



Quali informazioni sono reperibili consultando la Carta dei Servizi?

Dalla Carta dei Servizi Sanitari è possibile conoscere tutte le attività e forme di assistenza dei vari presidi ospedalieri facenti capo all'Azienda Sanitaria di riferimento.

In particolare vengono spiegate:

- le modalità con cui i vari ospedali assicurano risposte a situazioni di emergenza ed urgenza indicandone le funzioni e le modalità d'accesso;
- consigli ed indicazioni per il ricovero in regime ordinario nonché le forme di ricovero per le lungodegenze;
- le modalità di sostegno e di accesso ai servizi per le persona disabili;
- i servizi posti in essere dal Dipartimento di Prevenzione predisposto alla promozione delle tutela della salute dei cittadini. Vengono spiegate le modalità di accesso e di fruizione servizi di tutte le strutture volte a salvaguardare la salute della popolazione;
- le attività del Dipartimento di Salute Mentale che si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psichici;
- i servizi sociali e socio-sanitari;
- le tutele offerte ai soggetti con dipendenze da sostanze stupefacenti, alcool e tabacco offrendo attività di tutela e prevenzione, oltre che sostegno, al paziente e ai suoi famigliari.

Per tutti tali settori nella Carta dei Servizi è indicato il modus operandi di ogni presidio ospedaliero attraverso la spiegazione del servizio offerto, delle aree di intervento e delle modalità di accesso e fruizione.



Quali sono gli impegni che le Aziende Ulss hanno assunto per garantire la qualità dei servizi?

Le Aziende Sanitarie si sono impegnate a trasmettere ai presidi ospedalieri una serie di direttive volte a garantire efficacia ed efficienza nei servizi resi.

Nello spirito della "Carta dei Servizi", gli standards qualitativi devono riguardare l'intera esperienza del cittadino che viene a contatto con le strutture sanitarie (es. ospedale, poliambulatorio, ecc...) e devono toccare tutti i fattori percepibili dall'utente.

La qualità del servizio ruota attorno ai seguenti criteri:

- Relazioni sociali ed umane: personalizzazione e umanizzazione del trattamento, cortesia, rispetto, capacità di rassicurazione;
- Accoglienza e confort: preciso impegno delle aziende ospedaliere a garantire informazione ed orientamento dei servizi erogati migliorando altresì i rapporti fra utente – personale e il confort e pulizia delle stanze;
- Tempestività, regolarità e puntualità: velocità della prestazione resa, brevità delle file e delle liste d'attesa, puntualità della consegna dei referti medici e di esami di laboratorio, rispetto degli orari e programmi prefissati e comunicati;



In cosa consistono le procedure di tutela?

- Completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria: intesa come informazione relativa al trattamento sanitario oltre ad attività di orientamento esplicita attraverso il dialogo con il paziente, con la cortesia e disponibilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e con costante aggiornamento del sito internet con link dedicati ai servizi per i cittadini;
- Garanzia e tutela: tutte le Aziende Sanitarie sono dotate di un Ufficio Relazioni Pubblico competente a raccogliere le segnalazioni ed i reclami degli utenti. Tale ufficio garantisce informazioni di "primo livello" assicurando conoscenza sulle prestazioni erogate, sull'organizzazione delle strutture dell'Ulss e sui diritti dell'utenza.

Tutti gli utenti, in caso di mancato rispetto delle disposizioni previste nella Carta dei Servizi, (o in qualsiasi ipotesi di disservizio, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità e la tempistica delle prestazioni), possono inoltrare la propria segnalazione o reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico il quale, secondo quanto stabilito dal regolamento di Pubblica Tutela, è competente a gestire le segnalazioni e i reclami.

Successivamente, in caso di risposta mancata o insoddisfacente, sarà possibile ricorrere a vie conciliative e/o legali.

Conoscere i servizi offerti, gli standards garantiti e il modus operandi dei presidi ospedalieri costituisce sicuramente il primo passo per far valere i propri diritti.

Per questo chiedete sempre che vi venga consegnata la Carta dei Servizi onde poter in concreto verificare quali sono gli impegni che l'azienda si è assunta nei vostri confronti.

In caso di dubbi o difficoltà, il Movimento Consumatori, attraverso la rete di sportelli S.O.S. Salute, vi è accanto per fornirvi tutte le notizie di cui avete bisogno e per ottenere, in tutte le sedi competenti, il rispetto dei diritti del paziente.



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto



Programma per la difesa dei diritti del paziente

La TUTELA DELLA SALUTE DEL CITTADINO

è un progetto cofinanziato da



REGIONE DEL VENETO



Ministero dello Sviluppo Economico



Lo sportello per la difesa dei diritti del paziente

Quante volte dovendo affrontare i servizi offerti dai presidi ospedalieri ci troviamo privi delle informazioni che ci servono, perdendo molto tempo alla ricerca di notizie spesso carenti?

Probabilmente, la risposta a tutti i nostri quesiti è presente nella Carta dei Servizi Sanitari.....

La Carta dei Servizi:

La BUSSOLA che guida il paziente !!!

La Carta dei Servizi Sanitari è uno strumento che, garantendo informazione e tutela agli utenti, regola il rapporto tra i cittadini e le Aziende Sanitarie.

Ogni Azienda Sanitaria Locale è tenuta a pubblicare una propria Carta dei Servizi che risulta consultabile presso gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e/o on line.

Tuttavia risulta carente la conoscenza di tale indispensabile strumento a gran parte della cittadinanza che trova spesso difficoltà nel districarsi tra apparati ospedalieri e i servizi da essi offerti.

Per questo, il Movimento Consumatori, attraverso i propri sportelli S.O.S. Salute, sarà a vostra completa disposizione per qualsiasi dubbio, curiosità o informazione per assistervi nella tutela dei vostri diritti e per aiutarvi a trovare risposte semplici e concrete.

Ormai da qualche anno il Sistema Sanitario Nazionale ha avviato profondi cambiamenti atti a venir incontro alle necessità e ai bisogni della cittadinanza.

Trasparenza, semplicità e chiarezza nel rapporto fra utente e servizio nazionale sono degli elementi indispensabili per aiutare il

paziente a raggiungere il proprio scopo: la guarigione!.

Tuttavia, non è sempre possibile guarire ma certamente è sempre possibile migliorare iniziando da quel rapporto di reciproca fiducia che necessariamente deve instaurarsi tra il paziente e la struttura sanitaria a cui si rivolge.

Per tali motivi il cittadino deve essere informato dell'esistenza e dei contenuti della Carta dei Servizi Sanitari la cui conoscenza diventa una componente essenziale per migliorare i rapporti tra le aziende sanitarie e i cittadini.

La Carta dei Servizi Sanitari diventa una vera e propria guida dell'azienda sanitaria dalla cui consultazione l'utente sarà sicuramente in grado di meglio conoscere la struttura ospedaliera a cui rivolgersi ed il suo funzionamento.



Quali sono i principi fondamentali della Carta dei Servizi?

Tutte le aziende che forniscono servizi pubblici di assistenza sanitaria, sociale e di prevenzione devono ispirarsi ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA: nell'erogazione dei servizi senza distinzione alcuna fra le persone;

IMPARZIALITÀ: l'obbligo degli operatori di tenere, verso i cittadini, comportamenti equi, obiettivi ed imparziali;

CONTINUITÀ: i servizi erogano le prestazioni in maniera continuativa e senza interruzioni, con modalità definite da norme e regolamenti nazionali, regionali ed aziendali

PARTECIPAZIONE: il cittadino ha diritto ad ottenere le informazioni che lo riguardano ed ha diritto, anche tramite le Associazioni che li rappresentano, di proporre suggerimenti ed osservazioni collaborando al miglioramento del Servizio;

EFFICACIA ED EFFICIENZA: il servizio deve essere erogato secondo gli obiettivi prefissati e in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione.

Per maggiori informazioni scrivi una e-mail a:
sossalute@movimentoconsumatori.it
o visita il sito:
www.sportellodelconsumatore.it



Lo sportello per la difesa dei diritti del paziente

è un progetto di:



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto

www.movimentoconsumatori.it

Sezione Venezia (Comitato Regionale)

via Torino, 11/C
30172 VE Mestre
Tel. 041 5318393 Fax 041 5318620
venezia@movimentoconsumatori.it

Sezione Padova

via dei Colli, 108
35143 Padova
Tel. 049 8071318
padova@movimentoconsumatori.it

Sezione Treviso

via Benaglio, 28
31100 Treviso
Tel. 0422 545000
treviso@movimentoconsumatori.it

Sezione Verona

via Carlo Cattaneo, 14
37121 Verona
Tel./Fax 045 595210
verona@movimentoconsumatori.it

Sezione Vicenza

Contra' Pescherie Vecchie, 19
36100 Vicenza
Tel. 0444 1832641 Fax 0444 1830789
vicenza@movimentoconsumatori.it