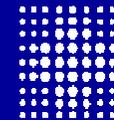


Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Imola

A cura di:
Comitato Consultivo Misto degli Utenti Ausl di Imola
Staff Informazione e Comunicazione – URP



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola



Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore, sono lieta di presentarle la pubblicazione aggiornata della Carta dei Servizi dell'Ausl di Imola, che oltre a rispondere ad un dovere istituzionale dell'Azienda, è espressione del desiderio di questa direzione generale di consolidare il rapporto di reciproca fiducia e di collaborazione con i cittadini.

Questo rapporto si basa sulla conoscenza da parte dei cittadini delle energie e delle capacità professionali dell'Azienda, finalizzate al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni offerte e sulla disponibilità, da parte degli operatori, all'ascolto di suggerimenti, richieste e osservazioni che possano contribuire a quel miglioramento.

La Carta dei Servizi diventa così un patto di garanzia, costruito con la partecipazione responsabile e la verifica dei cittadini stessi.

Mi auguro che questo strumento sia utile per farle conoscere meglio l'Azienda e renderla partecipe dei principi che la guidano e dei processi che essa mette in atto per il miglioramento dei servizi al cittadino.

Maria Lazzarato
Direttore Generale
Ausl Imola

2

ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI

- **Iniziativa Parkinsoniana Imolesi** - Via Caterina Sforza 3, Imola. Tel. 0542.604276 parkinson.imola@libero.it
- **IPID (Insieme Per Il Dolore Onlus)** - Via Garibaldi 40, Presso Studio Lanzoni Maurizia Imola. Tel. 0542. 25614; Elisabetta Fabbri 348 28 34 866 e-mail: info@ipid-onlus.it; www.ipid-onlus.it
- **Istituto Ramazzini** – Via Caterina Sforza 3, Imola. Tel. 0542.604123
- **La Cicoria** Viale Giovanni Dalle Bande Nere 10 Tel: **333 21 97 061** Fax **0542 60 45 18** Pronto intervento: 334 65 86 923 e-mail: teresadebrasi@yahoo.it
- **La Giostra** - Piazza Gramsci 21, Imola. Tel. 0542.23965; e-mail: ass.lagiostra@alice.it
- **Ponte Azzurro** – Piazzale Giovanni dalle Bande Nere 11, Imola. Tel. 0542.641323
- **Trama di terre** – Via Aldrovandi 31, Imola. Tel. 054-2.28912; info@tramaditerre.org
- **Tribunale della salute** – Via Massarenti 27, Medicina. Tel. 051.850481.
- **UNITALSI** – Piazza Duomo 4, Imola. Tel. 0542.22150, fax. 0542 28372; sottosezione.imola@unitalsi.it; www.unitalsi.it
- **UNIVOC** – Via Cairoli 18, Imola. Tel. 0542.33406 barbara.castellani@imola.formart.it
- **VINCO CLUB** – Via Oberdan 11, Castel San Pietro Terme; Tel. 3488869179; e-mail:zanasi_cristina@alice.it www.vincoclub.it
- Spi CGIL Via Emilia 46 0542 605 632 im_spi@er.cgil.it
- sindacato pensionati FNP Imola 0542 21 313 Via garibaldi 46
- UIL non hanno sottosezione pensionati tel: 0542.25072 fax: 0542.29099 email: uilimola@tiscali.it
- Ancora da definire:
- **
- **Movimento per la vita** – Via Salute 5. Imola. Tel. 054-2.33746, fax. 0542.30703; rti.mpv@libero.it

di Volontariato Tutela dei diritti ed altri organismi che hanno rapporti di collaborazione con l'AUSL di Imola

- **ANED** – sede operativa imolese c/o U.O.C. Nefrologia e Dialisi Via Montericco 4, Imola. tel. 0542.662646; e-mail: emodialisi@ausl.imola.bo.it.
- **ANT**– Via Selice 76, Imola. tel. 0542.27164; e-mail: delegazione.imola@antitalia.org; www.antitalia.org
- **ANTEAS** – sede operativa Via Poletti 2, Imola. tel. 0542.44414 e-mail:carlo.bruni@libero.it
- **AIDO/ADMO** – Via Caterina Sforza 3, Imola. t el. 0542.604240.
- **Associazione Alzheimer** – Via Caterina Sforza 3, Imola. tel. 0542.604253; e-mail: alzheimerimola@tiscali.it; www.alzheimer.it.
- **Auser Tutela volontariato Imola** – Viale Amendola 8, Imola. tel. 0542.25681; e-mail: auserimola@auserimola.it; www.auserimola.it.
- **AVIS Comunale Imola** – Piazzale G. dalle Bande Nere 11, IMOLA. tel. 0542.32158, fax.0542.24992 ; e-mail: imola.comunale@avis.it www.avis.it CASTEL SAN PIETRO TERME Indirizzo: Via Matteotti 79 40024 Castel San Pietro Terme.tel.051/944756 MEDICINA:Indirizzo: c/o Villa Pasi -Via dell'Osservanza, 4 40059 Medicina - BO 338 58 81 709 ADVS MEDICINA: Indirizzo: Via del Piano 1672 tel.051 85 00 23.
- **AVOD** – Via Montericco,4 Imola. Viale Oriani 1, Castel San Pietro Terme. tel. 339 2190087 e-mail: avod@fatro.it???
- **Cà del Vento** - Via Venturini 4, Imola. Tel. 0542.29092; e-mail:ventocadel@libero.it
- **Comitato a tutela dei diritti CTD** – Piazza Gramsci 21, Imola. tel. 3384772064; e-mail: ctdimola@libero.it
- **E pas e temp** - Via Boccaccio 1, Imola. tel. 0542.604822, fax. 0542/604835 e-mail: cimatti.luisa@libero.it
- **Ecologia e salute** – Via Degli Orti 13/A, Imola. tel. 054-2.681768
- **Glucasia** – Piazza Gramsci 21, Imola. Dott. Lenzi 331 78 77 66 9 Penazzi Silvia 3470743948 www.glucasia.com

Premessa

Che cos'è la carta dei servizi pag. 4

Sez. 1 L'Ausl di Imola si presenta pag. 5

Principi pag. 5

Missione pag. 7

Territorio e popolazione pag. 8

Sez. 2 I servizi per la promozione e la tutela della salute pag. 10

Servizi territoriali ed ospedalieri pag. 10

Organizzazione aziendale pag. 10

Il modello organizzativo dipartimentale pag. 12

Come si accede al ricovero pag. 17

Regole di esenzione del ticket in Pronto Soccorso pag. 18

Le prenotazioni di visite ed esami pag. 19

L'Azienda comunica con i cittadini pag. 21

Sez. 3. Le garanzie dell'Azienda per la qualità dei servizi pag. 25

Diritti e doveri dei cittadini e impegni dell'Azienda pag. 25

Sez. 4 La verifica del patto di qualità pag..31

Il Comitato Consultivo Misto degli Utenti pag. 31

Elenco delle Associazioni di Volontariato Tutela dei diritti ed altri organismi che hanno rapporti di collaborazione con l'AUSL di Imola pag. 34

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il patto sulla qualità dei servizi sanitari che l'Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL) di Imola stringe con i suoi cittadini: a tal fine, sono esplicitate le caratteristiche standard delle prestazioni e dei servizi offerti, le principali informazioni sull'Azienda, sull'accesso e sulle procedure per assicurare la tutela e la partecipazione. Questo documento è una Carta generale dei Servizi dell'AUSL di Imola. Ogni Unità Operativa dell'Azienda ha poi costruito una specifica Carta del Servizio per offrire un'informazione più dettagliata e prontamente aggiornabile.

Da chi è stata elaborata?

Questa terza edizione della Carta dei Servizi è stata elaborata dagli operatori dell'AUSL e dai membri del Comitato Consultivo Misto degli utenti (CCM).

Dove si può trovare?

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra l'Azienda ed i cittadini. Questa carta generale dei servizi dell'AUSL di Imola è disponibile all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), i punti informativi aziendali, le associazioni di volontariato e tutela dei diritti degli utenti, le istituzioni locali e regionali, gli URP di altri enti operanti sul territorio.

Presso le Unità Operative ed i servizi dell'Azienda sono invece disponibili le singole carte di unità operativa. Tutta la documentazione è periodicamente aggiornata e consultabile sul sito internet www.ausl.imola.bo.it

L'azienda sanitaria è l'ente strumentale attraverso il quale la Regione Emilia Romagna assicura i livelli essenziali e uniformi di assistenza sanitaria nell'ambito territoriale del Nuovo Circondario Imolese.

IL COMITATO CONSULTIVO MISTO DEGLI UTENTI

ziative in materia di miglioramento dell'offerta dei servizi sanitari, favorire la conoscenza di documenti di programmazione regionale ed aziendale, e tenere conto dei pareri del CCM sul miglioramento della qualità dalla parte del cittadino.

Il Comitato ha inoltre un compito di verifica delle iniziative e delle metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente, di quelle di educazione e promozione alla salute e dell'attuazione delle proposte di miglioramento, di aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e mantenimento degli impegni che con essa l'Ausl assume.

I compiti del CCM sono quindi:

- Assicurare i controlli di qualità dal lato del cittadino, in particolare sui percorsi di accesso ai servizi.
- Monitorare la qualità dei servizi e la soddisfazione dei cittadini.
- Monitorare le garanzie della carta dei servizi: impegni dei professionisti e dei cittadini.
- Partecipare all'analisi delle segnalazioni dei cittadini e alla Commissione mista.
- Promuovere proposte di miglioramento dei servizi.
- Promuovere e formulare proposte e indirizzi per la integrazione delle funzioni socio-sanitarie.
- Collaborare con l'Azienda nel processo di miglioramento della qualità della comunicazione con i cittadini.
- Verificare periodicamente i risultati anche in relazione alle proposte e alla sperimentazione delle azioni di miglioramento.

Il CCM svolge la propria attività con gli incontri mensili e con le commissioni tematiche. Attualmente sono attive le commissioni di lavoro Salute Mentale, attività MMG e Medici Continuità Assistenziale, Segnalazioni, Carta dei Servizi, Tempi di attesa, Commissione mista (valutazione reclamo di seconda istanza). I rappresentanti delle associazioni e i volontari svolgono un ruolo di protagonisti esperti nelle indagini di rilevazione della qualità percepita dai cittadini. La sede del CCM è presso l'URP, Direzione Generale Ausl Imola Viale Amendola, 23 40026 – telefono 0542 **604110** - fax 0542604247

IL COMITATO CONSULTIVO MISTO DEGLI UTENTI

- PONTE AZZURRO
- Glucasia
- AVIS-AIDO
- Movimento per la vita
- UILP
- UNIVOC
- CISL FNP
- CGIL SPI
- Alzheimer
- E pas e temp
- Tribunale della salute

Vi partecipano inoltre 8 rappresentanti aziendali e di parte pubblica:

- Direttore di Distretto
- Direttore del Dipartimento Sanità Pubblica
- Direttore Medico di Presidio
- Responsabile Direzione Infermieristica e Tecnica
- Responsabile Staff Informazione e Comunicazione
- Responsabile URP/Qualità percepita
- Responsabile Area Accreditamento/Qualità,
- Rappresentante Medici di Medicina Generale,
- Rappresentante Conferenza territoriale sanitaria e sociale

Cosa fa il CCM

Se la responsabilità dell'efficacia della prestazione sanitaria è dei professionisti e quella sugli aspetti gestionali ed organizzativi dell'Azienda Sanitaria, il CCM è chiamato ad esprimersi sulla qualità vista dal lato del cittadino, ed il suo obiettivo principale è di favorire la partecipazione al processo decisionale aziendale proprio in merito al miglioramento di quest'ultima.

I rappresentanti, delle Associazioni di Volontariato, di Tutela e dei Sindacati di Pensionati, si impegnano con dedizione a rappresentare tutti i cittadini, ascoltano i loro disagi e le difficoltà incontrate nella fruizione di servizi sanitari e formulano proposte alla Direzione Aziendale per migliorare la qualità.

Nell'ottica di reciproca collaborazione e responsabilità, la direzione aziendale deve informare il CCM sulle ini

PRINCIPI

L'Azienda aderisce pienamente e compiutamente ai principi del Sistema Sanitario Nazionale (SSN) e regionale (SSR) ed ha individuato specifici valori di riferimento:

- **Massima attenzione al cittadino.** La capacità di stabilire una stretta relazione, che consenta di: leggere e attenuare le disuguaglianze; comprendere le esigenze; offrire supporto per distinguere la domanda d'intervento pubblico nel settore sanitario dove persiste una fondamentale asimmetria informativa; diffondere la cultura del consumo di Sanità utile e indispensabile, ovvero del bisogno sanitario;
- **Approccio sistemico e differenziato.** La volontà di pensare e agire in un'ottica sistemica, che valorizzi le differenze dei fruitori e degli erogatori, operando scelte innovative, sui versanti sia interno sia esterno.
- **Eccellenza.** La tensione continua dell'Organizzazione a raggiungere l'eccellenza, nelle dimensioni delle prassi, degli output, degli outcome e dei costi.
- **Affidabilità.** La capacità di alimentare la fiducia dei cittadini, offrendo servizi e prestazioni appropriate ed efficaci, dimostrando efficienza, responsabilità, capacità di previsione e, nella relazione, trasparenza, rispetto e gentilezza.
- **Dinamicità.** La possibilità di modificare o trasformare le caratteristiche dell'Organizzazione, alla luce sia delle esigenze manifestate dal contesto socio-culturale in cui si opera, sia delle necessità interne di cambiamento, ovvero di flessibilità, verso una migliore performance.

- **Autonomia.** La capacità di esprimere, secondo un equilibrio virtuoso, collaborazione e competizione nell'ambito di sistema, in cui ogni partecipante è valorizzato nelle sue capacità di proposta, soluzione e intervento diretto, esercitate in modo utile, evitando le ridondanze di ruolo e competenza.
- **Integrazione.** La capacità di creare le condizioni organizzative, che consentano il recupero a unitarietà degli sforzi compiuti da soggetti diversi, anche istituzionali, orientandoli verso obiettivi comuni, nella gestione di un processo o di un progetto, sia clinico-sanitario sia organizzativo-gestionale. I possibili livelli d'integrazione sono:
 - *Sovraziendale e/o di sistema:* è l'integrazione con la Regione e una o più (aree vaste) Aziende limitrofe, la cui finalità è di mettere a disposizione le competenze e le funzioni a favore dell'intera rete assistenziale;
 - *Aziendale:* è la messa in comune delle competenze e/o dei Servizi presenti in una sede erogativa, ovvero tra i livelli assistenziali, al fine di ottimizzare il rendimento delle risorse, operando secondo l'unicità di processi trasversali individuati. L'integrazione aziendale si realizza come: integrazione ospedaliera; integrazione distrettuale; integrazione territorio-> ospedale->territorio.
 - *Integrazione sociale e sanitaria* è un valore primario e, al contempo, obiettivo strategico del sistema regionale di *welfare*, a cui l'Azienda fattivamente partecipa.

Ogni cittadino ha la possibilità e il diritto di verificare, personalmente o attraverso le associazioni e gli organismi di rappresentanza, il rispetto di tale patto.

Ogni cittadino è invitato a rispettare e a far rispettare il patto per la qualità e a partecipare con responsabilità e con proposte al miglioramento continuo dei servizi.

Gli strumenti di partecipazione e verifica sono:

- la raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto
- raccolta e l'analisi sistematica delle segnalazioni dei cittadini: elogi, suggerimenti, rilievi e reclami;

le verifiche degli impegni aziendali per la qualità dei servizi, effettuati dal Comitato Consultivo Misto degli utenti sulla base degli indicatori di qualità definiti dalle procedure di Accreditamento.

I garanti del patto di qualità sono l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il Comitato Consultivo Misto degli utenti.

Il Direttore Generale informa periodicamente la Giunta del Nuovo Circondario Imolese sullo stato dei servizi sanitari dell'Azienda USL e fornisce le informazioni e i dati di attività necessari al controllo politico-istituzionale.

IL COMITATO CONSULTIVO MISTO DEGLI UTENTI

Il Consultivo Misto è un organismo dell'Azienda Usl di Imola che garantisce la partecipazione e la consultazione dei cittadini sulla qualità dei servizi. E' stato istituito in Italia con la legge di riordino del Servizio Sanitario Nazionale 502/92 e successive integrazioni e modificazioni. In Emilia Romagna, il CCM è stato istituito dalla LR 19/94 e successive modifiche. Ad Imola è nato nel settembre 1995.

Il CCM dell'Ausl di Imola è composto dai rappresentanti delle seguenti associazioni di volontariato:

- Comitato a Tutela dei Diritti
- ANTEAS
- Gruppo Ecologia e Salute
- ANT
- AJSER

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

- L'Azienda Usl di Imola garantisce il diritto attraverso i propri uffici legali e secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Doveri del cittadino

- Mantenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, e collaborare con il personale.
- Evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri ospiti delle strutture.
- Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.
- Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture, essendo questi patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- Rispettare gli orari delle attività sanitarie e alberghiere, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti.
- Rispettare la norma di divieto di fumo, mantenendo così un ambiente più sano per tutti.
- Rispettare i posti auto riservati a disabili o a particolari categorie di utenti.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione, ma è anche suo dovere informarsi nelle sedi opportune.
- Informare tempestivamente i servizi dell'intenzione di rinunciare a prestazioni sanitarie programmate, affinché si possano evitare sprechi di tempo e di risorse

Attraverso la Carta dei Servizi l'Ausl di Imola stringe un patto con i cittadini assistiti.

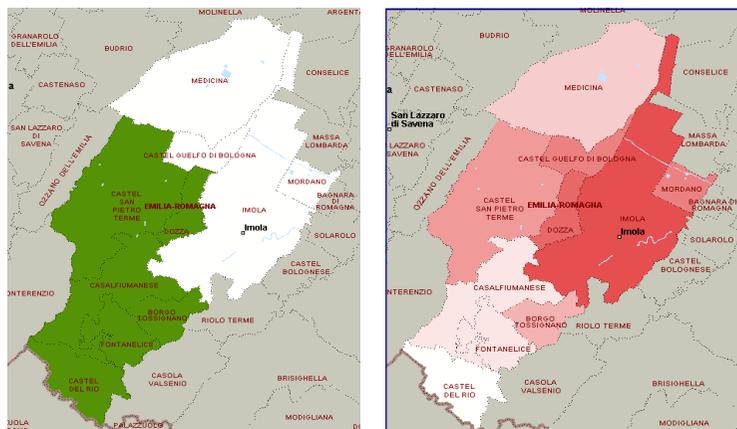
L'Azienda Sanitaria di Imola è precipuamente impegnata nel governo della domanda di servizi e prestazioni sanitarie e nel governo dell'offerta dei livelli essenziali e uniformi di assistenza, rivolta ai cittadini residenti nell'ambito territoriale di competenza e ai cittadini che liberamente scelgono i servizi offerti dalle sue strutture assistenziali e dai suoi professionisti. L'intervento in urgenza e per acuti è garantito a tutti coloro che si rivolgono alle strutture assistenziali dell'Azienda. L'Azienda Sanitaria di Imola vuole:

1. tutelare l'interesse di Salute, mediante interventi di informazione sanitaria e prevenzione primaria, tesi a incidere positivamente sugli stili di vita e sui comportamenti a rischio;
2. offrire i servizi e le prestazioni di assistenza di base, tendendo continuativamente all'eccellenza;
3. offrire cura e assistenza in urgenza e per acuti, tendendo continuativamente all'eccellenza;
4. posizionarsi nelle reti integrate di servizi, in collaborazione con i Centri migliori in ambito regionale, per l'Alta Specialità.

L'Azienda Sanitaria di Imola realizza il governo e la gestione dell'offerta sanitaria, secondo i principi di universalità, equità, appropriatezza ed evidenza dell'efficacia, e realizza il governo economico dei finanziamenti dei cittadini, perseguendo l'allocazione ottimale delle risorse assegnate, secondo principi di efficienza ed economicità. Per il perseguimento dei suoi scopi, l'Azienda Sanitaria di Imola agisce come un sistema cognitivo, evolutivo e dinamico, grazie alla pratica continua dell'integrazione e valorizzazione delle sue molteplici professionalità interne; dell'informazione sanitaria socialmente diffusa; della ricerca e dell'innovazione; della formazione e dell'aggiornamento.

TERRITORIO E POPOLAZIONE

L'ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria di Imola corrisponde a quello del Nuovo Circondario Imolese e comprende i Comuni di Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Castel Guelfo, Castel San Pietro Terme, Dozza, Fontanelice, Imola, Medicina e Mordano, che nell'insieme ricoprono una superficie di circa 787 Km², con una popolazione residente di 129.589 persone, il 49% maschi e il 51% femmine, e 55.505 nuclei familiari (dato al 31.12.08).



Distribuzione dei Comuni della AUSL di Imola per zona altimetrica e densità

Il Nuovo Circondario Imolese confina ad ovest con la Provincia di Bologna, a nord con la Provincia di Ferrara; ad est con la Provincia di Ravenna e a Sud con la Provincia di Firenze. Dal punto di vista geografico circa l'81% della popolazione circondariale vive nei Comuni di Imola (52,49%), Castel San Pietro Terme (15,77%) e Medicina (12,57%). In termini generali la densità di popolazione si conferma inferiore alla densità media sia nazionale che regionale, ed è maggiore in pianura e molto minore in collina.

Dal punto di vista della dispersione abitativa, il 66% della popolazione circondariale vive nei 10 centri urbani dei Comuni, il 18% vive nelle frazioni, e il 16% nelle case sparse.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI E IMPEGNI DELL'AZIENDA

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessario
Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

- L'Ausl di Imola ed i propri professionisti si impegnano nell'applicazione di procedure per la gestione del dolore, attraverso il Comitato aziendale Ospedale senza Dolore, impegnato, tra l'altro, ad attuare il progetto "Ospedale senza dolore".
- L'Ausl di Imola garantisce adeguate cure palliative a domicilio del paziente, in ambulatorio, nei reparti di degenza e presso l'Hospice.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

- L'Azienda Usl di Imola e i propri professionisti, compresi i medici di medicina generale, si impegnano costantemente nella applicazione di linee guida e percorsi diagnostico-terapeutici elaborati avendo a riferimento la letteratura e le linee guida internazionali e che consentono al paziente di ricevere un'assistenza personalizzata, appropriata per patologia, per modalità e per intensità di cura.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto di ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

- L'Ausl di Imola assicura al cittadino informazioni circa i propri diritti, attraverso la Carta dei Servizi, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il sito internet aziendale e tutti gli ulteriori strumenti informativi a disposizione.
- Questo diritto può essere esercitato recandosi personalmente, inviando un fax, una lettera o una mail all'Ufficio Relazioni con il pubblico o ad uno dei punti informativi decentrati dell'Azienda. Il reclamo viene gestito secondo le procedure del sistema di segnalazione regionale e al cittadino viene data risposta con lettera raccomandata entro 30 gg. dalla presentazione dello stesso.

Il controllo sul sistema di gestione reclami viene effettuato attraverso il Comitato Consultivo Misto degli Utenti, garante anche del secondo livello di tutela (vedi parte IV).

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI E IMPEGNI DELL'AZIENDA

- stiche (30 gg.) e per quanto riguarda l'accesso a ricovero programmato.
- L'Azienda Usl di Imola si impegna a garantire la continuità nell'apertura delle prenotazioni di ciascuna tipologia di prestazione, salvo per periodi brevi e per cause tecniche che dovranno comunque essere motivate e comunicate al cittadino.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

- L'Azienda Usl di Imola definisce e garantisce standard di qualità dei propri prodotti e servizi e li sottopone a verifica secondo quanto definito dal percorso di accreditamento regionale.
- L'Azienda Usl di Imola, attraverso la Carta dei Servizi Aziendale e le Carte di Servizio delle singole Unità Operative, dichiara i propri standard e si sottopone alla verifica dei cittadini e dei loro rappresentanti

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere tutelato da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

- L'Azienda Usl di Imola si impegna nel garantire questo diritto attraverso i percorsi di gestione del rischio, il governo clinico e la formazione continua dei propri operatori.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

- L'Azienda Usl di Imola, anche grazie al suo pieno inserimento nella rete ospedaliera regionale, garantisce ai propri cittadini l'accesso alle cure più appropriate al proprio caso.

TERRITORIO E POPOLAZIONE

Negli ultimi 5 anni la crescita demografica ha registrato ritmi sostenuti: l'incremento dal 2004 al 2009 si attesta intorno al 5,5%, passando da oltre 122.000 abitanti a oltre 129.000, con un incremento annuo medio di 1.362 abitanti. La crescita della popolazione della AUSL di Imola, nel quadriennio 2005-2007, tende a rallentare - così come il trend regionale - per poi aumentare nel 2008, sino a superare per la prima volta il dato medio regionale (1,31% vs 1,25%).

Nel periodo 2004-2007, la crescita della natalità nell'AUSL di Imola è praticamente sovrapponibile a quella media regionale: il tasso grezzo di natalità nel 2007 è di 9,6/1000 abitanti contro il 9,53/1000 abitanti della regione. Per la popolazione circondariale, le ragioni della ripresa stabile della natalità sono legate all'immigrazione e anche a comportamenti socio-culturali, quali l'aumento delle nascite da madri italiane over 35 anni. Il tasso di crescita della popolazione circondariale >65 anni, per il periodo 2005-2008, è pari a +2,7%, lievemente inferiore a quello medio regionale (+3,3%). Il gap dalla media regionale si inverte prendendo in esame il sottoinsieme di popolazione di età >75 anni (+6,4% vs +5,9% regionale) e torna a un valore aziendale inferiore al valore medio regionale per il sottoinsieme definito "grandi anziani" (>85 anni) che cresce del +16,8% nel territorio dell'Azienda di Imola, a fronte di un dato regionale di +22,2%. L'indice di invecchiamento della popolazione circondariale non si discosta in maniera significativa da quello medio regionale, superandolo lievemente in tutti gli anni considerati; lo stesso per l'incidenza di over 75 anni e grandi anziani, costantemente un po' al di sopra delle incidenze medie regionali. La popolazione maschile è relativamente più presente di quella femminile fino ai 49 anni (più nati e maggiore presenza di stranieri) e inizia a ridursi lievemente nella classe di età 50-64 anni, fino a raggiungere la massima diminuzione dai 60 anni in poi.

Gli stranieri residenti all'1/01/2008 sono 8.158 (il 6,4% della popolazione totale); il tasso di crescita tra 2007 e 2008 registra una forte accelerazione (+18,9%), pur rimanendo l'incidenza decisamente inferiore al dato medio regionale e a quello nazionale.

SERVIZI TERRITORIALI ED OSPEDALIERI

Il territorio dell'Azienda USL di Imola si articola in un unico Distretto che comprende tutti i dieci Comuni dell'ambito circondariale e aziendale.

Il Presidio Ospedaliero dell'AUSL di Imola è unico e formato dagli stabilimenti ospedalieri di Imola e di Castel San Pietro Terme.

Nel territorio del Nuovo Circondario Imolese è presente inoltre l'Ospedale di Montecatone, una struttura specializzata nella riabilitazione di pazienti con esiti di gravi lesioni spinali e cerebrali gestito dalla Montecatone Rehabilitation Institute S.p.A., società a capitale misto pubblico-privato, autorizzata dalla Regione Emilia-Romagna.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Gli organi dell'Azienda Usl e la direzione aziendale

Sono organi dell'Azienda: il Direttore Generale; il Collegio di Direzione; il Collegio Sindacale.

Il **Direttore Generale** è nominato dalla Regione ed è l'organo di governo, al quale spetta la responsabilità complessiva della gestione e la rappresentanza legale dell'Azienda. Egli assicura il perseguimento della *mission* aziendale ed è responsabile della realizzazione dei programmi e dei progetti strategici, in coerenza con le indicazioni e gli obiettivi stabiliti dai diversi livelli istituzionali. Per l'esercizio delle sue funzioni, si avvale del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo, ponendo in esecuzione i principi di collegialità e corresponsabilità.

Il **Collegio di Direzione**, presieduto dal Direttore Sanitario, resta in carica tre anni, ed è composto dai Direttori Sanita

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI E IMPEGNI DELL'AZIENDA

quanto definito dalla normativa vigente, garantisce al cittadino la possibilità di scegliere, pagando la tariffa prevista per la prestazione, il professionista a cui rivolgersi.

- Al cittadino che lo richiede e nomina un proprio delegato, viene garantita la possibilità di non essere informato direttamente del proprio stato di salute.

6. Diritto alla privacy e alla riservatezza

Ogni individuo ha il diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

- L'Ausl di Imola si impegna ad acquisire da tutti i suoi assistiti il consenso al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dal Dlgs. N.196/03, garantendo che il trattamento di tali dati si svolga nel rispetto dei principi di legittimità, correttezza, liceità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi.
- L'Ausl di Imola garantisce la possibilità, al cittadino che lo richiede, di non fornire informazioni sul proprio stato di degenza ad alcuno.
- L'Ausl di Imola e i propri professionisti si impegnano a garantire condizioni di comfort delle strutture e comportamenti a tutela della privacy del paziente ricoverato o che accede ad una prestazione.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

- L'Azienda Usl garantisce risposta al bisogno di salute del cittadino entro tempi definiti e comunicati all'assistito stesso
- L'Azienda Usl di Imola si impegna al rispetto dei tempi di attesa stabiliti dalla Regione per l'erogazione di prestazioni diagnostiche strumentale (60 gg.) e visite speciali

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI E IMPEGNI DELL'AZIENDA

- L'Azienda Usl di Imola garantisce a ciascun cittadino che ne faccia richiesta copia delle proprie cartelle cliniche.
- L'Azienda Usl di Imola garantisce una diffusa informazione all'utenza tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i punti informativi aziendali, i materiali informativi in distribuzione presso i servizi aziendali, il sito internet e i mezzi di informazione locale.
- Ai pazienti ricoverati presso gli Ospedali aziendali o al loro delegato viene garantita la possibilità di discutere della propria condizione clinica con il medico di riferimento.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute.

- L'Azienda Usl, attraverso i suoi professionisti e la pratica del consenso informato, si impegna a fornire al cittadino che debba essere sottoposto a trattamenti diagnostici, chirurgici, terapeutici, (o al suo delegato), una debita informazione riguardo al tipo di trattamento, ai possibili rischi connessi e alle eventuali alternative terapeutiche, in modo che Egli possa acconsentire, in piena coscienza, allo svolgimento dei trattamenti stessi.
- L'operatore sanitario, nel momento in cui informa il cittadino, sia per ottenerne il consenso informato che per comunicargli informazioni riguardanti il suo stato di salute, deve impegnarsi ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile anche a persone sprovviste di conoscenza tecnica.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

- E' diritto del cittadino scegliere liberamente la struttura sanitaria pubblica o privata accreditata a cui rivolgersi.
- L'Azienda Usl di Imola garantisce la possibilità di scelta e revoca del medico o pediatra di famiglia, in ogni momento, attraverso gli sportelli aziendali deputati.
- L'Ausl di Imola, attraverso i propri professionisti che operano in regime di libera professione intramoenia secondo

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

rio; di Distretto; delle Direzioni Tecniche aziendali; di Dipartimento; della UOC Amministrazione del Presidio e dei Servizi territoriali; dai Responsabili Infermieristici/Tecnici dei Dipartimenti sanitari; dai rappresentanti dei Medici di Medicina Generale, dei Pediatri di Libera Scelta e degli Specialisti. Il Collegio di direzione ha funzioni di elaborazione, proposta, anziché consultive, in merito a soluzioni organizzative e di sviluppo dei servizi, formazione, ricerca e innovazione.

Il **Collegio Sindacale** è composto da tre membri, designati rispettivamente dalla Regione, dalla Giunta del Nuovo Circondario Imolese e dallo Stato. Resta in carica tre anni ed ha funzioni la vigilanza e il controllo sulla regolarità amministrativa e contabile, così come previsto e disciplinato dalla normativa vigente.

Il **Direttore Sanitario** concorre alla direzione strategica dell'Azienda coadiuvando il direttore generale per il raggiungimento degli obiettivi di salute e miglior combinazione di efficacia, efficienza e qualità dei servizi.

Il **Direttore Amministrativo** concorre alla direzione strategica dell'Azienda, coadiuvando il direttore generale in particolare per il governo del sistema economico-finanziario e la garanzia di legittimità e regolarità di procedure e atti di competenza della Direzione Generale.

Il **Direttore di Distretto** svolge funzioni di committenza, ossia di programmazione del bisogno riferito all'offerta complessiva - assistenza residenziale, domiciliare, ambulatoriale e ospedaliera - traendo esplicito mandato dalle istanze delle comunità locali.

L'organizzazione dipartimentale è il modello ordinario di gestione di tutte le attività, cliniche, assistenziali e di supporto dell'Azienda. I Dipartimenti sono le strutture complesse fondamentali dell'Azienda, costituite da una pluralità di unità operative complesse (UOC); strutture semplici a valenza dipartimentale (SSD) e componenti interne di UOC (SSU); altre forme di aggregazione professionali, configurate in responsabilità di "Programmi inter e intra dipartimentali"; incarichi di "Alta Specializzazione" e "Professionali".

Il distretto e i dipartimenti territoriali

I compiti del Distretto sono quelli di promuovere la collaborazione con i comuni e le forme associative della popolazione per la rilevazione dei bisogni di salute e la programmazione degli interventi; assicurare accessibilità ai servizi sanitari e sociali secondo criteri di equità e appropriatezza; garantire l'integrazione tra le prestazioni territoriali e le prestazioni ospedaliere e tra le attività sanitarie e sociali.

I Dipartimenti territoriali sono:

Dipartimento di Sanità Pubblica

Garantisce la tutela della salute collettiva, attraverso azioni di analisi epidemiologica e gestione del rischio di popolazione; promozione della salute; prevenzione delle malattie e delle disabilità; miglioramento della qualità della vita; vigilanza e controllo sulla salute pubblica e la sicurezza, sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda, con valenza anche autorizzativa. Il Dipartimento di Sanità Pubblica supporta altresì i vari soggetti istituzionali, affinché le scelte di sviluppo economico e territoriale siano compatibili con i piani e gli obiettivi di sicurezza sociale e di promozione della salute. Il Dipartimento è articolato in UO Igiene e Sanità Pubblica (igiene degli alimenti e nutrizione; medicina dello sport e promozione dell'attività fisica; epidemiologia e prevenzione malattie infettive, salute dell'abitato e delle comunità); UO Prevenzione e Sicurezza negli ambienti di lavoro; UOC Igiene Veterinaria (sanità animale; igiene allevamenti e produzioni zootecniche; igiene alimenti di origine animale) e Programma Medicina Legale. 12

L'Azienda Usl di Imola ha definito di assumere come propri i diritti esplicitati dalla "Carta Europea dei Diritti del Malato" (2002), declinando per ciascuno di essi gli impegni della sanità locale nei confronti dei propri assistiti, alla luce della normativa vigente.

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

- L'Azienda Usl di Imola si impegna in attività di informazione ed educazione sanitaria alla popolazione per favorire l'assunzione di corretti stili di vita atti alla tutela del benessere fisico e psichico.
- L'Azienda Usl di Imola attua i programmi di screening oncologici promossi dalla Regione Emilia Romagna per la diagnosi precoce dei tumori al collo dell'utero, alla mammella e al colon retto.
- L'Azienda Usl di Imola garantisce le vaccinazioni obbligatorie e raccomandate nel bambino e nell'adulto.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.

I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

- L'Azienda Usl di Imola si impegna nella semplificazione dell'accesso ai servizi attraverso la diffusione dei punti di prenotazione sul territorio anche grazie al CUP in Farmacia, al CUP telefonico, al pagamento online.
- L'Azienda Usl di Imola si impegna nella semplificazione dell'accesso a cittadini stranieri attraverso una segnaletica multilingue e la possibilità di attivare la mediazione linguistica e culturale presso i servizi ospedalieri e territoriali.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli

L'URP e la registrazione della dichiarazione di volontà per la donazione organi

L'URP è punto di registrazione e raccolta delle manifestazioni di volontà per la donazione organi, tessuti e cellule, in collegamento direttamente con il sito dedicato del Ministero della Salute.

L'URP e la valutazione della qualità percepita

L'URP realizza periodicamente indagini di gradimento dei servizi sanitari da parte dei cittadini con la collaborazione attiva del Comitato Consultivo Misto degli utenti.

Le rilevazioni, effettuate tramite gli strumenti del questionario, dell'intervista, del focus group, ecc... sono utili a raccogliere i giudizi dei cittadini sulla qualità percepita come monitoraggio delle garanzie dichiarate dal servizio; ad ottenere informazioni attendibili da rendere disponibili ai professionisti per orientare eventuali ed opportune azioni di miglioramento; ad individuare trend di miglioramento e/o peggioramento, confrontando i dati raccolti coi dati delle indagini precedenti; a raccogliere giudizi, precisazioni e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

NUMERO VERDE DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Può essere chiamato da tutta Italia, sia da telefono fisso che da cellulare. Operatori qualificati rispondono tutti i giorni dalle 8,30 alle 17,30, e il sabato mattina, dalle 8,30 alle 13,30.



Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche.

Ha il compito di promuovere la salute mentale e il contrasto alle dipendenze patologiche, come aspetto della salute generale in ogni fascia di età e in ogni strato sociale della popolazione; facilitare il libero accesso agli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione e favorire la crescita di una cultura di contrasto dello stigma e di tutela dei diritti di cittadinanza delle persone con disagio psichico o disturbo mentale. Nell'ambito del Dipartimento sono presenti le UO Territoriale e Psichiatria Adulti, la UO Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura e Residenza Trattamenti Intensivi e la UO Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza.

Dipartimento delle Cure Primarie

Organizza, gestisce, integra il sistema di cure erogate vicino ai luoghi di vita delle persone (studio del proprio medico, domicilio, strutture ambulatoriali e consultoriali, strutture residenziali e semiresidenziali). Le Cure Primarie costituiscono la forma principale di assistenza sanitaria, quella continuativa sulla quale si appoggia e attraverso la quale viene indicata la necessità di assistenza specialistica (anche ospedaliera). Le linee di servizio assicurate dal DCP riguardano: l'assistenza di medicina generale e pediatrica di libera scelta, l'assistenza infermieristica, ostetrica e riabilitativa, l'assistenza specialistica territoriale, farmaceutica, consultoriale, i servizi rivolti alle fasce deboli (anziani, disabili, adolescenti, famiglie multiproblematiche, immigrati). Il Dipartimento si articola nelle Unità Operative Cure Primarie, Medicina Riabilitativa, nella struttura Consultorio Familiare e nel programma Pediatria di Comunità.

La Medicina Generale: medico di famiglia, pediatra di libera scelta e continuità assistenziale (ex guardia medica).

Il medico di medicina generale (MMG) e il pediatra di libera scelta (PLS) rappresentano il primo contatto medico tra il cittadino ed il servizio sanitario nazionale, si occupano di tutti i problemi di salute indipendentemente da età, sesso e ogni altra caratteristica della persona e garantiscono la

continuità assistenziale mantenendo contatti con i colleghi ospedalieri, i colleghi specialisti e i colleghi di continuità assistenziale (ex guardia medica). Il MMG svolge fondamentalmente attività di diagnosi e cura nei confronti dei propri pazienti, con modalità rispondenti al livello più avanzato di appropriatezza clinica ed organizzativa, nell'ambito di un rapporto di rispetto, cortesia, collaborazione e garanzia della privacy come previsto dalla normativa corrente.

I medici di medicina generale svolgono la loro attività in regime libero professionale convenzionato con il servizio sanitario nazionale, integrato con il servizio sanitario regionale e con l'azienda unità sanitaria locale, attraverso una relazione di tipo fiduciario con i propri assistiti. Per rafforzare la continuità dell'assistenza territoriale e fare in modo che i cittadini possano in ogni momento della giornata trovare una risposta ai propri bisogni di salute da parte di un MMG sono state avviate **forme di associazionismo** tra i medici di famiglia da una parte e i pediatri di libera scelta, dall'altra. Ciascun medico che fa parte di una associazione, si impegna a svolgere la propria attività anche nei confronti di assistiti degli altri associati, in caso di assenza di questi ultimi ed anche per esigenze assistenziali non rinviabili che si verificano in orari diversi da quelli di ricevimento del medico di famiglia dell'assistito. Ogni utente può così, nel suo ambito territoriale, trovare una risposta adeguata ai suoi bisogni assistenziali di media/lieve gravità, riservando l'assistenza ospedaliera a patologie con urgenza non differibile. Il medico che non aderisce a forme associative continua a svolgere la propria attività singolarmente, organizzandosi come meglio ritiene opportuno in base alle caratteristiche del proprio territorio e dei propri assistiti. Le forme di associazionismo medico attualmente esistenti sul nostro territorio sono la **Medicina in Rete** e la **Medicina di Gruppo**. Inoltre, allo scopo di espletare i suoi compiti e funzioni nel rispetto dei principi sopra indicati, i 98 MMG presenti sul territorio aziendali svolgono la propria attività all'interno di una specifica unità complessa delle cure primarie, definita Nucleo Cure Primarie (NCP) che può comprendere la collaborazione anche di altri operatori sanitari e sociali

L'URP e il sistema delle segnalazioni dei professionisti

L'URP accoglie e gestisce anche le segnalazioni dei professionisti e delle équipe relative al non rispetto da parte dei cittadini del patto di qualità.

L'URP e il servizio di ascolto e mediazione dei conflitti

La mediazione è un percorso proposto dall'Ausl attraverso il quale i mediatori (persone neutrali) offrono a cittadini e professionisti, entrati in conflitto, la possibilità di confrontare i propri punti di vista e di esporre i propri vissuti attraverso colloqui individuali. Attraverso l'URP è possibile attivare il team della mediazione come offerta di un ulteriore servizio di tutela del cittadino e del professionista nelle segnalazioni di conflittualità.

Caratteristiche fondamentali della mediazione:

1. è il risultato dell'attività di ascolto di singoli individui, che permette ad essi di trovare uno spazio (tempo, luogo) nel quale si possa dare voce a quanto di inespresso era rimasto nella vicenda che li ha coinvolti;
2. si tratta di un percorso volontario e consensuale per entrambe le parti;
3. i mediatori non suggeriscono soluzioni, ma riconoscendo gli stati emotivi e i vissuti soggettivi di ciascuno facilitano le persone coinvolte nel conflitto a giungere, se disponibili, ad una comprensione reciproca; le parti in conflitto non vivono passivamente il percorso, ma ne sono componenti attive e protagoniste;
4. ha assoluto carattere di riservatezza: le parti, durante la mediazione, possono esprimere liberamente i propri sentimenti senza il timore che questi siano resi pubblici o utilizzati ad altri fini. Il cittadino e/o il professionista che si trova in una situazione conflittuale può usufruire volontariamente e in forma riservata del servizio offerto dai mediatori, sia dell'ascolto individuale che della mediazione trasformativa. Il team dei mediatori, formati a livello regionale, è composto da professionisti del progetto interaziendale tra Ausl di Imola, IOR Domus Nova e Montecatone R.I. SpA.

L'AZIENDA COMUNICA CON I CITTADINI

Nel territorio e negli ospedali sono inoltre disponibili i referenti/punti informativi URP di seguito elencati:

- Segreteria Direzione Medica di Presidio - Ospedale S. Maria della Scaletta via Montericco 4 Imola
- Segreteria Distretto - Polo territoriale Città di Imola (Ospedale Vecchio) viale Amendola 8 Imola
- Sportello della Prevenzione Dipartimento Sanità Pubblica - Polo territoriale Città di Imola (Ospedale vecchio) viale Amendola 8 Imola
- Portineria Ospedale di Castel San Pietro Terme, Viale Oriani 1
- Portineria Polo Sanitario Territoriale di Medicina, Via Saffi ???

L'URP e il sistema delle segnalazioni dei cittadini

Ogni suggerimento è utile per migliorare il servizio offerto. I cittadini e/o le associazioni di tutela possono presentare all'Urp le loro segnalazioni di elogio, suggerimento, rilievo e reclamo.

I professionisti dell'URP accolgono la segnalazione nell'ambito del sistema informatico regionale, secondo la procedura aziendale e secondo il protocollo d'intesa con le associazioni di tutela.

I direttori e i professionisti inviano all'URP le relazioni e le informazioni utili a dare la risposta al cittadino.

La direzione dell'AUSL risponde al cittadino e/o all'associazione entro 30 gg dal ricevimento della segnalazione scritta o invia una lettera che informa sui tempi della presa in carico del problema.

Il responsabile è a disposizione per un colloquio, per chiarimenti sulla risposta, per organizzare eventuali incontri con cittadini e professionisti o per avviare un secondo livello di tutela attraverso una commissione mista (composta da membri aziendali e membri del Comitato consultivo misto degli utenti) qualora il cittadino sia insoddisfatto della risposta ricevuta dall'Azienda sanitaria.

L'URP periodicamente esamina le segnalazioni e monitorizza le criticità e le eccellenze insieme alle direzioni, ai professionisti e al CCM per confermare o per avviare percorsi di miglioramento.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO DIPARTIMENTALE

(PLS, Medici di continuità assistenziale ex guardia medica, infermieri, assistente sociale, ecc..). Attualmente il territorio aziendale si articola in sette NCP: Castel S. Pietro Dozza; Imola Centro ovest; Imola Centro Cavour; Imola Cintura nord; Imola Cintura sud; Comunità montana; Medicina.

Il Presidio ospedaliero ed i dipartimenti ospedalieri

Il Presidio ospedaliero unico dell'AUSL di Imola è composto dagli Ospedali S. Maria della Scaletta di Imola e Ospedale Civile di Castel San Pietro T.

Presso queste strutture si erogano prestazioni in regime di degenza per acuti; lungodegenza; hospice; Day Hospital (ricovero diurno); Day Surgery (chirurgia di un giorno) e prestazioni ambulatoriali specialistiche delle branche mediche e chirurgiche, anche in regime di Day Service.

Il Presidio Ospedaliero si integra con le altre articolazioni aziendali, ed in particolare con il Distretto, al fine di assicurare i bisogni di base della popolazione del circondario Imolese, in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi della programmazione regionale e provinciale.

I dipartimenti ospedalieri sono:

Dipartimento di Emergenza e Accettazione(DEA).

Risponde all'emergenza-urgenza extra ed intraospedaliera, in termini di tempestività e appropriatezza. E' articolato nella UO Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza (Pronto Soccorso, Emergenza Territoriale Imola Soccorso, Medicina di Urgenza e Osservazione Breve Intensiva); UO Anestesia e Rianimazione (Blocco Operatorio, Rianimazione, Terapia antalgica); UO Cardiologia (Degenza ordinaria, Terapia Intensiva Coronarica ed attività Ambulatoriale Cardiologica); Semi Intensiva e Radiologia d'Urgenza.

Dipartimento Medico.

Risponde al bisogno del paziente acuto, subacuto e postacuto, con patologia d'organo medica e con polipatologie mediche, ad alto livello di assistenza, differenziata in base all'altitudine della tipologia di pazienti. Garantisce l'appropriatezza e la continuità delle cure, attraverso l'integrazione e la pluripotenzialità di competenze. L'area Inter

IL MODELLO ORGANIZZATIVO DIPARTIMENTALE

nistica nel suo complesso rappresenta il centro di tutti i percorsi assistenziali integrati Ospedale-Territorio, compresa la dimissione protetta, che assicura al paziente fragile la continuità e l'uniformità di trattamento, tenendo conto delle criticità funzionali e sociali dell'assistito. Il Dipartimento medico è articolato nelle UO: Medicina 1, Geriatria (degenza e centro demenze), Lungodegenza post-acuti, Nefrologia e Dialisi, Gastroenterologia, Oncologia e Hospice; nelle Strutture semplici di Medicina 2, Neurologia Day Hospital internistico e nel Programma Anziani.

Dipartimento Materno infantile

Garantisce la prevenzione, diagnosi e cura della patologia ostetrico-ginecologica, in ogni fascia di età della donna e della patologia pediatrica, dall'epoca neonatale all'adolescenza. Dà risposta alle esigenze assistenziali delle persone e/o famiglie affette, o a rischio di essere affette, da malattie genetiche. E' articolato nelle U.O. Pediatria e Nido, Ginecologia e Ostetricia e Genetica Medica.

Dipartimento Chirurgico

Risponde ai bisogni di salute per gli ambiti di Chirurgia generale e specialistica, con interventi in urgenza e programmati. L'Area Chirurgica utilizza strumenti operativi che vanno dalla Chirurgia ambulatoriale, alla Day Surgery e One Day Surgery, e all'intervento in regime di degenza ordinaria, in modo tale che il processo assistenziale terapeutico garantisca al paziente sicurezza e qualità, riducendo tutte le complicità legate all'ospedalizzazione prolungata. Il Dipartimento Chirurgico è articolato nelle UO Chirurgia generale (Degenza ordinaria, Day Hospital Chirurgico, Chirurgia d'urgenza), Ortopedia, Urologia, Otorinolaringoiatria, Oculistica.

Dipartimento dei Servizi

Fornisce servizi ai clienti esterni ed interni. E' composto dalle Unità Operative di Radiologia (organizzata in senologia e radiologia di urgenza), Anatomia Patologica, Laboratorio Analisi e dalle strutture Centro raccolta sangue ed immunoematologia e Centrale di Sterilizzazione. 16

L'AZIENDA COMUNICA CON I CITTADINI

L'Azienda USL di Imola comunica coi cittadini utilizzando molteplici strumenti e canali (URP, stampa, radio, tv, materiali informativi, incontri pubblici, ecc...)

Le attività di informazione e comunicazione sono coordinate dallo Staff Informazione Comunicazione della Direzione generale.

Questo ha il compito di:

- promuovere salute e benessere informando i cittadini sui corretti stili di vita e comportamenti di prevenzione, rendere facilmente disponibili e accessibili le informazioni necessarie ai beneficiari dei servizi, per scegliere, orientarsi e accedere alle prestazioni,
- rendere sistematicamente disponibili informazioni e notizie, utili a individuare le sedi dei servizi, gli orari, le competenze e le responsabilità dei professionisti ivi presenti, e le modalità di erogazione
- stimolare informazioni di ritorno sui servizi ricevuti, al fine di migliorarne conseguentemente la qualità.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

È il centro di ascolto dell'azienda sanitaria di Imola.

I professionisti dell'URP accolgono le persone, ascoltano, danno informazioni, consigli e aiuto per utilizzare al meglio i servizi sanitari del territorio, si prendono cura dei problemi e promuovono i possibili miglioramenti. Il cittadino può contattare il professionista dell'URP recandosi di persona presso la sede, presso uno dei punti informativi sul territorio, inviando una lettera, telefonando, inviando un fax, una mail oppure attraverso l'home page del sito dell'Ausl di Imola.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

tel. 0542 604121 fax. 0542 604247

e - mail: urp@ausl.imola.bo.it
oppure www.ausl.imola.bo.it

Sede: Amendola 2, Imola

Orari: dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13, il martedì e giovedì dalle 15 alle 17 e il sabato dalle 9 alle 12. ???

LE PRENOTAZIONI DI VISITE ED ESAMI

- ad Imola, presso l'Ospedale Santa Maria della Scaletta in adiacenza al CUP, dal lunedì al venerdì dalle ore 14,00 alle ore 18,30;
- a Castel San Pietro Terme, presso l'Ospedale Civile di viale Oriani, in adiacenza al CUP il lunedì, mercoledì, giovedì, dalle 14,30 alle 17,00 ed il martedì e venerdì dalle 14,00 alle 19,00. (verificare con cristiani)?????

Pagamento del ticket

Il ticket, quota di compartecipazione del cittadino alla spesa sanitaria, può essere pagato direttamente alle macchine riscuotitrici collocate nelle strutture sanitarie; agli sportelli Cassa dell'Azienda; attraverso bonifico bancario o on line, collegandosi al sito www.pagonlinesanita.it.

Il CUP in farmacia

Presso le farmacie convenzionate del territorio è possibile prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici. E' sufficiente presentarsi in farmacia con la richiesta del medico di medicina generale o dello specialista e la tessera sanitaria.

Il farmacista consegnerà la prenotazione che servirà anche per il pagamento del ticket che è possibile effettuare anche nelle farmacie e in alcune parafarmacie del territorio.

Servizio di conferma o disdetta della prenotazione

Una disdetta tempestiva consente di lasciare il posto ad un altro utente e utilizzare in modo appropriato le risorse che vengono messe a disposizione dei cittadini. In tal senso l'Azienda Usl ha dal 2009 un servizio automatico di richiamata per la conferma/disdetta della prenotazione. Il cittadino sarà chiamato 7 giorni prima dell'appuntamento fissato e, seguendo le istruzioni dell'operatore elettronico, potrà confermare l'appuntamento digitando 1 o disdirlo digitando 3.

COME SI ACCEDE AL RICOVERO

Il ricovero può essere programmato o urgente, con accesso attraverso il Pronto Soccorso.

Il Pronto Soccorso è il servizio dedicato alle urgenze e alle emergenze sanitarie. Non è la struttura idonea per approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici, o per affrontare situazioni non urgenti. Per evitare sovraffollamento e congestione del servizio è necessario - da parte di tutti - un uso del pronto soccorso appropriato e responsabile.

L'accesso al PS è regolato dagli infermieri del "triage infermieristico" che forniscono al cittadino un codice colore che segnala la loro priorità di accesso alla visita, ma che non è un criterio per definire la compartecipazione alla spesa.

Il codici di accesso ed il loro significato

CODICE ROSSO: il paziente è in pericolo di vita, ha la priorità assoluta ed entra direttamente in Sala Emergenza.

CODICE GIALLO: il paziente è in potenziale pericolo di vita (minaccia imminente di cedimento delle funzioni vitali)

CODICE VERDE: il paziente necessita di una prestazione medica differibile (non necessita di una valutazione medica immediata e non corre rischi). Al momento della valutazione presenta le funzioni vitali integre e i parametri nella norma; l'accesso agli ambulatori avviene dopo i codici *rossi e gialli*.

CODICE BIANCO: non vi è alcuna alterazione delle funzioni vitali, non è presente una sintomatologia critica o a rischio di aggravamento, la sintomatologia è minore o è presente da qualche giorno o è cronica e l'utente potrebbe trovare soluzione al problema utilizzando i percorsi sanitari alternativi al PS (MMG, Guardia Medica).

L'accesso ai PS: Pediatrico, Ortopedico, Oculistico, Ostetrico-Ginecologico avviene direttamente tramite il triage di Pronto Soccorso Generale.

REGOLE DI ESENZIONE DAL TICKET IN PRONTO SOCCORSO

in applicazione della delibera 1035 /2009 sono entrate in vigore le nuove regole per l'accesso al pronto soccorso e la relativa compartecipazione alla spesa.

Di seguito, le condizioni di esenzione dal ticket in caso di accesso ai servizi di pronto soccorso, in vigore dal 26 settembre 2009:

- prestazioni erogate nell'ambito dell'OBI (Osservazione Breve Intensiva), dedicata alle situazioni cliniche che necessitano di un iter diagnostico-terapeutico di norma non inferiore alle 6 e non superiore alle 24 ore,
- prestazioni seguite da ricovero,
- prime prestazioni riferite a trauma con accesso al pronto soccorso entro 24 ore dall'evento,
- prestazioni riferite a trauma con accesso al pronto soccorso oltre 24 ore dall'evento nei casi in cui si dia contestualmente corso ad un intervento terapeutico,
- prestazioni riferite ad avvelenamenti acuti,
- prestazioni erogate ai soggetti di età inferiore a 14 anni,
- prestazioni riferite a infortuni sul lavoro,
- prestazioni richieste dai medici e pediatri di famiglia, da medici di continuità assistenziale (guardia medica) o da medici di altro pronto soccorso,
- prestazioni riferite a soggetti esenti per patologia e/o reddito e altre condizioni previste dalla normativa vigente,
- prestazioni riferite alle persone straniere temporaneamente presenti (STP) se indigenti ed ai sensi della normativa vigente.

LE PRENOTAZIONI DI VISITE ED ESAMI

E' possibile prenotare visite ed esami telefonicamente, o recarsi di persona presso una delle sedi CUP presenti nel territorio o nelle farmacie convenzionate.

Sedi CUP

- Polo sanitario territoriale Città di Imola (Area Ospedale Vecchio Ex Loli), piazzale G. dalle Bande Nere 11
- Ospedale Santa Maria della Scaletta Via Montericco, 4 Imola
- Sede distrettuale di Borgo Tossignano, via dell'8° Centenario, 4 Borgo Tossignano
- Ospedale Civile di Castel San Pietro Terme - viale Oriani, 1
- Polo Sanitario di Medicina, via Saffi, 1 Medicina

IL CUP telefonico consente di prenotare le visite specialistiche e un'ampia gamma di prestazioni sanitarie.

Gli esami che richiedono una preparazione prima dell'effettuazione, gli esami di laboratorio, radiologici e le prestazioni odontoiatriche non vengono prenotati telefonicamente, ma direttamente alla sportello.

Per prenotare e disdire prestazioni in regime di servizio sanitario pubblico contattare il numero **848 83 13 13**.

Questi numeri sono attivi dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30; sabato dalle 8.30 alle 12.30.

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

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

A questo punto il cittadino, avendo a disposizione il numero del codice a barre della ricetta, può prenotare e annotarsi le modalità dell'appuntamento comunicate a voce dall'operatore.

Non possono essere prenotate in farmacia le prestazioni di igiene pubblica, odontoiatriche e le visite in libera professione.

Prenotazione di prestazioni in libera professione

Le prenotazioni di prestazioni in regime libero professionale possono essere eseguite telefonicamente al numero dedicato **848 83 23 23** o recandosi agli sportelli situati: