

Aggiornato a marzo 2009

Si ringraziano

Il gruppo della Carta dei servizi
Il Tribunale per i Diritti del Malato
L'addetto stampa Luca Poleggi
Tutti i servizi aziendali per il loro apporto

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



AUSL VITERBO

Azienda Unità Sanitaria Locale Viterbo

Carta dei servizi
Carta dei servizi
Carta dei servizi

Con la realizzazione della Carta dei servizi, l'Azienda unità sanitaria di Viterbo tiene fede a un patto ideale stipulato con i propri utenti, sulla strada della continuità con le azioni intraprese in questi ultimi anni.

Affermando e dichiarando i diritti e i doveri degli operatori aziendali, sanitari e amministrativi, ma anche dei singoli cittadini, abbiamo posto in essere uno strumento fondamentale di trasparenza, passando dalla dichiarazione di intenti al fatto concreto.

La Carta dei servizi, infatti, si ispira ai principi Costituzionali di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e di divieto assoluto di ogni forma di discriminazione.

Ma, più di ogni cosa, la Carta si pone l'obiettivo di rafforzare il processo in atto di collaborazione, tra azienda e utenti, teso alla costruzione di un sistema sanitario locale moderno, funzionale, attento ai bisogni specifici di pazienti e familiari. La maturazione di questo rapporto partecipativo da parte della popolazione ha già prodotto dei significativi risultati per la Ausl di Viterbo sotto il profilo dell'appropriatezza delle cure e di una maggiore consapevolezza nella fruizione dei servizi erogati.

Con la carta dei servizi intendiamo fare un salto di qualità in questo percorso virtuoso di crescita.

**Il Direttore generale
Giuseppe Maria Antonio Aloisio**

Premessa	3
Diritti	4
Doveri	6
Standard di qualità	7
10 suggerimenti	8
Reclami, segnalazioni	9
Informazione	10
Piccola guida ai servizi	10

Il profondo rispetto dell'azienda per la Carta dei servizi, intesa come concreto patto con la cittadinanza per l'erogazione di servizi sempre più pensati e tagliati a misura di persona, ha dettato la scelta di pubblicarla separatamente alla Guida.

Questo perché un'organizzazione complessa come la AUSL di Viterbo va necessariamente incontro a frequenti variazioni organizzative, mentre i principi fondanti, a cui si ispira il lavoro di tutti noi operatori aziendali, sono più stabili e duraturi nel tempo.

Abbiamo quindi ritenuto più corretto distinguere i due momenti, anche se ci impegniamo da subito a tenere sotto monitoraggio gli impegni che assumiamo in questa Carta e a modificarli, qualora non fossero più aderenti alle esigenze della società civile.

DIRITTI

Il cittadino ha diritto:

- ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, sesso, età, nazionalità, lingua, fede e assistenza religiosa;
- al rispetto della propria dignità, intimità pudore e a essere trattato con umanità e cortesia;
- a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita, sulla base di informazioni in possesso del cittadino e nel rispetto delle leggi e della normativa vigente;
- al miglioramento dell'informazione e dell'accesso equo e trasparente ai servizi e alle prestazioni;
- a vedere agevolata la partecipazione anche attraverso le forme associative e gli organismi di tutela;
- ad avere informazioni corrette, chiare e esaustive sulla diagnosi e la cura della propria malattia, sulla durata, sui possibili disagi e rischi connessi, sulle possibili alternative e a non essere sottoposto a trattamenti sanitari senza il proprio consenso informato, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo delle prestazioni sanitarie possa comportare pericolo per la salute della persona medesima. Gli esercenti la patria potestà o i tutori hanno il diritto di ottenere le informazioni per esprimere il consenso informato;
- ad avere condizioni igieniche ottimali nelle strutture, nelle attrezzature e nei comportamenti degli operatori,

con la garanzia che gli stessi, prima di qualsiasi contatto, si siano lavati le mani e usino guanti monouso;

- al miglioramento di tutte le condizioni di comfort nelle strutture;
- a poter identificare il personale o per il cartellino di riconoscimento o con un cartello affisso fuori la porta, in entrambi i casi deve essere chiaro il nome dell'operatore e la qualifica;
- a che si realizzi il coordinamento tra i servizi territoriali e ospedalieri, per assicurare la continuità assistenziale;
- ad un riposo tranquillo in ospedale, anche durante l'esecuzione delle terapie e delle pulizie;
- alla riservatezza della donna partoriente, a vivere il parto come evento naturale, a fruire della presenza di una persona di sua fiducia secondo modalità di accesso regolamentate, a stare insieme al neonato, salvaguardando eventuali esigenze cliniche;
- a garantire al bambino degente un familiare vicino, una vita di relazione e la possibilità di attività ricreative e una presenza familiare al bambino sottoposto a prestazioni ambulatoriali;
- ad una adeguata assistenza e al rispetto della piena dignità per il portatore di handicap, l'alcolista, il tossicodipendente, l'HIV positivo, il malato di AIDS, il malato mentale e per tutti gli svantaggiati in genere;
- a vedere agevolata, ove si tratti di persona anziana o di malato in gravi condizioni, l'assistenza continua da parte dei familiari;

- a disporre di appositi spazi, a non essere abbandonati, ad avere assistenza adeguata per i malati in fase terminale;
- ad una morte umana e dignitosa, evitando nei confronti del morente, dei suoi familiari e amici ogni forma di violazione dell'intimità;
- a che le salme non vengano lasciate in luoghi impropri;
- ad essere tutelato, attraverso procedure di reclamo, circa la violazione dei diritti sanciti dalla Carta o circa una qualunque insoddisfazione percepita nei servizi e prestazioni aziendali.

DOVERI

- Il cittadino che accede ai servizi aziendali è tenuto ad un comportamento responsabile e corretto, collaborando con il personale e rispettando gli ambienti, gli arredi e le attrezzature.
- Il cittadino deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori, agli utenti o ai degenti.
- Il cittadino deve attenersi agli orari stabiliti per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e assistenza.
- Il cittadino ha il dovere di informare il personale addetto della rinuncia alle cure o alle prestazioni già programmate, per evitare sprechi di tempo e di risorse.

STANDARD DI QUALITÀ

CARTELLA CLINICA

Salvaguardia del diritto di visionare la propria cartella clinica da parte dell'utente in ogni momento del ricovero. Diritto di ottenerne copia entro 20 giorni dalla richiesta, fatti salvi i casi in cui sono stati richiesti esami istologici e/o esami citologici non per motivi urgenti, che, per motivi tecnici, richiedono per la refertazione un numero maggiore di giorni. Quindi, in questo caso, il periodo per l'ottenimento della cartella clinica è di 30 giorni dalla richiesta.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Lastre, ecografie, TAC, risonanze magnetiche: il rispetto di rilasciare il referto entro 7 giorni (tempo massimo).

Devono essere fornite all'utente chiare informazioni per la data e il luogo di ritiro del referto.

AUTORIZZAZIONI PER AUSILI E PROTESI

Entro 20 giorni dalla data di accettazione della richiesta, secondo quanto previsto dal vigente nomenclatore tariffario, i Distretti comunicano con lettera all'utente l'accettazione o meno della richiesta o l'eventuale avvio di procedure particolari, ad eccezione delle richieste relative al montascale, per il quale è necessaria l'acquisizione di parere tecnico.

RICETTE

Impegno, in sede di visita o prestazione ambulatoriale specialistica, a garantire al cittadino la prescrizione di eventuali ulteriori visite o accertamenti diagnostici/laboratoristici o terapie sul ricettario regionale.

UNITÀ DI CURE PRIMARIE – UNITÀ DI CURE PRIMARIE PEDIATRICHE (UCP – UCPP)

Garanzia dell'informazione ai cittadini sugli orari e attività delle UCP e UCPP e consegna di una specifica informativa all'utente che sceglie un medico partecipante ad una UCP/UCPP.

10 SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA SICUREZZA DELLE CURE

1. Partecipa attivamente all'assistenza sanitaria che ti riguarda
2. Parla francamente se hai domande o preoccupazioni: l'operatore ti deve ascoltare
3. Impara di più riguardo la tua malattia e le terapie
4. Tieni una lista delle medicine che prendi e aggiornala continuamente
5. Assicurati di conoscere le medicine che prendi, l'operatore è tenuto a darti tutte le informazioni
6. Assicurati di ottenere i risultati di qualsiasi esame o procedura e conserva accuratamente i referti
7. Se hai bisogno di andare in ospedale, informati dal tuo medico o da un altro operatore sanitario sulle tue possibilità di scelta
8. Se hai bisogno di un intervento chirurgico o una procedura, assicurati di avere compreso bene quello che ti verrà fatto

9. Assicurati che tu stesso, il tuo medico e il tuo chirurgo concordiate esattamente quello che verrà compiuto durante l'intervento
10. Prima di lasciare l'ospedale, chiedi al tuo medico o a un altro operatore sanitario di spiegarti il piano di cure che userai a casa

RECLAMI, SEGNALAZIONI

Reclami e segnalazioni possono essere presentati di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) da qualsiasi utente dei servizi erogati dall'azienda, direttamente dall'interessato o tramite parenti e affini, da associazioni di volontariato e di tutela, dal Difensore Civico.

Possono essere inviati tramite fax allo 0761 236637, e-mail a urpdir@asl.vt.it o per telefono allo 0761 236637.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30, il martedì e il giovedì dalle 15,00 alle 17,00 ed è al pianterreno della Cittadella della salute in via Enrico Fermi 15, 01100 Viterbo.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati anche presso tutte le direzioni ospedaliere e di distretto.

Se inviato per lettera, fax, e-mail è necessario specificare il giorno, l'ora e dove è accaduto il fatto.

Vanno presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza del presunto disservizio o comportamento lesivo dei propri diritti. L'azienda può valutare anche reclami presentati oltre tale termine se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali e personali del soggetto titolare del diritto di tutela, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

INFORMAZIONE

INFORMAZIONE TELEFONICA

Telefonando al **numero verde 800 692911** da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,00; il sabato dalle ore 8,30 alle 13,00 si possono avere informazioni corrette su tutti i servizi aziendali.

INFORMAZIONE AGLI SPORTELLI

Sono attivi i Punti Informativi:

- Piano -3, 1° ingresso a Belcolle, strada Sammartinese, Viterbo, da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,00; sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00;
- Piano -1, ingresso ambulatori a Belcolle, strada Sammartinese, Viterbo, da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

La **Carta dei servizi** è consultabile presso tutte le sedi dell'azienda ed è scaricabile dal sito www.asl.vt.it, dove si possono avere tutte le informazioni necessarie sui servizi aziendali.

PICCOLA GUIDA AI SERVIZI

Direttore generale

Giuseppe Maria Antonio Aloisio
Segreteria ☎ 0761 237001 fax 0761 237006
dirgen@asl.vt.it

Direttore sanitario

Alessandro Compagnoni
Segreteria ☎ 0761 237014 fax 0761 237017
segr.dirsan@asl.vt.it

Direttore amministrativo

Fabio Giulio Grandis
Segreteria ☎ 0761 237011 fax 0761 237012
diramm@asl.vt.it

La **GUARDIA MEDICA** garantisce l'assistenza medica di base a domicilio per situazioni urgenti che si verificano dalle ore 20,00 alle ore 8,00 di tutti i giorni feriali e dalle ore 10,00 del sabato o di un altro giorno prefestivo alle ore 8,00 del lunedì o del giorno dopo il festivo. La guardia medica rilascia prescrizioni farmaceutiche per le terapie d'urgenza, le certificazioni di malattia per un periodo massimo di tre giorni e le eventuali proposte di ricovero.

Sedi di guardia medica

- **Acquapendente**, presso ospedale in via C. Battisti ☎ 0763 735038
- **Bagnoregio**, via Francalancia ☎ 0761 833410
- **Canino**, via Bachelet ☎ 0761 437110
- **Civita Castellana**, via XXV Aprile 17 ☎ 0761 592203
- **Montalto di Castro**, presso presidio sociosanitario "Casa della salute" str. Castrense 312 ☎ 0766 846500
- **Montefiascone**, presso ospedale, via Donatori di sangue ☎ 0761 833250
- **Orte**, presso Centro salute via Gramsci ☎ 0761 403095
- **Ronciglione**, presso ospedale ☎ 0761 625002
- **Soriano nel Cimino**, via Innocenzo VIII ☎ 0761 745021
- **Tarquinia**, presso ospedale v.le Igea 1 ☎ 0766 31624/846294
- **Tuscania**, v.le Trieste ☎ 0761 435195
- **Valentano**, via delle Mura Castellane ☎ 0761 833454
- **Vetralla**, presso albergo "da Benedetta", via Francesco Petrarca, ☎ 0761 461242
- **Viterbo**, via Enrico Fermi 15, Cittadella della salute ☎ 0761 237695

CENTRALINO OPERATIVO 24 ORE
0761 3391 – 3381

Numero verde informazioni **800 692911**

Numero verde prenotazioni 80 33 33
Numero verde prenotazioni libera professione
800 324423

Oltre ai reparti di degenza, day hospital e day surgery, presso gli ospedali sono presenti i Pronto/Primo Soccorso, Laboratori analisi, poliambulatori e Centri Unici di Prenotazione (CUP) e cassa. Per avere maggiori informazioni telefonare al numero verde 800 692911 o consultare il sito www.asl.vt.it

POLO OSPEDALIERO CENTRALE

Belcolle strada Sammartinese, Viterbo ☎ 0761 3391
Montefiascone via Donatori di sangue ☎ 0761 3391
Ronciiglione via dell'ospedale di Sant' Anna ☎ 0761 3391

Ospedale Acquapendente via Cesare Battisti 68
☎ 0763 73501
Ospedale Civita Castellana via Ferretti 169 ☎ 0761 3391
Ospedale Tarquinia viale Igea 1 ☎ 0761 8461

Per tutti i servizi di seguito riportati si indicano solo le sedi presso i comuni capofila di ogni distretto. Per avere maggiori informazioni sugli orari e sulle altre sedi telefonare al numero verde 800 692911 o consultare il sito www.asl.vt.it

DISTRETTO 1 MONTEFIASCONE

- Scelta e revoca del medico e pediatra, assistenza protesica, Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), esenzioni per patologia e reddito, poliambulatorio, Centro di Prenotazione (CUP) e cassa ☎ 0761 833318/56
- Invalidità civile, Legge 104, rilascio e rinnovo patenti di guida e nautiche, porto d'armi ☎ 0761 833329
- Neuropsichiatria infantile ☎ 0761 833375

- Consultorio ☎ 0761 833370/71
- Centro Salute Mentale (CSM) ☎ 0761 825716
- Servizio Igiene Pubblica ☎ 0761 833354
- Servizio Veterinario ☎ 0761 833310/12

Tutti questi servizi sono in via Dante Alighieri 100

- Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.)
Via della Croce 11, ☎ 0761 833400/401

DISTRETTO 2 TARQUINIA

- Scelta e revoca del medico e pediatra, assistenza protesica, Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), esenzioni per patologia e reddito, poliambulatorio, Centro di Prenotazione (CUP) e cassa ☎ 0766 846206
- Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.) ☎ 0766 846315
- Servizio sociale ☎ 0766 846201/205

Tutti questi servizi sono in viale Igea 1

- Invalidità civile, Legge 104, rilascio e rinnovo patenti di guida e nautiche, porto d'armi ☎ 0766 846420
- Centro Salute Mentale (CSM) ☎ 0766 846436
- Poliambulatorio ☎ 0766 846413
- Servizio Igiene Pubblica ☎ 0766 846446
- Servizio Prevenzione, Igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (SPISLL) ☎ 0766 846429

Tutti questi servizi sono in via Benedetto Croce 4

- Servizio Veterinario ☎ 0766 856014

Piazza don Luigi Sturzo

- Neuropsichiatria infantile ☎ 0766 840664
- Consultorio ☎ 0766 857134

Via Suor Serafina Giudici

DISTRETTO 3 VITERBO

- Scelta e revoca del medico e pediatra, assistenza protesica, Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), esenzioni per patologia e reddito, poliambulatorio, Centro di Prenotazione (CUP) e cassa ☎ 0761 236506
- Servizio sociale ☎ 0761 236505/815, 237567
- Invalidità civile, Legge 104, rilascio e rinnovo patenti di guida e nautiche, porto d'armi ☎ 0761 237540
- Neuropsichiatria infantile ☎ 0761 237666
- Servizio Igiene Pubblica ☎ 0761 236700
- Servizio Prevenzione, Igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (SPISLL) ☎ 0761 236716/747
- Disabile Adulto ☎ 0761 236532
- Farmaceutico ☎ 0761 236520
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ☎ 0761 236637
- Pap Test – Mammografia **numero verde 800 840359**

Tutti questi servizi sono in via Enrico Fermi 15

- Servizio Veterinario ☎ 0761 300650/56
- Centro Salute Mentale (CSM) ☎ 0761 300622

Via Romiti

- Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.)
☎ 0761 226758

Presso ospedale grande degli infermi

- Consultorio ☎ 0761 244259/234/239
- Corsi di laurea e master delle professioni sanitarie

Via Cardarelli ☎ 0761 244210

DISTRETTO 4 VETRALLA

- Scelta e revoca del medico e pediatra, assistenza protesica, Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), esenzioni per patologia e reddito, poliambulatorio, Centro di Prenotazione (CUP) e cassa ☎ 0761 338765
- Invalidità civile, Legge 104, rilascio e rinnovo patenti di guida e nautiche, porto d'armi ☎ 0761 338776

- Neuropsichiatria infantile ☎ 0761 338756
- Tutti questi servizi sono in strada Cassia KM 63

- Consultorio ☎ 0761 477655

Via Cassia Interna 10

- Centro Salute Mentale (CSM) ☎ 0761 338806
- Via Blera

- Servizio Igiene Pubblica ☎ 0761 461901

- Servizio Veterinario ☎ 0761 477742

Via Etruria snc

- Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.)
Presso ospedale di Ronciglione ☎ 0761 651021

DISTRETTO 5 CIVITA CASTELLANA

- Scelta e revoca del medico e pediatra, assistenza protesica, Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), esenzioni per patologia e reddito, poliambulatorio, Centro di Prenotazione (CUP) e cassa, ☎ 0761 592208
- Invalidità civile, Legge 104, rilascio e rinnovo patenti di guida e nautiche, porto d'armi ☎ 0761 592310
- Neuropsichiatria infantile ☎ 0761 592321/322/324
- Consultorio ☎ 0761 592326
- Centro Salute Mentale (CSM) ☎ 0761 516390
- Servizio Igiene Pubblica ☎ 0761 592305/306
- Servizio Veterinario ☎ 0761 592302/03/04

Tutti questi servizi sono in Loc. Quercia Buca

- Servizio Prevenzione, Igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (SPISLL) ☎ 0761 5185227/219

- Centro regionale amianto ☎ 0761 5185201/2/7

Via Nepesina 1/a

- Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.)
☎ 0761 592209

Via SS. Martiri e Giovanni 10