento e le modalità organizzative, in caso di attivazione, saranno disciplinate secondo la normativa vigente.

NUCLEO ETICO PER LA PRATICA CLINICA

A far corso dal 2019 è attivo a livello aziendale il Nucleo Etico per la Pratica Clinica (NEPC) quale strumento di supporto per tutti coloro che partecipano ai processi di cura (professionisti, amministratori, tutori, malati, parenti, ecc.), in particolare nei momenti in cui emergono delle questioni etiche che richiedono riflessione e con – decisione.

Il NEPC è un organismo multiprofessionale e multidisciplinare con funzioni di consulenza e formazione su aspetti bioetici che si affrontano nella pratica clinica. Non si occupa, invece, di aspetti puramente legali o disciplinari né di gestione del rischio clinico, per i quali esistono strutture o servizi aziendali specificamente preposti.