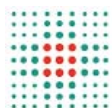
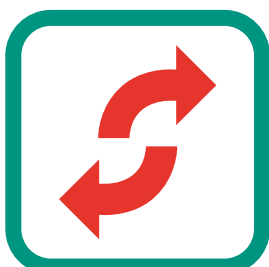
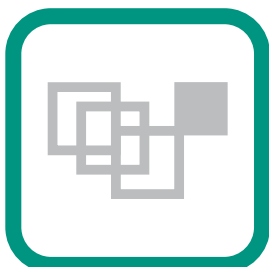
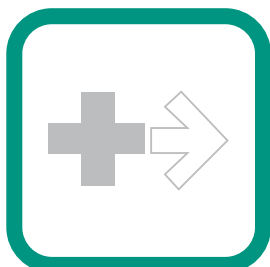


# S **SPECIALE** saluteguide

AUSL CESENA



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Cesena



## LA CARTA DEI SERVIZI

**I servizi sanitari**

**L'accesso alle prestazioni**

**La tutela del cittadino**



# SOMMARIO

Presentazione

## Parte prima

### L'ORGANIZZAZIONE

Il Territorio

La Direzione Aziendale

I Dipartimenti Aziendali

- I Dipartimenti Sanitari
- I Dipartimenti di supporto tecnico-amministrativo

Il sistema di gestione per la Qualità

## Parte seconda

### I SERVIZI SANITARI

Le Cure Primarie

- Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta
- Medici di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica)
- Consultorio Familiare

L'assistenza specialistica ambulatoriale

L'assistenza nell'emergenza

- Il Pronto Soccorso e i Punti di Primo Intervento
- Servizio di Emergenza-Urgenza Territoriale '118'
- Emergenze Salute Mentale

Il ricovero ospedaliero

Il ricovero all'estero

I trasporti sanitari

Le altre strutture di ricovero dell'Azienda

- L'Hospice
- Gli Ospedali di Comunità

Le cure palliative

L'assistenza domiciliare

L'assistenza all'infanzia e all'adolescenza

- Il Pediatra di Libera Scelta
- Pediatria di Comunità
- Consultorio Giovani
- La prevenzione e l'assistenza alla salute mentale dell'infanzia e dell'adolescenza

La prevenzione e l'assistenza

alla salute mentale adulti

La prevenzione e l'assistenza

alle dipendenze patologiche

L'assistenza ai disabili adulti

L'assistenza protesica

L'assistenza farmaceutica

L'assistenza agli anziani

L'assistenza residenziale

- Centri Diurni Assistenziali
- Case Protette
- Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)

Le strutture sanitarie private

convenzionate del territorio

La prevenzione nei luoghi di vita e di lavoro,

sicurezza alimentare e sanità alimentare

- Sicurezza ambienti di vita e di lavoro
- Sicurezza alimentare
- Sanità animale

- 4 • Strumenti urbanistici e nuovi insediamenti produttivi 23

## Parte terza

### I PERCORSI DI SALUTE INTEGRATA

5 La Genetica Medica 24

5 Percorso Nascita 24

6 Programma Screening per i minori 24

7 Programma Ortodonzia 24

7 e Odontoiatria Pediatrica 25

Vaccinazioni per adulti 25

8 e Medicina del viaggiatore 25

8 Programma Screening Oncologici 25

Percorso Oncoematologico 26

8 Assistenza Odontoiatrica agli adulti 27

L'assistenza residenziale 27

## Parte quarta

### LE RELAZIONI CON IL CITTADINO

9 Informazioni 28

10 • Il Centralino 28

11 • Il Numero Verde Regionale Sanità 28

12 tel. 800.033.033 28

12 • I Punti Informativi 28

12 • L'Ufficio Relazioni con il Pubblico 28

13 • L'Informahandicap 28

13 • Gli sportelli per le manifestazioni 28

di volontà alla donazione di organi e tessuti 28

14 • Il Sito Internet 29

14 • L'Ufficio Stampa e Media 29

15 Tutela del cittadino 29

16 • L'Ufficio Relazioni con il Pubblico 29

16 • La Commissione Mista Conciliativa 30

16 • La Mediazione Culturale 30

17 • Il Comitato Consultivo Misto 30

17 Gli interventi del volontariato 30

• L'Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.) 30

18 • Il Centro per i Diritti del Malato 31

• Il Tribunale per i Diritti del Malato 31

18 • L'Avis 31

• L'Associazione Auser 32

19 • Associazioni di volontariato che collaborano 32

20 con l'Ausl 32

## Parte quinta

### GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

21 I tempi d'attesa 34

21 • Percorso di garanzia 34

21 Le modalità di verifica 35

21 Impegni e azioni 36

22 L'accesso agli atti 37

La tutela della privacy 37

22 Gestione del rischio 37

## NUMERI UTILI

23 Prenotazioni telefoniche 38

23 Prenotazioni allo sportello Cup 38

23 Punti informativi aziendali 39

23

# PRESENTAZIONE



**MARIA BASENGHI**  
Direttore Generale  
Azienda USL di Cesena

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione che si pone l'obiettivo primario di facilitare l'accesso ai servizi e ai percorsi assistenziali. Inoltre, rappresenta l'impegno di questa Azienda a garantire i bisogni di salute guidando i cittadini a compiere una scelta sanitaria consapevole. Dopo una sintetica descrizione dell'organizzazione aziendale, nella sua articolazione (parte prima), vengono illustrati i servizi che l'Ausl di Cesena offre ai cittadini (parte seconda). Il percorso prevede, come primi interlocutori, il Medico di Medicina Generale ed il Pediatra di Libera Scelta e prosegue con gli Specialisti ambulatoriali, l'assistenza in emergenza, il ricovero. A seguire (parte terza), sono illustrati percorsi e programmi dedicati a incontrare i bisogni di particolari gruppi di popolazione (es. percorso nascita, assistenza residenziale, medicina del viaggiatore). La parte quarta approfondisce gli argomenti relativi alle relazioni Azienda/cittadino, dal bisogno informativo al supporto del volontariato, fino alla tutela dei diritti del cittadino stesso.

Mi auguro che questa guida, giunta alla terza edizione e rinnovata anche grazie al contributo di segnalazioni e suggerimenti degli utenti, risponda alle attese dei cittadini.

## AZIENDA U.S.L DI CESENA Territorio e Comuni

Popolazione 205.581  
Superficie Km<sup>2</sup> 1.117



# 1 L'ORGANIZZAZIONE

## IL TERRITORIO

L'ambito territoriale dell'Azienda Usl di Cesena comprende 15 Comuni: Bagno di Romagna, Borghi, Cesena, Cesenatico, Gambettola, Gatteo, Longiano, Mercato Saraceno, Montiano, Roncofreddo, San Mauro Pascoli, Sarsina, Savignano sul Rubicone, Sogliano al Rubicone, Verghereto.

La sua superficie totale è di 1.117 Km<sup>2</sup>, mentre la popolazione residente è di 205.581 abitanti al 31 dicembre 2009.

## LA DIREZIONE AZIENDALE

La Direzione Aziendale è composta da Direttore Generale, Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo. Il Direttore Generale rappresenta legalmente l'Azienda, ne assicura il governo complessivo, in forma collegiale con il Direttore Sanitario ed il Direttore Amministrativo. La Direzione Aziendale si avvale inoltre delle competenze dei Direttori di Distretto.

## I DIPARTIMENTI AZIENDALI

L'Azienda si articola in 12 Dipartimenti (10 Sanitari e 2 di supporto tecnico-amministrativo) che aggregano servizi omogenei per tipologia di utenza o per affinità di metodologie operative e assicurano livelli qualitativi uniformi delle prestazioni sull'intera area aziendale.



Una veduta panoramica dell'Ospedale Bufalini di Cesena

# 1 L'ORGANIZZAZIONE

## I Dipartimenti Sanitari

- **Dipartimento Chirurgico** (Unità Operative: Anestesia e Terapia Intensiva, Chirurgia d'Urgenza, Chirurgia Generale Toracica, Chirurgia Maxillo-Facciale, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Oculistica, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Urologia; Servizi: Degenza Breve Chirurgica)
- **Dipartimento Cure Primarie** (Organizzazione dei Servizi Sanitari di Base, Ospedali di Comunità, Servizio Cure Palliative e Hospice, U.O. Pediatria e Consultorio Familiare)
- **Dipartimento Emergenza** (Unità Operative: Anestesia Rianimazione, Centro Grandi Ustionati, Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso, Ortopedia; Servizio di Emergenza Urgenza "118")
- **Dipartimento Immagini** (Unità Operative: Medicina Nucleare, Neuroradiologia, Radiologia, Fisica Sanitaria)
- **Dipartimento Medicina Internistica** (Unità Operative: Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva, Geriatria, Lungodegenza, Malattie Metaboliche e Diabetologia, Medicina Interna Ospedale Angioloni, Medicina Interna Ospedale Bufalini, Medicina Interna Ospedale Marconi, Medicina Vascolare e Angiologia, Pneumologia ed Endoscopia Bronchiale)
- **Dipartimento Medicina Specialistica** (Unità Operative: Cardiologia U.T.I.C., Malattie Infettive, Medicina Cardiovascolare, Nefrologia e Dialisi, Pediatria, Terapia Intensiva Pediatrica e Neonatale; Servizio di Fibrosi Cistica)
- **Dipartimento Neuroscienze** (Unità Operative: Medicina Riabilitativa, Neurochirurgia, Neurologia,)
- **Dipartimento Patologia Clinica** (Unità Operative: Anatomia Patologica, Genetica, Laboratorio Core, Specialistiche, Microbiologia, Laboratorio Risposta Rapida Cesena, Medicina Trasfusionale, Officina Trasfusionale)
- **Dipartimento Sanità Pubblica** (Unità Operative: Epidemiologia e Comunicazione, Igiene degli Alimenti e Nutrizione, Igiene e Sanità Pubblica, Sanità Animale, Igiene degli Alimenti di Origine Animale; Servizio Prevenzione e Sicurezza Ambienti di Lavoro)
- **Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche** (Unità Operative: Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'adolescenza, Centro Salute Mentale, Servizio per le Dipendenze Patologiche, Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura)
- **IRST - Istituto Scientifico Romagnolo per lo studio e la cura dei tumori** (Unità Operativa Oncoematologia)

## I Dipartimenti di supporto Tecnico - Amministrativo

- **Dipartimento Amministrativo** (Unità Operative: Affari Economico-Finanziari, Affari Generali e Legali, Direzione Amministrativa Dipartimenti Clinici, Gestione Risorse Umane, Patrimonio e Procedure Contrattuali)
- **Dipartimento Tecnico** (Unità Operative: Acquisti Aziendali e Coordinamento Area Vasta Romagna, Gestione Sistemi Informatici, Servizio Economato, Tecnologie Biomediche, Tecnico Patrimoniale).

Assolvono la funzione di supporto centrale ed assistono i Dipartimenti.

## IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'Ausl di Cesena è la prima azienda sanitaria in Italia ad aver ottenuto nel 2007 la certificazione ISO 9001 di tutte le strutture organizzative aziendali. Il percorso verso la qualità è stato avviato nel 2001 con l'obiettivo di ottenere sia la certificazione ISO 9001:2000 sia l'accreditamento istituzionale. La certificazione rappresenta un importante strumento di garanzia per il cittadino che usufruisce di prestazioni sanitarie, ma anche per le strutture sanitarie che attraverso il monitoraggio e la verifica costante delle attività, possono contare su una valutazione oggettiva dei propri livelli qualitativi e attivare di conseguenza processi di miglioramento.

Con l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, inoltre, l'Unità Operativa Qualità e Accredimento, in collaborazione con l'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, promuove periodicamente indagini sulla qualità percepita, che consentono di misurare il grado di soddisfazione dei cittadini.



## 2 I SERVIZI SANITARI

L'assistenza sanitaria è erogata, dal punto di vista geografico e gestionale, in ambito distrettuale. Il distretto garantisce una distribuzione di servizi e di prestazioni sul territorio tali da rendere equità di accesso e di trattamento per tutti i cittadini. La rete dei servizi sanitari si integra con la rete dei servizi socio-assistenziali, che fanno capo alle rispettive amministrazioni comunali.

### LE CURE PRIMARIE

Rappresentano la prima risposta del Sistema Sanitario al cittadino, rivolta a soddisfare i bisogni di salute per le più frequenti e comuni patologie che non necessitano di diagnostica e trattamenti complessi. Vengono erogate da Medici di Medicina Generale (MMG), Medici di Continuità Assistenziale (MCA o ex Guardia Medica), Pediatri di Libera Scelta (PLS), specialisti ambulatoriali. I Medici di Medicina Generale svolgono la loro attività in regime di convenzione con l'Azienda affiancati da altri professionisti sanitari e sociali (infermieri, ostetriche, assistenti sociali) e organizzati nei Nuclei di Cure Primarie (NCP). Nel nostro territorio sono presenti sette Nuclei di Cure Primarie.



La sede della direzione del Dipartimento Cure Primarie, in c.so Cavour

### Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta

Rappresentano l'elemento fondamentale dei Nuclei di Cure Primarie. La scelta del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta si effettua presso gli sportelli dedicati (Sportello Unico). Questi svolgono la loro attività in forma singola ma, più frequentemente, in forma associata (Medicina di gruppo o Medicina di rete) consentendo un'estensione degli orari di apertura. Ciò comporta un miglioramento dell'accessibilità alle cure del medico di famiglia, a cui rivolgersi anche per problemi urgenti che non richiedono il ricorso al Pronto Soccorso. Sul nostro territorio

inoltre, presso alcune sedi dei Nuclei di Cure Primarie, è attivo il servizio di H 12, un ulteriore ambulatorio di medicina generale aperto dalle 8.00 alle 20.00 dei giorni feriali, dedicato a prestazioni ambulatoriali urgenti diurne, a cui l'assistito può rivolgersi negli orari di chiusura dello studio del proprio medico di famiglia. In questo ambulatorio il medico, attraverso una postazione informatizzata, ha accesso ai dati sanitari di tutti i pazienti afferenti allo stesso Nucleo di Cure Primarie. Si realizza in questo modo una continuità assistenziale sia in termini di copertura oraria che di accessibilità alle informazioni cliniche del paziente.

### Medici di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica)

Garantiscono l'assistenza medica di base per situazioni che rivestono carattere di urgenza e che si verificano durante le ore notturne (dalle 20.00 alle 8.00) e nei giorni pre-festivi e



festivi. Il servizio, attivabile telefonando al numero 848 800 865, è gratuito per i residenti nella Regione Emilia Romagna, ed eroga: • visite domiciliari, se ritenute necessarie dal medico • consigli telefonici • attività ambulatoriale (solo a Cesena, all'interno dell'Ospedale Bufalini nei prefestivi e festivi dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00).

Il medico può prescrivere i farmaci indicati per le terapie di urgenza e nella quantità sufficiente a coprire un ciclo di terapia non superiore a tre giorni. Può rilasciare certificati di malattia, limitatamente ai giorni di attività del servizio di Continuità Assistenziale, rinviando al Medico di Medicina Generale ogni ulteriore decisione. Può proporre il ricovero ospedaliero urgente. Nelle sedi di Savignano (Ospedale di Comunità Santa Colomba) e Mercato Saraceno (Ospedale di Comunità Luigi Cappelli) sono operativi i Punti di Primo Intervento territoriali assicurati dagli stessi medici di continuità assistenziale, tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00. La visita medica è esente da ticket; se alla visita, invece, conseguono esami o consulenze, questi sono soggetti a ticket.

## Consultorio Familiare

È un servizio ad accesso diretto per le donne e le famiglie con sede a Cesena, Cesenatico, Gambettola, Mercato Saraceno, San Piero in Bagno, Savignano. Offre:

- consulenza e terapia psicologica rivolti all'individuo, alla coppia e alla famiglia, per stati di disagio e di conflitto, per difficoltà di comunicazione e di relazione, per separazioni coniugali, per la prevenzione e la gestione di possibili crisi personali e/o familiari
- visita e consulenza ginecologica, ecografica e contraccettiva, assistenza per l'interruzione volontaria della gravidanza e per la prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse
- assistenza medica, ostetrica ed ecografica alla gravidanza, corsi di preparazione alla nascita gestiti dalle ostetriche con la partecipazione di psicologi e di pediatri
- visite mediche per l'assistenza al puerperio, ambulatorio per il puerperio e l'allattamento, corsi di massaggio al neonato gestiti dalle ostetriche
- assistenza medica e psicologica alle problematiche della menopausa
- prelievi inerenti lo screening per la prevenzione al tumore del collo dell'utero.

I servizi di assistenza medica, ecografica e ostetrica alla gravidanza, l'ambulatorio per il puerperio e l'allattamento e l'assistenza sociale sono gratuiti. Per l'accesso ai Consultori non occorre la richiesta del Medico di Medicina Generale, ma è comunque necessaria la prenotazione.



L'atrio della sede del Dipartimento Cure Primarie di Piazza A. Magnani

## 2 I SERVIZI SANITARI

### L'ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Comprende prestazioni diagnostiche, interventistiche e visite mediche erogate nelle strutture pubbliche o private accreditate. Le prestazioni ambulatoriali possono essere erogate anche in day service. Il Day Service Ambulatoriale (DSA) affronta problemi clinici di tipo diagnostico e terapeutico che necessitano di prestazioni multiple integrate e/o complesse. Per l'accesso alla prenotazione di visite e/o prestazioni diagnostiche e terapeutiche sono necessarie la richiesta del Medico di Medicina Generale su apposito ricettario del Servizio Sanitario Regionale e la tessera sanitaria magnetica personale. L'eventuale diritto all'esenzione dal pagamento del ticket per patologia deve essere attestato dal medico che compila la richiesta.

Per alcuni tipi di visite, denominate di "libero accesso", non è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale, ma è comunque indispensabile la prenotazione per le discipline: • Ginecologia • Pediatria • Odontoiatria • Oculistica (limitatamente alle prestazioni optometriche) • Salute Mentale/ Psichiatria.

Per alcune prestazioni diagnostiche, invece, è indispensabile presentare la richiesta del medico specialista. La prenotazione di visite specialistiche, esami diagnostici, prestazioni diagnostiche e terapeutiche viene effettuata con modalità differenti, prevalentemente agli sportelli CUP, ma anche agli sportelli dedicati, secondo la prestazione richiesta. Per l'individuazione delle modalità di accesso, è utile rivolgersi ai Punti Informativi Aziendali. Per informazioni più specifiche riguardanti le prestazioni erogate, si rinvia alla **Guida alla specialistica ambulatoriale** consultabile anche all'U.R.P. e Punti Informativi Aziendali.



## L'ASSISTENZA NELL'EMERGENZA

### Il Pronto Soccorso ed i Punti di Primo Intervento

Sul territorio aziendale sono presenti un Pronto Soccorso all'Ospedale Bufalini di Cesena e quattro Punti di Primo Intervento all'Ospedale Marconi di Cesenatico, all'Ospedale Angioloni di San Piero in Bagno - Bagno di Romagna, all'Ospedale di Comunità Cappelli di Mercato Saraceno e all'Ospedale di Comunità Santa Colomba di Savignano.

Il Pronto Soccorso è la struttura organizzata per far fronte alle emergenze-urgenze sanitarie 24 ore su 24. Al momento dell'accesso un infermiere valuta la sintomatologia di ogni paziente (triage), con conseguente attribuzione di un "codice colore" (rosso, giallo, verde, bianco), che stabilisce la tempistica di accesso alla valutazione del medico nell'ambulatorio. L'eventuale aggravamento delle condizioni determina una rivalutazione e l'attribuzione di un nuovo codice. I codici colore sono i seguenti:

- Codice rosso - emergenza: i pazienti vengono visitati immediatamente
- Codice giallo - urgenza indifferibile: i pazienti vengono visitati dopo i codici rossi ed entro un tempo orientativo di 20 minuti dal loro arrivo
- Codice verde - urgenza differibile
- Codice bianco - non è un'urgenza: sono quindi accessi impropri al Pronto Soccorso. Si tratta di patologie che, nella maggioranza dei casi, possono trovare risposta adeguata, anche come tempistica, presso gli ambulatori dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta o presso la Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).

Le prestazioni soggette a ticket in Pronto Soccorso vengono periodicamente aggiornate secondo la normativa regionale in materia. L'accesso improprio al Pronto Soccorso è una delle cause di lunghe file di attesa che si potrebbero evitare rivolgendosi alle strutture adeguate presenti su tutto il territorio (vedi Medico di Medicina Generale, Pediatra di Libera Scelta, Medici di Continuità Assistenziale).

I Punti di Primo Intervento collocati in Struttura Ospedaliera sono:

- all'Ospedale Marconi di Cesenatico: attivo 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana, con un medico ed un infermiere presenti per turno; il servizio viene potenziato nel periodo estivo.

- all'Ospedale Angioloni di Bagno di Romagna - località San Piero in Bagno: attivo 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana, con un medico ed un infermiere presenti in ogni turno; qualora sia richiesto l'intervento in emergenza sul territorio, tale équipe "esce" in ambulanza e la continuità del servizio viene assicurata dal Medico presente nel Reparto di Medicina Interna 24 ore su 24.

L'attività viene garantita, in entrambe le sedi, da medici che fanno parte del Sistema di Pronto Soccorso ed Emergenza Territoriale ed è soggetta alle norme che regolano le attività di Pronto Soccorso, come la regolamentazione delle prestazioni soggette a ticket.

## 2 I SERVIZI SANITARI



### Servizio di Emergenza-Urgenza Territoriale 118

È il numero di telefono che ogni cittadino chiama in caso di emergenza (es. incidente, infortunio). È attivo 24 ore su 24 e la chiamata è gratuita. Il numero può essere composto da qualsiasi telefono, anche senza monete o schede nel caso di telefono pubblico ed anche senza credito nel caso di telefono cellulare. Per permettere di comprendere il problema ed intervenire con i mezzi ed il personale più adeguato, è indispensabile mantenere la comunicazione e rispondere alle domande della Centrale che ha il compito di inviare i soccorsi sul posto.

### Emergenze Salute Mentale

Dal lunedì al venerdì (dalle ore 08.00 alle ore 20.00) e il sabato (dalle ore 08.00 alle ore 14.00), è possibile rivolgersi al Centro di Salute Mentale (Cesena 0547 352127 - Savignano sul Rubicone 0541 930666). In orario notturno, nei pomeriggi dei giorni prefestivi e nei giorni festivi valgono le indicazioni per "Pronto Soccorso ed i Punti di Primo Intervento" e "Servizio di Emergenza-Urgenza Territoriale 118".

### IL RICOVERO OSPEDALIERO

Il Presidio Ospedaliero "Bufalini - Marconi - Angioloni" dell'Azienda Usl di Cesena comprende:

- Ospedale "Maurizio Bufalini" (viale Ghirotti, n. 286 – 47521 Cesena FC, centralino: tel. 0547/352111)
- Ospedale "Ginesio Marconi" (via C. Abba, n. 102 - 47032 Cesenatico FC, centralino: tel. 0547/674811)
- Ospedale "Pietro Angioloni" (via Guglielmo Marconi, n. 36 - San Piero in Bagno - 47021 Bagno di Romagna FC, centralino: tel. 0543/904111)

Il Presidio Ospedaliero garantisce l'assistenza di pronto soccorso ed emergenza, l'assistenza in regime di ricovero (ordinario e di day hospital) e ambulatoriale. Dal 2000 l'Ospedale Bufalini è sede di "Trauma Center" per tutta l'Area Vasta Romagna.

I ricoveri ordinari, che si suddividono in livelli di intensità di cura (area intensiva, area sub-intensiva, area acuti, lungodegenza), avvengono in "degenza ordinaria" o "degenza breve". I ricoveri in day hospital (day surgery in caso di ricovero in unità di degenza dell'area chirurgica) prevedono il completamento del ciclo di cura nell'arco diurno e accessi ripetuti in giornate diverse. Per informazioni ulteriori, vedi **Guida al Ricovero**, disponibile presso i Punti Informativi Aziendali.

## IL RICOVERO ALL'ESTERO

Gli assistiti iscritti all'anagrafe dell'Ausl di Cesena (cittadini italiani, comunitari, extra-comunitari) che hanno effettuato la scelta del Medico di Medicina Generale, hanno diritto ad usufruire di prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione in centri di altissima specializzazione all'estero, con spese a carico del Servizio Sanitario Nazionale, in due diversi casi:

- se le prestazioni non sono ottenibili presso strutture sanitarie italiane in modo adeguato;
- se i tempi di attesa per le cure o l'intervento sono tali da compromettere gravemente lo stato di salute dell'assistito.

I cittadini sono tenuti a presentare una preventiva domanda all'Ufficio Convenzioni Internazionali del Dipartimento Cure Primarie, allegando una relazione predisposta da un medico specialista di struttura pubblica o privata. Nella domanda il cittadino deve anche indicare il nome della struttura presso la quale intende recarsi. La decisione in ordine all'autorizzazione al trasferimento viene assunta previo parere del Centro Regionale di riferimento individuato dalla Regione per la competenza specifica nella branca specialistica interessata.

Per dettagliate informazioni sui costi, i tempi e le altre modalità per il trasferimento, il cittadino può rivolgersi al Dipartimento Cure Primarie - Ufficio Convenzioni Internazionali - corso Cavour 180 - Cesena.

## I TRASPORTI SANITARI

Il Regolamento Trasporti Sanitari Aziendale in vigore disciplina le modalità di fruizione e gli oneri relativi per le diverse tipologie di trasporto sanitario come segue.

Per trasporti sanitari per emergenze urgenze effettuati dal 118 che comportano il ricovero del paziente o accertamenti effettuati al Pronto Soccorso, gli oneri sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Sono invece a carico del trasportato gli oneri per i trasporti sanitari ordinari nei seguenti casi:

- i ricoveri programmati
- le dimissioni ospedaliere
- trasporti dal domicilio per effettuare prestazioni diagnostico-terapeutiche, visite collegiali/fiscali; trattamenti fisioterapici.

Per tali trasporti il cittadino può rivolgersi direttamente alle organizzazioni di ambulanze del territorio di residenza (Croce Rossa, Croce Verde, Misericordia di Alfero...), oppure alla Centrale Operativa dei trasporti ordinari per le informazioni necessarie.

I trasporti ordinari sono a carico del Servizio Sanitario per particolari categorie di cittadini dei quali viene valutata la "non trasportabilità" con mezzi ordinari e rientranti in una delle seguenti condizioni:

- portatori di handicap provvisti di idonea certificazione di invalidità

## 2 I SERVIZI SANITARI

- pazienti in Assistenza Domiciliare Integrata
- ospiti di Case Protette /RSA convenzionate con l'Azienda che necessitano di ricovero ospedaliero, che devono essere dimessi o che necessitano di prestazioni ambulatoriali, diagnostiche e strumentali.

Le richieste per tali tipologie di trasporti sono di competenza dei Medici di Medicina Generale/Pediatri di Libera Scelta, dei medici ospedalieri, dei medici delle strutture residenziali.

La prenotazione del trasporto deve essere inoltrata alla Centrale Operativa dei Trasporti Ordinari con almeno un giorno di anticipo. I trasporti sanitari ordinari, al di fuori del territorio dell'Ausl, sono a carico del Servizio Sanitario solo in caso di trasferimento presso Centri specialistici esterni individuati dall'azienda per prestazioni non erogabili presso la stessa.

### LE ALTRE STRUTTURE DI RICOVERO DELL'AZIENDA

#### L'Hospice

È situato presso l'Ospedale di Comunità Santa Colomba a Savignano. È una struttura residenziale creata per accogliere pazienti oncologici in fase avanzata di malattia o con una sintomatologia di tale gravità da non potere essere assistiti a domicilio. Qui ricevono un'assistenza personalizzata in un ambiente confortevole e familiare.

L'Hospice fa parte del Dipartimento Cure Primarie e si raccorda con il Programma Oncologia per la definizione del percorso assistenziale del paziente oncologico. Completa la rete delle strutture per le cure palliative che hanno l'obiettivo di alleviare i sintomi della persona sofferente e offre al contempo, supporto alla famiglia che,

con la sua presenza, continua a svolgere un ruolo di primaria importanza interagendo in modo attivo con l'équipe sanitaria. L'accesso dei pazienti alla Struttura è regolamentato secondo criteri che determinano l'ordine di priorità per il ricovero.

#### Gli Ospedali di Comunità

Sono strutture residenziali rivolte alla popolazione locale, dove vengono accolti pazienti con patologie che non necessitano di un vero e proprio ricovero ospedaliero, ma che risultano difficilmente gestibili nell'ambiente familiare.

L'ospedale di comunità permette di soddisfare le esigenze assistenziali del paziente accogliendolo in un contesto che ne riproduce il più possibile l'ambiente familiare e favorisce il rapporto con i propri cari grazie anche a orari flessibili. L'ospedale di comunità è una struttura residenziale che afferisce alla responsabilità del Dipartimento Cure Primarie. La responsabilità clinica dei pazienti è in capo ai Medici di Medicina Generale che aderisco-



L'atrio dell'Hospice



L'esterno dell'Ospedale di Comunità Santa Colomba a Savignano sul Rubicone

no al progetto "Ospedale di Comunità". Qui il paziente è seguito, durante l'iter clinico, dal proprio Medico di famiglia che garantisce, mediante accessi programmati secondo le necessità del paziente, la diagnosi e la cura di patologie che afferiscono all'area della medicina generale. La durata della degenza non supera di norma i 20 giorni e la permanenza è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, senza partecipazione alla spesa da parte dell'assistito. La fornitura di farmaci e presidi avviene utilizzando il Prontuario Terapeutico Aziendale, su prescrizione del Medico di Medicina Generale.

Sul territorio dell'Azienda Usl ci sono due ospedali di comunità: il Santa Colomba, in corso Perticari, 119 a Savignano sul Rubicone (tel. 0541/809980) e il Cappelli in via Decio Raggi, 16 a Mercato Saraceno (tel. 0547/699930).

## LE CURE PALLIATIVE

Sono gestite attraverso una rete integrata di attività che comprende l'assistenza domiciliare integrata, il ricovero temporaneo in struttura dedicata (Hospice), il day-hospital oncologico. Il Servizio di Cure Palliative-Hospice dell'Ausl di Cesena afferisce al Dipartimento di Cure Primarie e si rivolge a pazienti affetti da patologia neoplastica o cronico-degenerativa in fase avanzata, per i quali ogni terapia finalizzata alla guarigione non è possibile.

Le prestazioni erogate sono:

- attività di consulenza in cure palliative (al domicilio di pazienti in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) 3° livello e al domicilio nelle strutture residenziali e semi residenziali per gestione terapia antalgica e sintomi di malattia; nei reparti ospedalieri e strutture private convenzionate dell'Ausl di Cesena; per valutazione clinica per le commissioni della Medicina Legale per i pazienti inseriti in ADI 3° livello o ricoverati nel Servizio Cure Palliative - Hospice);

## 2 I SERVIZI SANITARI

- assistenza in regime di ricovero su 14 posti-letto, di cui 2 per pazienti in ventilazione meccanica h 24;
- attività ambulatoriale in cure palliative e terapia antalgica;
- assistenza psicologica ai pazienti seguiti e ai loro familiari che afferiscono al servizio.

### L'ASSISTENZA DOMICILIARE

È organizzata in funzione delle necessità assistenziali del paziente e non per patologia. Durante la prima visita domiciliare viene stabilito il piano di assistenza e vengono concordate le modalità d'intervento, coinvolgendo il paziente stesso e la sua famiglia.

L'assistenza domiciliare garantisce l'attuazione di un progetto assistenziale mirato a rispondere ai bisogni della persona. Offre i seguenti servizi:

- assistenza del proprio medico con visite programmate
- assistenza medica specialistica
- assistenza infermieristica
- assistenza sociale
- assistenza riabilitativa
- presidi e ausili

Il servizio è gratuito ed è attivabile per i pazienti di qualsiasi età, residenti o domiciliati nel territorio dell'Ausl di Cesena, con supporto familiare (presenza di un familiare: tutor), in condizioni temporanee o definitive di non autosufficienza, parziale o totale, con patologie croniche stabilizzate o in fase di riacutizzazione o con necessità di continuità assistenziale domiciliare dopo un ricovero. L'assistenza domiciliare è attivata dal Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta.

### L'ASSISTENZA ALL'INFANZIA E ALL'ADOLESCENZA Il Pediatra di Libera Scelta

Assiste i minori da 0 a 14 anni. In casi particolari, ad esempio per malattie croniche, l'assistenza può essere prolungata, su richiesta dei genitori, fino al compimento del 16° anno di età. La scelta del pediatra viene effettuata allo Sportello Unico. I Pediatri di Libera Scelta svolgono la loro attività in forma singola o associata ("medicina di gruppo" o "medicina di rete"). Quest'ultima organizzazione consente un'estensione degli orari di apertura. Il Pediatra di Libera Scelta, oltre alle consuete visite per patologia, offre una serie di prestazioni



La nuova sala d'accoglienza della Chirurgia Pediatrica



a carattere preventivo e di educazione sanitaria. La principale attività in questo campo è quella legata ai cosiddetti "Bilanci di salute" che sono controlli programmati a scadenze prefissate per valutare lo sviluppo del bambino e poter diagnosticare precocemente alcune importanti patologie (esempio: disturbi del linguaggio, disturbi visivi, scoliosi, ecc.). I Pediatri di Libera Scelta lavorano in stretto collegamento con la Pediatria di Comunità, soprattutto sul versante della prevenzione (esempio: vaccinazioni) e dell'educazione sanitaria (esempio: campagne informative quali "Cuccioli senza fumo", "Nati per leggere", "Allacciali alla vita", ecc.).

### **Pediatria di Comunità**

Svolge le sue attività nell'area dell'assistenza e tutela della salute del bambino e dell'adolescente, attività rivolte sia alla comunità che al singolo. Sul versante della collettività tutela e promuove la salute e il benessere per limitare i rischi di diffusione di malattie infettive e aumentare la consapevolezza e l'autotutela della salute dei bambini e delle loro famiglie. Sul versante della salute individuale la Pediatria di Comunità ha il compito di assistere e tutelare la salute dei bambini più deboli, per problematiche sia di natura socioculturale che sanitaria.

Le prestazioni erogate sono:

- tutela della salute individuale in età pediatrica
- promozione e tutela della salute dei minori con patologie croniche
- controlli igienico-sanitari nelle strutture ospitanti minori
- ammissione dei minori in collettività
- dietetica in comunità
- profilassi delle malattie infettive
- screening
- educazione alla salute
- ortodonzia e odontoiatria pediatrica

### **Consultorio Giovani**

È un servizio per i giovani dai 14 ai 22 anni, gratuito e ad accesso diretto con sede a Cesena e a Savignano. Offre: consulenza e terapia medica per problemi di crescita, per disturbi alimentari, per stati di malessere e di malattia; consulenza e terapia psicologica per stati di disagio e di tristezza, per difficoltà di adattamento familiare, scolastico e lavorativo, per attacchi d'ansia e stati depressivi. La consulenza e la terapia possono essere estese alla famiglia; visita e consulenza ginecologica, ecografica, contraccettiva ed ostetrica. Attività di prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse e delle gravidanze indesiderate; consulenza sociale per i ragazzi in difficoltà a realizzare i propri progetti di vita. La consulenza può essere estesa alla famiglia.

## 2 I SERVIZI SANITARI

Il Consultorio giovani organizza, in collaborazione con le scuole e l'Ufficio educazione alla salute, corsi di educazione all'affettività e alla sessualità.

### La prevenzione e l'assistenza alla salute mentale dell'infanzia e dell'adolescenza

È l'unità operativa Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza a occuparsi della prevenzione e della cura dei disturbi neuromotori, del linguaggio, psichici, emozionali e del comportamento di bambini ed adolescenti da 0 a 18 anni. Sono attive équipe specialistiche, che lavorano in rete svolgono attività diagnostiche e programmi di riabilitazione specifici ad alta competenza professionale. Alcune équipe hanno una valenza e un'organizzazione aziendale (Neurologia pediatrica; Disturbi pervasivi dello sviluppo (autismo); Disturbi del comportamento alimentare; Gravi problemi adolescenziali), altre hanno una collocazione distrettuale (Disabilità - handicap; Disturbi emozionali e comportamentali; Disturbi specifici del linguaggio; Disturbi specifici di apprendimento; Tutela minorile).

I minori che presentano una minorazione fisica, psichica e sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento e di relazione o di integrazione lavorativa, tale da determinare un processo di svantaggio o di emarginazione e che possiedono i seguenti requisiti:

- residenza nei Comuni del territorio di competenza dell'Ausl;
- età compresa tra gli 0 e 18;

possono usufruire dei benefici dalla Legge 104/92, dopo aver acquisito la certificazione di Invalidità civile rilasciata dalla Commissione congiunta Medicina Legale - Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza - Servizio Sociale.

Per accedere alle prestazioni del servizio di Neuropsichiatria infantile è necessario rivolgersi, con l'impegnativa del Pediatra di Libera Scelta o del Medico di famiglia.

### LA PREVENZIONE E L'ASSISTENZA ALLA SALUTE MENTALE ADULTI

Sono erogate mediante servizi territoriali (ambulatoriali, socio-assistenziali, riabilitativi e residenziali) e degenza ospedaliera per casi acuti. Il Centro Salute Mentale (CSM) si occupa di tutte le sofferenze e stati di malattia psichica e del disagio mentale e psicologico; è un servizio a carattere territoriale e si struttura attraverso i principi base dell'ascolto, accoglienza, condivisione, tutela del diritto di cittadinanza e inclusione sociale. Il CSM costruisce i programmi di aiuto, cura, riabilitazione e miglioramento della qualità della vita con interventi specifici e personalizzati ambulatoriali, nella comunità, con assistenza al domicilio, ospitalità residenziale ad alto, medio e basso carico, informazione e sensibilizzazione. Si integra con le altre unità operative del Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche e collabora con



Il Centro di Salute Mentale di Savignano sul Rubicone

le altre unità operative dell'Ausl, Distretti, Medici di Medicina Generale, università, enti locali, servizi sociali, cooperative, aziende, enti, associazioni di volontariato e culturali e associazioni dei familiari, con una metodologia di rete in un approccio di comunità. Gli obiettivi di cura sono il recupero della salute e il miglioramento della qualità della vita con appropriati interventi bio-psico-sociali attraverso il coinvolgimento attivo degli utenti, valorizzando le proprie risorse di vita affettive, sociali e lavorative sostenendo anche la famiglia in situazioni ad alto carico promuovendo il reinserimento nei normali contesti di vita per il superamento dello stigma. Il CSM, al fine di garantire l'accessibilità e la risposta ai cittadini, si articola nella sede di Cesena, nei punti ambulatoriali a Savignano sul Rubicone, Gambettola, Cesenatico, Mercato Saraceno, San Piero in Bagno di Romagna e nei Centri Diurni di Cesena e Savignano attraverso la presenza quotidiana di équipe multiprofessionali dedicate.

### LA PREVENZIONE E L'ASSISTENZA ALLE DIPENDENZE PATOLOGICHE

E' gestita dal servizio per le Tossico-alcoldipendenze (Ser.T.) in forma interdisciplinare e integrata con i servizi pubblici e privati, sociali e sanitari.

Sono previsti percorsi specifici:

- percorso "Accoglienza e valutazione multidisciplinare" (consulenza e supporto di un professionista psicologo o assistente sociale e di una figura sanitaria)
- percorsi terapeutici personalizzati droghe e alcol (l'équipe clinica multidisciplinare propone il Programma terapeutico, tenendo conto delle motivazioni e delle richieste dell'utente, dell'anamnesi e della diagnosi-psico-socio-sanitaria)
- centro di ascolto e consulenza nuove droghe
- prevenzione e gestione dei rischi correlati all'abuso di droghe
- corsi per smettere di fumare



Il centro diurno 'La Meridiana'

## 2 I SERVIZI SANITARI

- trattamento intensivo centro diurno "La Meridiana"
- percorso inserimenti in comunità terapeutiche (il Ser.T. inserisce persone in Comunità Terapeutiche accreditate, gestite dal privato sociale e convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale finalizzate al recupero e al reinserimento sociale di tossicodipendenti attraverso l'erogazione di servizi residenziali o semiresidenziali con percorsi terapeutici individualizzati).

### L'ASSISTENZA AI DISABILI ADULTI

E' gestita in forma integrata con i servizi socio-assistenziali dei Comuni. Al servizio di assistenza ai disabili adulti possono accedere le persone che presentano "una minorazione fisica, psichica e sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento e di relazione o di integrazione lavorativa, tale da determinare un processo di svantaggio o di emarginazione" (art. 3 - comma 1 - L. 104/92) e che possiedono i seguenti requisiti:

- residenza nei Comuni del territorio di competenza dell'Ausl;
- età compresa tra 18 e 64 anni;
- invalidità civile, accertata dalla Commissione Invalidi Civili dell'Ausl, in situazione di handicap.

La struttura opera anche mediante interventi specifici quali la promozione dell'inserimento nel mondo del lavoro, in centri socio riabilitativi diurni, in centri di formazione lavoro e centri di terapia occupazionale, in gruppi appartamento, in centri socio riabilitativi residenziali. Offre supporto per interventi di sostegno socio-educativo e assistenziale domiciliare.

E' attivo un Centro per l'Adattamento degli Ambienti Domestici (CAAD) che svolge funzioni di informazione e consulenza a persone disabili di tutte le età e ai loro familiari attraverso un'équipe multiprofessionale e a persone con disabilità sensoriale, mette a disposizione un interprete che accompagna il paziente durante gli accessi per prestazioni ambulatoriali ospedaliere. Tale servizio va richiesto al momento della prenotazione.

Per le informazioni sul servizio rivolgersi all'ufficio "Informa Handicap" (capitolo "Le relazioni con il cittadino" - sezione "Informazioni").

### L'ASSISTENZA PROTESICA

È il servizio che eroga al cittadino con menomazioni e/o disabilità invalidanti gli ausili necessari, tra quelli elencati nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi (esempio: carrozzine, letti, scarpe, busti, protesi acustiche, ecc.). Ne hanno, pertanto, diritto gli invalidi civili, di guerra, per servizio, i non vedenti e i sordomuti, i minori di anni 18 che necessitano di un intervento di prevenzione, cura e riabilitazione per una invalidità permanente. Per l'ottenimento degli ausili è necessario presentare all'Ufficio Assistenza Protesica dell'Azienda Usl la prescrizione redatta dallo specialista competente di struttura pubblica, insieme al verbale della Commissione Medica che ha attestato l'invalidità.

## L'ASSISTENZA FARMACEUTICA

Viene assicurata ai cittadini:

- mediante le Farmacie convenzionate del territorio;
- nei reparti di degenza, con la distribuzione diretta dei farmaci, al momento della dimissione, da parte del personale medico-infermieristico;
- nella Farmacia dell'Ospedale Bufalini, che effettua la distribuzione di farmaci per i quali è prevista la prescrizione da parte di un centro autorizzato e/o la predisposizione di un apposito piano terapeutico e la distribuzione diretta dei farmaci al momento della dimissione da ricovero;
- ai Punti erogativi farmaceutici delle strutture sanitarie di Savignano (Ospedale di Comunità Santa Colomba), Cesenatico (Ospedale Marconi), Mercato Saraceno (Ospedale di Comunità Cappelli), San Piero in Bagno (Ospedale Cappelli) con la distribuzione diretta di alcuni farmaci.

## L'ASSISTENZA AGLI ANZIANI

Si rivolge ad anziani (dal 65° anno in avanti) non autosufficienti, in condizione di bisogno socio-sanitario, che necessitano di prestazioni sanitarie e sociali. È gestita in forma integrata con i servizi socio-assistenziali dei Comuni e comprende una molteplicità di interventi di assistenza diretta e di sostegno, la residenzialità assistita, l'assegno di cura, l'intervento domiciliare, i centri diurni, ecc.

## L'ASSISTENZA RESIDENZIALE

Viene erogata dall'Azienda Usl nelle strutture private del territorio in cui sono previsti posti letto autorizzati. Le strutture residenziali si dividono in centri diurni assistenziali, case protette e residenze sanitarie assistenziali; le modalità di accesso a questi servizi sono descritte nel capitolo "Percorsi".



## Centri diurni assistenziali

Sono strutture semi-residenziali in cui è garantita l'assistenza di base con presenza di personale per tutto il tempo di apertura. Vi è una presenza programmata del terapeuta della riabilitazione nel rapporto di un terapeuta a tempo pieno ogni 80 ospiti. L'assistenza infermieristica è erogata in base alle necessità degli ospiti, secondo quanto previsto nei piani assistenziali individuali.

## Case protette

Sono strutture residenziali dove è garantita l'assistenza tutelare di base, l'assistenza riabilitativa (terapista della riabilitazione) e infermieristica, secondo parametri prestabiliti, l'assi-

## 2 I SERVIZI SANITARI

stenza farmaceutica tramite fornitura diretta da parte dell'Ausl. La presenza di personale infermieristico non è continuativa.

Nelle strutture sono presenti un coordinatore responsabile, un responsabile delle attività assistenziali per ogni nucleo di 20-30 anziani, un fisiatra con accessi mensili o quindicinali, un geriatra con accessi quindicinali.

L'attività medica di diagnosi e cura è svolta dai Medici di Medicina Generale con una presenza di 6 ore settimanali ogni 30 anziani. Garantiscono, inoltre, le visite urgenti. La continuità assistenziale è assicurata dal Servizio di Guardia Medica.

### Residenze sanitarie assistenziali (RSA)

Sono strutture residenziali dove è garantita l'assistenza infermieristica nelle 24 ore. L'assistenza medica è assicurata dal medico specialista geriatra. Vi accedono anziani con progetti assistenziali a termine, nel medio periodo (più di 2 mesi) o nel breve periodo (meno di 2 mesi: "ricoveri temporanei") e che presentano un elevato bisogno sanitario e assistenziale, anche se con iter diagnostico-terapeutico già impostato e in condizioni cliniche relativamente stabilizzate.

### LE STRUTTURE SANITARIE PRIVATE ACCREDITATE DEL TERRITORIO

Per integrare il servizio di erogazione delle prestazioni più richieste, l'Azienda si avvale di convenzioni con le seguenti strutture private accreditate:

- Casa di Cura "Malatesta Novello" - via Renato Serra 2 - 47521 Cesena (FC)  
Centralino: tel. 0547/370770



**SANINVEST**  
Group

**IN ROMAGNA**

**Sole** residenza sanitaria  
via Carriluccola, 4  
Mignano Adriatico RN  
tel 0541 616434 fax 0541 616228

**Castello** residenza sanitaria  
via Cannello, 25t  
Longiano FC  
tel 0547 667711 fax 0547 667722

**Al Parco** residenza sanitaria  
Piazzale del Fina Cima, 1  
Vecchiazzano Forlì  
tel 0543 481491 fax 0543 483358

**Assistenza sanitaria, attività ricreative o terapie occupazionali,  
assistenza diurna e notturna agli ospiti, riabilitazione,  
convenzionata con l'Azienda Sanitaria Locale**

- Casa di Cura "San Lorenzino" - via N. Dell'Amore 15 - 47521 Cesena (FC)  
Centralino: tel. 0547/361510
- Poliambulatorio "Columbus" - viale Marconi 275 - 47521 Cesena (FC)  
Centralino: tel. 0547/646423
- Terme di "Sant'Agnese" - via Fiorentina 17 S. Piero in Bagno - 47021 Bagno di Romagna (FC)  
Centralino: tel. 0543/905105-911763

## LA PREVENZIONE NEI LUOGHI DI VITA E DI LAVORO, SICUREZZA ALIMENTARE E SANITÀ ANIMALE

Comprende interventi finalizzati alla prevenzione delle malattie e alla promozione della salute. È attiva nei settori di controllo della sicurezza dell'ambiente di vita, di lavoro, degli alimenti e di sanità animale; nell'organizzazione degli screening oncologici; nell'attività di sorveglianza epidemiologica finalizzata alla conoscenza e descrizione delle malattie e dei rischi per la salute della comunità locale; nell'attività di comunicazione del rischio per la promozione di stili di vita salutari.

### Sicurezza ambienti di vita e di lavoro

Promuove la salute, la sicurezza e il benessere nei luoghi di vita e di lavoro attraverso una strategia rivolta a rafforzare la cultura della prevenzione dei rischi, coinvolgendo diverse componenti sociali e istituzionali, e tutela i soggetti a rischio con interventi di vigilanza e controllo.

### Sicurezza alimentare

Si occupa della salvaguardia della salute umana attraverso la vigilanza e il controllo, dalla produzione alla distribuzione, di tutti i tipi di alimenti, dell'acqua potabile e si occupa di tematiche nutrizionali.

### Sanità animale

Controlla e vigila sull'igiene degli allevamenti, sul benessere animale, sull'alimentazione animale e sull'impiego del farmaco veterinario.



Controlli in un allevamento

### Strumenti urbanistici e nuovi insediamenti produttivi

Il Dipartimento di Sanità Pubblica ha competenza per l'esame preventivo dei progetti di pianificazione urbanistica e degli insediamenti produttivi e di servizio caratterizzati da significativi impatti sull'ambiente e sulla salute, al fine di accertarne la compatibilità e conseguire un elevato livello di protezione della popolazione e del territorio. Info sulle modalità di presentazione sulla pratica su [www.ausl-cesena.emr.it](http://www.ausl-cesena.emr.it), alla sezione "Sanità Pubblica".

# 3 I PERCORSI DI SALUTE INTEGRATA

## LA GENETICA MEDICA

L'Unità Operativa Genetica Medica si articola in un Laboratorio e in Ambulatori di Genetica. Gli Ambulatori di Genetica si trovano presso l'Ospedale Bufalini a Cesena. Effettuano visita genetica e/o consulenza genetica per singole persone, coppie o famiglie con problema genetico (malattia genetica, sospetta malattia genetica, familiarità per malattia genetica). Effettuano inoltre diagnosi, determinazione rischi genetici ed informazioni/gestione di eventuale diagnosi prenatale specifica (escluso screening età materna), forniscono informazioni clinico-genetiche.



## PERCORSO NASCITA

L'Ausl offre sostegno e assistenza alla gravidanza e al dopo parto attraverso diversi servizi:

- corsi di preparazione alla nascita. Per informazioni rivolgersi ai Consultori Familiari.
- assistenza ostetrico-ginecologica gratuita alla gravidanza. Per informazioni rivolgersi ai Consultori Familiari.
- sostegno ambulatoriale al puerperio e all'allattamento al seno. Il servizio gratuito è svolto nei Consultori di Savignano e di Cesena, ma anche negli altri Consultori è sempre possibile ricevere risposte a queste problematiche.
- corsi di massaggio al neonato (soggetti a pagamento di ticket). Per informazioni rivolgersi ai Consultori Familiari.
- visite domiciliari ai neonati. Servizio gratuito, per informazioni rivolgersi ai Consultori Pediatrici (Pediatria di Comunità).

## PROGRAMMA SCREENING PER I MINORI

Comprende gli interventi programmati rivolti ai minori per identificare, in fase pre-clinica, quelle patologie che rappresentano, sia per il singolo che per la società, un problema sanitario importante e per le quali un anticipo della diagnosi può influenzare in senso positivo la storia della malattia stessa. Sono:

- lo screening uditivo neonatale sui neonati residenti e domiciliati nei comuni dell'Ausl di Cesena ed anche ai non residenti nati all'Ospedale Bufalini
- lo screening per l'ambliopia sui bambini di tre anni residenti e domiciliati nei comuni dell'Ausl di Cesena ed anche ai non residenti che frequentano una scuola materna del territorio dell'Azienda Usl
- lo screening ortodontico sui minori di 5 anni residenti e domiciliati e sui bambini che frequentano la 4° elementare, anche se non residenti
- lo screening per la scoliosi sui minori di 11 anni residenti e domiciliati. Per informazioni rivolgersi a U.O. Pediatria di Comunità.



(segue)

### **PROGRAMMA ORTODONZIA E ODONTOIATRIA PEDIATRICA**

Il servizio di Ortodonzia studia le malocclusioni dentarie e i difetti di posizione e di crescita dei denti e delle ossa maxillo-facciali, provvedendo alla loro correzione attraverso l'applicazione di apparecchi ortodontici, fissi o mobili. L'Ambulatorio di Odontoiatria Pediatrica esegue cure, piccoli interventi chirurgici e prestazioni per prevenire la carie.

Possono accedere al servizio i minori fino a 14 anni, assistiti dal S.S.R., che presentano condizioni di vulnerabilità sociale, cioè condizioni di reddito attestate dall'Indicatore di Situazione Economica Equivalente (ISEE) entro 15.000,00 euro, o vulnerabilità sanitaria (presenza di particolari patologie identificate dal programma regionale).



### **VACCINAZIONI PER ADULTI E MEDICINA DEL VIAGGIATORE**

Gli ambulatori del Dipartimento di Sanità Pubblica garantiscono un servizio di vaccinazioni per la popolazione al di sopra dei 18 anni e di informazione per la tutela della salute del viaggiatore. Le principali vaccinazioni offerte sono: antidiftotetica, antiepatite A, antiepatite B, febbre gialla, antinfluenzale e antitifica.

### **PROGRAMMA SCREENING ONCOLOGICI**

È il programma per la diagnosi precoce e il trattamento di alcuni tumori (mammella, collo dell'utero e colon-retto).

Il programma per la prevenzione del tumore della mammella è rivolto alle donne di età compresa tra 45 e 74 anni. Le donne ricevono una lettera di invito per eseguire, gratuitamente, una mammografia, ogni anno per le donne dai 45 ai 49 anni e ogni due anni per le donne dai 50 ai 74 anni. Il programma per la prevenzione del tumore del collo dell'utero è rivolto alle donne di età compresa tra i 25 e i 64 anni che ricevono, ogni 3 anni, una lettera di invito ad eseguire un pap-test gratuito presso i consultori aziendali.

Il programma per la prevenzione dei tumori del colon-retto è rivolto agli uomini ed alle donne di età compresa tra i 50 e 69 anni ai quali viene inviata, ogni 2 anni, una lettera che li invita a eseguire, gratuitamente, un test per la ricerca del sangue occulto nelle feci. Il test viene consegnato presentando la lettera presso tutte le farmacie presenti nel territorio aziendale.

## 3 I PERCORSI DI SALUTE INTEGRATA

### PERCORSO ONCOEMATOLOGICO

È un percorso che coinvolge più Unità Operative e Servizi dell'Azienda e vede l'integrazione delle sue attività con l'IRST (Istituto Scientifico Romagnolo per lo studio e la cura dei Tumori), al fine di assicurare la continuità assistenziale al cittadino con patologia oncologica ed ematologica.

Dal primo gennaio 2011 le attività dell'ambulatorio e del Day Hospital Oncoematologico dell'Ospedale "M. Bufalini" sono gestite direttamente dall'IRST di Meldola.

L'IRST, struttura totalmente integrata nel Sistema Sanitario Regionale e nodo della rete oncologica dell'Area Vasta Romagna, ha come mission la promozione e la realizzazione di attività di ricerca, indispensabili per mantenere ai più alti livelli la qualità della cura e dell'assistenza in oncologia.



Un'immagine dello screening mammografico

## ASSISTENZA ODONTOIATRICA AGLI ADULTI

È operativo un programma integrativo per l'assistenza odontoiatrica a coloro che presentano problemi odontoiatrici connessi a gravi malattie così come identificate nel programma regionale (condizioni di vulnerabilità sanitaria) ed a favore di cittadini non abbienti (condizioni di vulnerabilità sociale). Prevede cure odontoiatriche e cure protesiche (fisse e/o mobili).

Al momento della prenotazione della visita odontoiatrica, il cittadino deve presentare la documentazione utile a riconoscere l'appartenenza alle categorie di vulnerabilità sociale o sanitaria che danno diritto all'accesso.

## L'ASSISTENZA RESIDENZIALE

Ai servizi di assistenza residenziale si accede tramite l'Area Anziani del Dipartimento di Cure Primarie. L'assistente sociale del Comune di residenza, dopo una prima verifica delle condizioni dell'anziano e della famiglia, può richiedere la valutazione al domicilio da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) che, in caso di estrema emergenza, può disporre l'ingresso nelle strutture o l'inserimento nelle relative liste di attesa. Se l'anziano ricoverato necessita di "dimissione protetta", la struttura di ricovero attiva il Punto Unico Distrettuale per l'avvio del percorso di valutazione.

Nel territorio esistono, altresì, altre strutture residenziali autorizzate, come case di riposo, case albergo, albergo per anziani, destinate ad anziani lievemente non autosufficienti. Non sono convenzionate con l'Azienda Usl e vi si accede tramite rapporti diretti con gli enti gestori.



# 4 LE RELAZIONI CON IL CITTADINO

## INFORMAZIONI

### Il Centralino

Risponde al numero 0547 352111 ed è sempre attivo. Collega il cittadino a qualsiasi struttura sanitaria aziendale.

### Il Numero Verde Regionale Sanità - tel. 800.033.033.

È il numero gratuito che mette in comunicazione il cittadino con operatori del call center regionale dedicato, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 17.30; sabato dalle ore 08.30 alle ore 13.30. Fornisce informazioni di primo livello in materia sanitaria o trasferisce le chiamate alla Ausl di competenza per soddisfare specifiche richieste.



L'Accoglienza-Punto Informativo dell'ospedale Bufalini

### I Punti Informativi

Sono a disposizione per fornire informazioni sui servizi offerti, sull'ubicazione e sull'accessibilità alle strutture sanitarie e ai servizi. Sono contattabili anche telefonicamente e/o via e-mail, ai recapiti indicati al capitolo "Numri Utili".

### L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Svolge funzioni di informazione, accoglienza, oltre che tutela e partecipazione (vedi capitolo successivo "Gli impegni dell'Azienda").

### L'Informahandicap

Fornisce informazioni sui problemi legati alla disabilità, tra cui l'autonomia della persona, la normativa vigente, le barriere architettoniche, le tipologie di ausili tecnici, i percorsi per ottenerli e le aziende fornitrici. Per contattare il servizio:

- sede di Cesena tel. e fax 0547 352789, e-mail: caadcesena@ausl-cesena.emr.it; lunedì 14.00/18.00, martedì e giovedì 08.30/12.30;
- sede di Savignano tel. e fax 0541 809686, e-mail: caadcesena@ausl-cesena.emr.it; giovedì 14.30/16.30.

È possibile, in altri giorni ed orari, accedere su appuntamento.

### Gli sportelli per le manifestazioni di volontà alla donazione di organi e tessuti

Sono attivi cinque sportelli ai quali il cittadino può rivolgersi per manifestare la propria volontà, positiva o negativa, a donare organi e tessuti:

- CESENA Ospedale Bufalini - Viale Ghirotti, n. 286 sportello al Punto Informativo tel. 0547.352512
- CESENATICO Ospedale Marconi - Via Abba, n. 102 sportello all'Ufficio Amministrativo tel. 0547.674818 - 0547.674804
- SAVIGNANO Ospedale di Comunità Santa Colomba - Corso Peticari, n. 119 sportello agli Uffici Amministrativi tel. 0541.809961
- MERCATO SARACENO Ospedale di Comunità Cappelli - Piazza Bufalini, n. 7 sportello all'Ufficio Amministrativo tel. 0547.699905
- SAN PIERO IN BAGNO Ospedale Angioloni - Via Marconi, n. 36 sportello all'Ufficio Amministrativo tel. 0543.904132

Sono aperti al pubblico dalle 10.30 alle 13.00, dal lunedì al venerdì. È possibile accedere anche in giorni e orari diversi su appuntamento.

### **Il sito internet [www.ausl-cesena.emr.it](http://www.ausl-cesena.emr.it)**

Riporta informazioni sull'Azienda, le strutture organizzative, gli uffici ed i servizi.

### **L'ufficio stampa e media**

Cura i rapporti con gli organi di informazione e tutti i media in genere. Per informazioni tel. 0547 352222-352212, fax 0547 352223 e-mail: [emontesi@ausl-cesena.emr.it](mailto:emontesi@ausl-cesena.emr.it) [uff.stampa@ausl-cesena.emr.it](mailto:uff.stampa@ausl-cesena.emr.it).

## **TUTELA DEL CITTADINO**

### **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Svolge funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, facilitando l'accesso ai servizi. Raccoglie suggerimenti, osservazioni, proposte ed elogi sui servizi offerti. Gestisce le segnalazioni dei cittadini in merito a problemi, disagi e disservizi, favorendo il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate. Le segnalazioni dei cittadini risultano utili per rilevare e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio. Possono essere presentate direttamente all'Urp o inviate tramite posta, compilando l'apposito modulo od in carta semplice. Affinchè si possa attivare il percorso interno di gestione della segnalazione, è necessario che questa sia firmata e riporti anche l'indicazione di un recapito postale e telefonico. L'Urp è situato nell'atrio dell'Ospedale Bufalini ed è aperto al pubblico il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30; il martedì ed il giovedì dalle ore 08.30 alle ore 17.30. È possibile contattare l'Urp anche telefonicamente ai numeri 0547/24714 (operatori) o 0547/352390 (responsabile) o via fax al numero 0547/21068 o tramite e-mail all'indirizzo: [urp@ausl-cesena.emr.it](mailto:urp@ausl-cesena.emr.it).

## 4 LE RELAZIONI CON IL CITTADINO

### La Commissione Mista Conciliativa

È composta da rappresentanti dell'Azienda Usl e delle Associazioni di tutela del cittadino ed è presieduta dal Difensore Civico. Ad essa possono rivolgersi, in seconda istanza, tutti i cittadini che si ritengono motivatamente insoddisfatti della definizione della propria segnalazione entro 60 giorni dalla risposta ricevuta.

### La Mediazione Culturale

Ha lo scopo di facilitare l'accesso degli stranieri alle strutture e ai servizi sanitari attraverso l'intervento di mediatori delle diverse etnie e interpreti, fornendo ascolto e sostegno nel percorso diagnostico-assistenziale. Sono attivi due sportelli informativi di mediazione culturale a Cesena e a Savignano, con orari di apertura diversificati nell'arco della settimana. Il servizio è disponibile durante tutto l'arco della giornata per le persone ricoverate ed è attivato su richiesta della struttura di degenza interessata. Provvede alla traduzione e divulgazione del materiale informativo dedicato alle persone straniere. Per contatti: Urp tel. 0547/352389 - Sportello Ospedale Bufalini tel. 0547/352388 - Sportello Ospedale di Comunità Savignano (presso CUP) tel. 0541/809942.

### Il Comitato Consultivo Misto

È l'organismo rappresentativo composto da membri del volontariato locale e da rappresentanti dell'Azienda Usl di Cesena che ha il compito di assicurare la partecipazione e il confronto strutturato con le organizzazioni dei cittadini impegnate in sanità. Svolge un ruolo di verifica della qualità dei servizi dal lato del cittadino, stimolando costantemente il loro miglioramento secondo la prospettiva degli utenti. È composto in numero maggioritario da rappresentanti delle associazioni di volontariato e sindacati a tutela dei consumatori e degli utenti, da rappresentanti designati dall'Azienda Sanitaria, da un rappresentante dei medici di Medicina Generale e un rappresentante del Sindaco designato dalla Conferenza Socio - Sanitaria Territoriale. Si riunisce mensilmente. Per contatti inviare una mail all'indirizzo [ccm@ausl-cesena.emr.it](mailto:ccm@ausl-cesena.emr.it).



Una volontaria assiste una paziente

### GLI INTERVENTI DEL VOLONTARIATO L'Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.)

I volontari sono presenti tutti i giorni, festivi compresi, con il compito di fornire un sostegno amichevole ed un conforto alle persone ricoverate.

Sono disponibili a fornire il loro aiuto durante i pasti. Il servizio è attivato tramite il coordinatore infermieristico del reparto oppure contattando direttamente l'associazione all'indirizzo di posta elettronica [avocesena@libero.it](mailto:avocesena@libero.it).

## Il Centro per i Diritti del Malato

È un'associazione di volontariato nata con lo scopo di difendere il malato nei suoi diritti ed interessi legittimi. Svolge funzioni di divulgazione dei diritti e dei doveri in merito al servizio sanitario, alla difesa della corretta informazione e dell'educazione sanitaria, anche mediante assemblee, pubblici dibattiti e corsi; provvede alla raccolta ed alla trasmissione di segnalazioni scritte e verbali ed effettua indagini e sopralluoghi per verificare il regolare funzionamento dei servizi socio-sanitari.

Il Centro per i Diritti del Malato "Giovanni e Ilia Pieri" ha sede presso l'Ospedale "Bufalini" a Cesena, tel. 0547 352890/2980

Il Centro per i Diritti del Malato "Natale Bolognesi" è presente presso l'Ospedale di Comunità "Santa Colomba" a Savignano sul Rubicone, tel. 347 3918584.

## Il Tribunale per i Diritti del Malato

È una rete di Cittadinanzattiva (Associazione di tutela dei consumatori ed utenti). Si trova nell'atrio dell'Ospedale Bufalini a Cesena. Per info tel. 0547 394397.

## L'Avis

È un'associazione di volontariato (iscritta nell'apposito Registro Regionale e disciplinata dalla Legge n. 266/1991) costituita tra coloro che donano volontariamente, gratuitamente, periodicamente e anonimamente il proprio sangue e svolge un ruolo determinante nella promozione della donazione del sangue. Ha sede all'Ospedale Bufalini di Cesena, all'Ospedale Marconi di Cesenatico e all'Ospedale Santa Colomba di Savignano sul Rubicone.



La nuova sede dell'Avis a Savignano

## 4 LE RELAZIONI CON IL CITTADINO

### L'Associazione Auser

I volontari dell'associazione cesenate sono presenti in Endoscopia Digestiva dal lunedì al venerdì, dalle 11 alle 14, e tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 14 alle 19, nell'Ambulatorio Ortopedico del Pronto Soccorso dell'ospedale Bufalini, per fare compagnia alle persone anziane o sole in attesa della visita, fornire loro un supporto psicologico, assisterle durante l'attesa in barella e aiutarle per i bisogni basilari, dalla necessità di bere all'accompagnamento nei trasferimenti agli ambulatori interni dell'ospedale.

### Associazioni di volontariato che collaborano con l'Ausl

- Alcolisti Anonimi cell. 333.6604234
- A.C.A.T. Club alcolisti in trattamento tel. 0547.358011 - 347.9487724
- A.Ce.A. Cerebrolesioni acquisite tel. 0547.312612
- ACISTOM Associazione cesenate incontinenti e stomizzati cell. 349.8845880
- A.DI.CE Associazione diabetici Cesenatico cell. 348.7815479
- A.DI.CE Associazione diabetici Cesena tel. 0547.352111
- A.I.C. Associazione Italiana celiachia tel. 0547.28661 - 0547.602179 - 339.7696084
- AIDO - Associazione Italiana Donatori Organi tel. 0547.21052 cell. 335.5915480
- AIL - Associazione Italiana contro le Leucemie tel. 0543.782005 cell. 339.2031512
- AISM - Associazione Italiana Sclerosi Multipla tel. 0547.613639 - 0547.612612
- AL ANON Associazione Familiari Alcolisti Anonimi tel. 0547.26187
- AMICI Associazione malattie Infiammatorie croniche intestinali cell. 346.6972620
- Amici di Casa Insieme tel. 0547.691695
- A.M.R.E.R. Associazione malati reumatici Emilia Romagna tel. 0547.352111
- A.N.E.D. Associazione nazionale emodializzati tel. 0547.352111
- A.N.F.F.A.S. Associazione nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali tel. 0547.631101
- ANGLAD Associazione nazionale genitori lotta alla droga tel. 0547.24100
- A.N.T.F. Associazione nazionale trapiantati di fegato cell. 331.6523655
- A.R.R.T. Associazione romagnola ricerca tumori tel. 0547.29125
- ART THERAPY Associazione B.M.C. Italian School tel. 0547.608443
- Assocuore - Associazione cesenate per la lotta contro le malattie del cuore tel. 0547.611169
- Associazione lotta fibrosi cistica tel. 0547.25085
- Associazione nazionale trapiantati di fegato tel. 0547.25085
- Associazione sordi Cesena tel. 0547.324310
- Auser volontariato Cesena tel. 0547.612551
- AVO Associazione volontari ospedalieri cell. 338.6112409
- Avis Associazione volontari italiani sangue tel. 0547.613193



- AVSI Associazione volontari servizio internazionale tel. 0547.360811
- CAIMA Associazione Italiana Malati di Alzheimer tel. 0547.646583 cell. 339.4616671
- Caritas tel. 0547.22423
- Centro di aiuto alla vita tel. 0547.29153
- Città solidale - Comitato per la difesa dei diritti dei malati di cancro tel. 0547.368612 cell. 349.0588795
- Confraternita della Misericordia di Alfero tel. 0543.910466
- Croce Rossa Italiana Cesena tel. 0547.611111
- Croce Rossa Italiana Cesenatico tel. 0547.673334
- Croce Verde a.n.p.a.s. Distretto di Cesena tel. 0547.632615 - cell. 339.7930944
- GEV Guardie Ecologiche Volontarie tel. 0547.25520
- Il Centro per i Diritti del Malato tel. 0547.352890 - 0547.352980
- Il Disegno tel. 0547.613610
- IOR Istituto Oncologico Romagnolo tel. 0547.24616
- La foglia e il bastone - Associazione parkinsoniani tel. 0547.352789
- L'aquilone di IQBAL Associazione di promozione sociale tel. 0547.353968
- Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT) tel. 0543.731410
- Parti con noi tel. 347.9630057
- Pubblica Assistenza comprensorio Rubicone tel. 0541.942100
- San Vincenzo De Paoli cell. 338.2949685
- Se questo è un uomo - Associazione familiari malattie psichiatriche tel. 340.3949462
- Volontari Campo Emmaus tel. 0547.334559

# 5 GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

## I TEMPI D'ATTESA

L'Azienda ha intrapreso, in questi anni, un progressivo cammino di riorganizzazione e di investimenti per rendere sempre più adeguata e qualificata l'offerta di prestazioni specialistiche e ridurre, di conseguenza, i tempi di attesa.

Inoltre si è impegnata, in collaborazione con i Medici di Medicina Generale, sul fronte dell'appropriatezza, indirizzando le richieste di prestazioni specialistiche verso i canali più opportuni. L'obiettivo, infatti, è quello di garantire risposte adeguate e tempestive per ogni situazione, soprattutto per i casi di urgenza e comunque, per tutte le richieste, rispettando tempi massimi di attesa definiti dalla Regione Emilia-Romagna. In questo senso, è importante che i cittadini comunichino eventuali rinunce a visite e prestazioni per permettere il subentro di altre persone in attesa.

## Percorso di garanzia

Per garantire il rispetto dei tempi di attesa previsti dalla normativa per la prima visita ordinaria (30 giorni) e per la visita urgente differibile (7 giorni), l'Ausl di Cesena ha predisposto un percorso alternativo per le seguenti prestazioni ritenute più critiche:

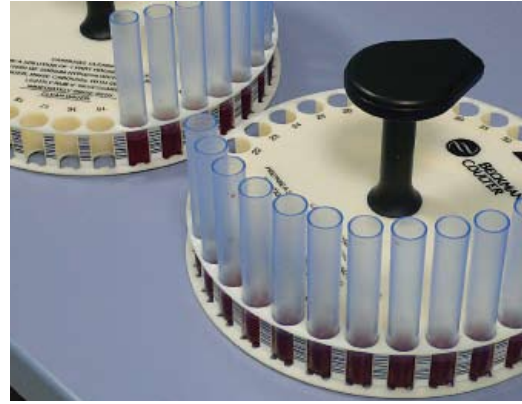
- visita Cardiologica
- visita Dermatologica
- visita Otorinolaringoiatria
- visita Urologica
- visita Oculistica.



Un test per il controllo dell'udito

(segue)

Nel caso in cui nessuna sede erogatrice dell'Azienda Usl di Cesena sia in grado di garantire i tempi massimi di attesa per usufruire della prestazione richiesta, il cittadino può accedere a una delle tre strutture private accreditate (Malatesta Novello, San Lorenzino e Poliambulatorio Terme S. Agnese) individuate dall'Ausl per ottenere le prestazioni nei tempi previsti dalla normativa. Al percorso si accede esclusivamente tramite gli sportelli C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione). L'utente può comunque non usufruire del "percorso di garanzia" e scegliere di attendere un tempo superiore.



### LE MODALITÀ DI VERIFICA

L'Azienda Usl di Cesena si impegna ad aver cura dei bisogni di salute dei cittadini ed a guidarli in una scelta sanitaria consapevole e matura, nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, partecipazione, efficacia, efficienza ed economicità. A tal fine, l'Azienda agisce per la realizzazione degli impegni sottodescritti e per darne informazione annualmente ai cittadini, attraverso gli strumenti della comunicazione.



Il Laboratorio Unico di Area Vasta Romagna

# 5 GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

## IMPEGNI AZIONI

Garantire un sistema di verifiche continue degli impegni assunti e la sua trasparenza nei confronti della cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relazione sul perseguimento degli obiettivi di programmazione regionale</li><li>- Relazione al bilancio consuntivo</li><li>- Relazione del mandato del Direttore Generale</li><li>- Relazione di preconsuntivo economico</li><li>- Certificazione del Bilancio</li><li>- Redazione Bilancio di Missione</li><li>- Verifiche interne del Sistema Qualità</li></ul>
Porre l'attenzione sui cittadini e valorizzare il loro contributo al miglioramento dell'Azienda	<ul style="list-style-type: none"><li>- Effettuazione di periodiche indagini sulla soddisfazione degli utenti</li><li>- Valorizzazione del sistema di gestione delle segnalazioni dei cittadini</li><li>- Confronto all'interno del Comitato Consultivo Misto per intraprendere le opportune azioni di miglioramento</li></ul>
Progettare ed attuare percorsi in grado di garantire la continuità assistenziale ed l'integrazione tra i professionisti sanitari (medici specialisti, medici di medicina generale, infermieri ecc..)	Realizzazione di incontri di aggiornamento e condivisione di percorsi che assicurino la continuità assistenziale
Conseguire e mantenere l'accreditamento istituzionale	Rispettare la pianificazione regionale per il conseguimento ed il mantenimento dell'Accreditamento Istituzionale.
Valutare e riconoscere sia i risultati organizzativi che clinico-assistenziali promuovendo percorsi professionali e di carriera che favoriscano lo sviluppo delle potenzialità individuali	Applicare il sistema di valutazione individuale dei professionisti fornendo metodologia e strumenti per valutare la loro attività, sia dal punto di vista clinico che organizzativo
Sviluppare il sistema di gestione del rischio aziendale al fine di garantire la gestione dei processi aziendali in ambiente sicuro.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sviluppare gli elementi del sistema di gestione per la qualità che consentono la prevenzione del rischio (segnalazioni dei cittadini all'U.R.P., rilevazione degli eventi indesiderati, ecc.)</li><li>- Realizzare un osservatorio delle "non conformità" rispetto agli standard dichiarati</li></ul>

La valutazione sul raggiungimento degli obiettivi sopra descritti viene data nel Bilancio di Missione.

## L'ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti amministrativi dell'Azienda è regolamentato ai sensi della Legge n. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni. La richiesta di accesso ad atti amministrativi o di rilascio di copia di questi deve essere indirizzata di regola alla struttura competente a formare l'atto conclusivo o a detenerlo stabilmente. L'accoglimento formale della richiesta o il provvedimento di diniego all'accesso espressamente motivato viene comunicato al richiedente. In caso di diniego, viene indicata anche l'autorità e il termine entro cui è data facoltà di ricorrere.

## LA TUTELA DELLA PRIVACY

L'applicazione della normativa di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali è disciplinata dalle linee guida che contengono le disposizioni cui le strutture aziendali devono attenersi, al fine di garantire che i trattamenti dei dati personali avvengano nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale degli utenti, dei dipendenti, degli operatori e di tutti coloro che hanno rapporti con l'Azienda stessa. L'Azienda adotta idonee e preventive misure di sicurezza volte a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, nonché i rischi di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. L'Azienda pone in essere soluzioni organizzative coerenti con quanto previsto dal Codice Privacy in tema di modalità semplificate di acquisizione del consenso, ossia attraverso un'unica dichiarazione dell'interessato resa oralmente e l'inserimento in rete elettronica dei relativi dati, in modo da rendere valida e conoscibile da parte di tutti gli operatori aziendali la manifestazione di volontà così espressa, anche in relazione a ogni successivo contatto, nel tempo, dell'interessato con le varie strutture da cui è costituita l'Azienda Usl. L'Azienda adotta altresì le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti dell'interessato ai sensi dell'art. 7 del Codice.

## GESTIONE DEL RISCHIO

La sicurezza del paziente è un dovere prioritario della pratica clinica. È d'altro canto importante comprendere che la medicina non è una scienza esatta, tanto nella diagnosi quanto nella terapia. Questo significa che non esiste il rischio zero e che qualsiasi intervento medico può comportare un certo grado di rischio. Per raggiungere l'obiettivo di migliorare i processi clinici e assistenziali e garantire la sicurezza del paziente nell'Azienda di Cesena è attivo un "TEAM Operativo per la sicurezza del paziente" al quale partecipano la Direzione Medica Ospedaliera, della Direzione Infermieristica, della Direzione di Farmacia, della Medicina Legale e dell'Ufficio Sviluppo e Gestione della Qualità con la finalità di promuovere la cultura della sicurezza e creare le condizioni affinché i processi critici siano oggetto di analisi e monitoraggio e siano realizzate le migliori condizioni di lavoro possibili. Di fronte a eventi avversi, ossia un danno non preventivabile alla salute del paziente che impedisce o ritarda il suo effettivo ritorno a una condizione di benessere, il compito del Team è quello di analizzare i fatti, evidenziare eventuali cause e portare delle soluzioni operative valide per migliorare tutto il percorso clinico e assistenziale.

# NUMERI UTILI

## PRENOTAZIONI TELEFONICHE

di visite ed indagini strumentali, ad esclusione di esami di Laboratorio da lunedì a venerdì 8.00/18.00; sabato 8.00/12.00

800 739 739 numero verde da telefono fisso (chiamata gratuita)

0547 414601 da cellulare (a carico dell'utente)

## PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLO CUP

### Cesena - CUP

Piastra Servizi, Ospedale Bufalini - Ple Giommi, 140  
da lunedì a venerdì 8.00/18.00;  
sabato 8.00/12.00

### Cesenatico - Sportello Unico

Ospedale Marconi - via Cesare Abba, 102  
da lunedì, mercoledì, venerdì 7.30/18.00;  
martedì e giovedì 7.30/16.00; sabato 7.30/12.30

### Mercato Saraceno - Sportello Unico

Ospedale di Comunità Cappelli  
via Decio Raggi, 16  
da lunedì a venerdì 7.30/12.30 - 14.00/16.30;  
sabato 7.30/12.30

### Savignano sul Rubicone - Sportello Unico

Ospedale di Comunità S. Colomba  
corso Peticari, 119  
da lunedì a venerdì 7.30/18.00;  
sabato 7.30/13.00

### Cesena - Sportello Unico

corso Cavour, 180  
da lunedì a venerdì 7.30/18.00;  
sabato 7.30/13.00

### Gambettola - Sportello Unico

via Viole, 35 da lunedì al sabato 7.00/13.00;  
giovedì 13.00/16.30

### San Piero in Bagno - Sportello Unico

Ospedale Angioloni - via Guglielmo Marconi, 36 da  
lunedì a venerdì 7.15/12.30 - 14.00/16.30; sabato  
7.15/12.30

### Per disdire un appuntamento

da telefono fisso 800 739 739 numero verde da cellulare 0547 414601 fax 0547 394568

Si invitano i cittadini a comunicare la rinuncia ad un appuntamento, per consentire all'Azienda di utilizzare al meglio l'offerta disponibile a favore di chi è in attesa.



## PUNTI INFORMATIVI AZIENDALI

**Bagno di Romagna - loc. S. Piero in Bagno**  
Ospedale Angioloni, via Marconi, 36 - tel. 0543 904 111  
da lunedì a venerdì 7.00/19.00; sabato 7.00/13.30

**Cesena - Ospedale Bufalini**  
viale Ghirrotti, 286 - tel. 0547 352 512  
da lunedì a venerdì 8.00/17.30; sabato 8.00/13.30

**Cesena**  
piazza Magnani, 146 - tel. 0547 394 200  
da lunedì a venerdì 7.30/13.30  
martedì 14.30/18.00 giovedì 14.00/17.00

**Cesena - Piastra Servizi**  
piazzale Giommi, 140 - tel. 0547 394 743  
da lunedì a sabato 7.00/12.00

**Cesenatico - Ospedale Marconi**  
via Abba, 102 - tel. 0547 674 811  
da lunedì a sabato 7.00/19.00

**Gambettola**  
via ViOLE, 35 - tel. 0541 809900  
da lunedì a sabato 7.30/13.00

**Mercato Saraceno**  
**Ospedale di Comunità Cappelli**  
via Decio Raggi, 16 - tel. 0547 699 911  
da lunedì a venerdì 7.00/19.00; sabato 7.00/13.30

**Savignano sul Rubicone**  
**Ospedale di Comunità S. Colomba**  
corso Perticari, 119 - tel. 0541 809 942  
da lunedì a sabato 7.00/19.00;

## U.O. PUBBLICHE RELAZIONI E COMUNICAZIONE

Direttore **Elisabetta Montesi**

Hanno collaborato: **Nadia Aguzzoni** (Direzione Infermieristica e Tecnica) - **Marina Amadori** (Direzione Medica Presidio Ospedaliero Bufalini-Marconi-Angioloni) - **Manuela Baldini** (Comune di Cesena) - **Giampiero Battistini** (Dipartimento Sanità Pubblica) - **Peppino Botticelli** (Comitato Consultivo Misto) - **Daniele Casadei** (Centro per i Diritti del Malato "Giovanni e Iliana Pieni" Cesena) - **Ebe Domenichini** (Comitato Consultivo Misto) - **Rossella Mottarelli** (Coordinamento Punti Informativi) - **Anna Maria Piraccini** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) - **Enzo Pistocchi** (U.O. Qualità e Accreditamento) - **Luigi Salines** (Dipartimento Cure Primarie) - **Paolo Ugolini** (Dipartimento Salute Mentale).

Grafica e impaginazione Prima Comunicazione - Cesena (FC)

Stampa: La Pieve Poligrafica Editore Villa Verucchio (RN) - Finito di stampare nel mese di dicembre 2010

*I costi della guida sono interamente coperti dagli sponsor*



Una foto panoramica della Piastra Servizi dell'Ospedale Bufalini di Cesena



**CASSA DI RISPARMIO DI CESENA** S.p.A.  
Gruppo Bancario



La protezione assicurativa sempre a portata di mano...  
...per la persona, per i beni, per il patrimonio



**CHIARA Imprevisti**

Per proteggerti dagli imprevisti

La polizza infortuni che ti offre una protezione completa che ti segue sempre, nella vita professionale e nel tempo libero.



**CHIARA Salute**

Per proteggere la tua serenità

La polizza salute che ti protegge 24 ore su 24 e ti fornisce un innovativo pacchetto di servizi di assistenza.



**CHIARA Famiglia Protetta**

Per proteggere il tuo patrimonio

La polizza R.C. Capofamiglia che protegge te e la tua famiglia dai danni che potreste causare a terzi e ti fornisce l'assistenza legale per far valere i tuoi diritti.



**CHIARA Casa Protetta**

Per proteggere la casa e il suo contenuto

La polizza "All Risks" nata per tutelarti dagli eventi che possono colpire la tua abitazione, il bene a cui tieni di più!

Per maggiori informazioni puoi rivolgerti direttamente alle filiali della nostra banca, contattare il numero verde **800 275 674** o accedere al nostro sito [www.carispcesena.it](http://www.carispcesena.it)

I Prodotti assicurativi, distribuiti dalla nostra banca sono offerti da



**Chiara Assicurazioni**

Compagnia di Assicurazioni su Obiettivi S.p.A.

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Prima dell'adesione leggere il Fascicolo Informativo reperibile presso le filiali di Cassa di Risparmio di Cesena e sul sito [www.chiaraassicurazioni.it](http://www.chiaraassicurazioni.it)