



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Aziende Unità Sanitaria Locale della Romagna

SALUTEINFO



CARTA DEI SERVIZI

2019

Presentiamo con soddisfazione la Carta dei Servizi dell'AUSL Romagna perché rappresenta un ulteriore passaggio verso quell'idea di un'organizzazione sanitaria unitaria a cui tendiamo da tempo.

Abbiamo scelto di realizzare un documento agile e di facile lettura, non appesantito da troppe informazioni dettagliate e da specifiche tecniche che è possibile reperire sul web, al numero verde regionale e presso le numerose strutture dei nostri servizi.

Qui viene rappresentata l'azienda nelle sue articolazioni principali e sono confermati gli impegni che ci prendiamo con tutti voi per una sanità equa, solidale ed efficiente. L'universalità poi è un valore irrinunciabile per chi si occupa di salute.

Grazie a tutti gli operatori che hanno contribuito alla realizzazione, grazie alle istituzioni locali, ai Comitati Consultivi Misti e ai cittadini che, con le loro segnalazioni, ci spingono verso ogni possibile miglioramento.

Questa Carta verrà aggiornata costantemente nella sua versione online.

Il Direttore Generale

Sommario

Cos'è la Carta dei Servizi.....	1
L'Azienda e il suo territorio	2
Logo ufficiale	2
Sede Legale.....	2
Area geografica di competenza	3
Missione	4
Valori fondanti.....	4
Organizzazione	5
Presidi Ospedalieri.....	7
Case della Salute	10
Strutture intermedie residenziali	13
DIPARTIMENTI ORIZZONTALI	
<i>Dipartimento Sanità Pubblica.....</i>	<i>16</i>
<i>Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche.....</i>	<i>17</i>
<i>Dipartimento Anatomia Patologica Medicina Trasfusionale e di Laboratorio</i>	<i>17</i>
<i>Dipartimento Cardiovascolare.....</i>	<i>18</i>
<i>Dipartimento Diagnostica per Immagini</i>	<i>18</i>
<i>Dipartimento Emergenza</i>	<i>18</i>
<i>Dipartimento Malattie dell'apparato Respiratorio e del Torace</i>	<i>19</i>
<i>Dipartimento Oncoematologico</i>	<i>19</i>
<i>Dipartimento Osteoarticolare</i>	<i>19</i>
<i>Dipartimento Testa Collo.....</i>	<i>20</i>
DIPARTIMENTI VERTICALI	
<i>Dipartimento Chirurgico e Grandi Traumi</i>	<i>21</i>
<i>Dipartimento Chirurgico Generale.....</i>	<i>21</i>
<i>Dipartimento Cure Primarie e di Comunità</i>	<i>21</i>
<i>Dipartimento Internistico</i>	<i>22</i>
<i>Dipartimento Salute Donna Infanzia e Adolescenza.....</i>	<i>22</i>
<i>Dipartimento Chirurgico Generale.....</i>	<i>22</i>
<i>Dipartimento Cure Primarie e di Comunità</i>	<i>23</i>
<i>Dipartimento Internistico</i>	<i>23</i>
<i>Dipartimento Salute Donna Infanzia e Adolescenza.....</i>	<i>23</i>
<i>Dipartimento Chirurgico Generale.....</i>	<i>23</i>
<i>Dipartimento Cure Primarie e di Comunità</i>	<i>24</i>

<i>Dipartimento Internistico</i>	<i>24</i>
<i>Dipartimento Salute Donna Infanzia e Adolescenza.....</i>	<i>24</i>
Accesso alle prestazioni.....	25
Prenotazione on-line	25
Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	25
La disdetta della prenotazione	26
Come comunicare la disdetta?.....	26
Come pagare il ticket delle prestazioni	27
Accesso alle informazioni: i centralini ospedalieri, i Punti Informativi, gli URP, il Numero Verde Regionale	28
I Punti Informativi.....	29
Gli Uffici Relazioni con il Pubblico - URP.....	30
Il Numero Verde Regionale	30
Accesso agli atti amministrativi.....	31
Trasparenza amministrativa	31
Accesso civico	31
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	32
Commissione mista conciliativa	33
Comitati consultivi misti.....	33
Mediazione culturale.....	34
Modalità di verifica della qualità dei servizi	35
Diritti e doveri del cittadino	36
<i>Diritti</i>	<i>36</i>
<i>Doveri</i>	<i>37</i>



Cos'è la Carta dei Servizi



La Carta dei Servizi è uno strumento rivolto a tutelare il diritto alla salute, definisce standard ed esplicita l'assunzione di impegni da parte dell'Azienda Sanitaria, relativamente alla promozione della qualità dei servizi. Rappresenta un patto tra Azienda Sanitaria e cittadini.

*La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di favorire il processo di comunicazione tra l'Azienda e i cittadini. A questo fine viene diffusa al cittadino presso i mediatori dell'informazione: le associazioni di volontariato, di tutela dei diritti degli utenti, le istituzioni locali e regionali, l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) aziendale e i punti ascolto informazione, gli URP di altri enti operanti sul territorio. È inoltre consultabile anche sul sito internet aziendale: **www.auslromagna.it***

Contiene informazioni di base sull'organizzazione aziendale e sull'accesso ai servizi. Informazioni più dettagliate sono reperibili in altre sedi: il sito internet aziendale e la banca dati Regionale Numero Verde accessibile telefonicamente da parte dei cittadini. Sono inoltre disponibili strumenti informativi specifici presso l'URP e i punti-ascolto informazione. Questa seconda edizione della Carta dei Servizi della AUSL della Romagna è stata elaborata grazie all'impegno dell'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna in accordo con il Coordinamento dei Comitati Consultivi Misti Aziendali che realizza l'unitarietà della partecipazione dei cittadini nella nostra Azienda. I CCM sono organismi di rappresentanza delle associazioni dei cittadini operanti in campo sanitario e socio-sanitario, collaborano alla verifica degli impegni assunti dall'Azienda e alla valutazione della qualità dei servizi sanitari, contribuendo in modo propositivo al loro miglioramento.

L'Azienda e il suo territorio

L'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna, istituita con Legge regionale n. 22 del 21 novembre 2013, è l'ente strumentale attraverso il quale la Regione assicura i livelli essenziali e uniformi di assistenza dell'ambito territoriale della Romagna.

L'AUSL della Romagna è la quinta azienda sanitaria italiana per popolazione residente e tra le prime per superficie territoriale e numero di ospedali. Il territorio di riferimento infatti ha un'estensione superiore ai 5.000 chilometri quadrati e comprende oltre 1.100.000 abitanti.

Con oltre 4000 posti letto tra il sistema pubblico e quello privato accreditato, la nuova Azienda dispone di 15 ospedali pubblici, a cui si aggiungono l'Istituto Scientifico Romagnolo per lo studio e la cura dei tumori di Meldola e 14 case di cura private accreditate.

I dipendenti superano la cifra di 15.000, mentre i professionisti convenzionati con l'Azienda unica, medici di medicina generale e pediatri di libera scelta sono circa 1800.

Logo ufficiale



Sede Legale

Via A. De Gasperi, 8 - 48121 Ravenna

Tel. 0544 286550 - Fax .0544 286505

e-mail: *direzione.generale@auslromagna.it*

pec: *azienda@pec.auslromagna.it*

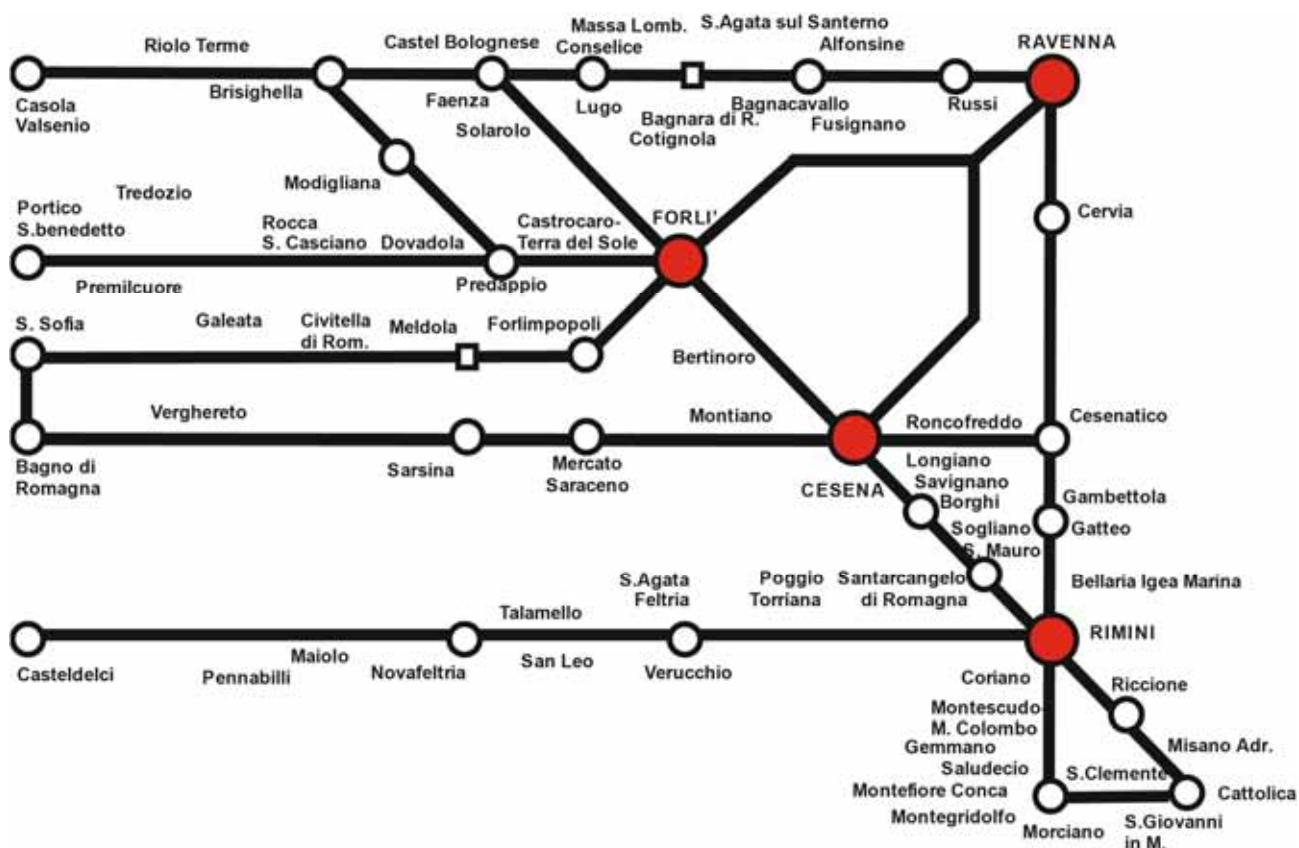
Sito Internet: *www.auslromagna.it*

CF e .P. IVA: 02483810392

Area geografica di competenza

L'area geografica di competenza dell'Azienda USL della Romagna comprende i territori di n. 73 Comuni:

Alfonsine, Bagnacavallo, Bagnara di Romagna, Bagno di Romagna, Bellaria-Igea Marina, Bertinoro, Borghi, Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Casteldelci, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Cattolica, Cervia, Cesena, Cesenatico, Civitella di Romagna, Conselice, Coriano, Cotignola, Dovadola, Faenza, Forlì, Forlimpopoli, Fusignano, Galeata, Gambettola, Gatteo, Gemmano, Longiano, Lugo, Maiolo, Massa Lombarda, Meldola, Mercato Saraceno, Misano Adriatico, Modigliana, Mondaino, Montefiore Conca, Montegridolfo, Montescudo-Monte Colombo, Montiano, Morciano di Romagna, Novafeltria, Pennabilli, Portico e San Benedetto, Poggio Torriana, Predappio, Premilcuore, Ravenna, Riccione, Rimini, Riolo Terme, Rocca San Casciano, Roncofreddo, Russi, Saludecio, San Clemente, San Giovanni in Marignano, San Leo, San Mauro Pascoli, Santa Sofia, Sant'Agata Feltria, Sant'Agata sul Santerno, Santarcangelo di Romagna, Sarsina, Savignano sul Rubicone, Sogliano al Rubicone, Solarolo, Talamello, Tredozio, Verghereto, Verucchio.



Missione

L'Azienda USL della Romagna concorre alla realizzazione della missione del Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna contribuendo alla promozione, mantenimento e miglioramento dello stato di salute, come diritto fondamentale della persona e interesse della collettività, per la propria popolazione di riferimento e per l'insieme dei cittadini presenti sul territorio in condizioni di bisogno di assistenza.

Assicura la disponibilità e l'accesso ai servizi e alle prestazioni comprese nei livelli essenziali di assistenza, come definiti dalla programmazione nazionale, regionale e locale. Si avvale anche delle attività prodotte dall'insieme dei soggetti accreditati, secondo le caratteristiche qualitative e quantitative specificate dagli accordi e dai contratti di fornitura, e conforma la propria attività a criteri di efficacia, efficienza e economicità.

Valori fondanti

La visione strategica dell'Azienda è rivolta a perseguire la tutela della salute degli individui e della popolazione realizzando un sistema organizzativo capace di assicurare caratteristiche di:

- qualità dei servizi offerti ai cittadini rispetto ai loro bisogni e attese
- orientamento al miglioramento continuo della qualità della propria offerta rivolgendosi alla ricerca della soddisfazione del cittadino e degli operatori, in un contesto di ottimizzazione della gestione delle risorse disponibili
- eguaglianza ed equità: l'Azienda garantisce il rispetto dell'equità nell'erogazione delle proprie prestazioni senza discriminazioni socioeconomiche, di genere, età, religione, etnia
- efficienza ed efficacia come utilizzo appropriato delle risorse disponibili
- visione complessiva del paziente finalizzata ad assicurare continuità della cura
- sicurezza delle prestazioni dal punto di vista clinico, organizzativo, strutturale e ambientale
- sostenibilità nelle scelte sanitarie in conformità ai principi di tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.

Organizzazione

L'Azienda può contare su un organico di circa 15.000 persone.

È diretta da un Direttore Generale coadiuvato da un Direttore Amministrativo, un Direttore Sanitario e un Direttore delle Attività Socio Sanitarie.

È articolata in 8 Distretti ed è organizzata in Dipartimenti.

Le strutture erogatrici dei servizi disponibili per i cittadini comprendono Stabilimenti Ospedalieri Pubblici, Case della Salute, Strutture intermedie, Unità Operative, Ambulatori, Sportelli, Uffici, Punti di assistenza domiciliare.

Ravenna: Ospedale Santa Maria delle Croci, il Dipartimento Emergenza e Accettazione



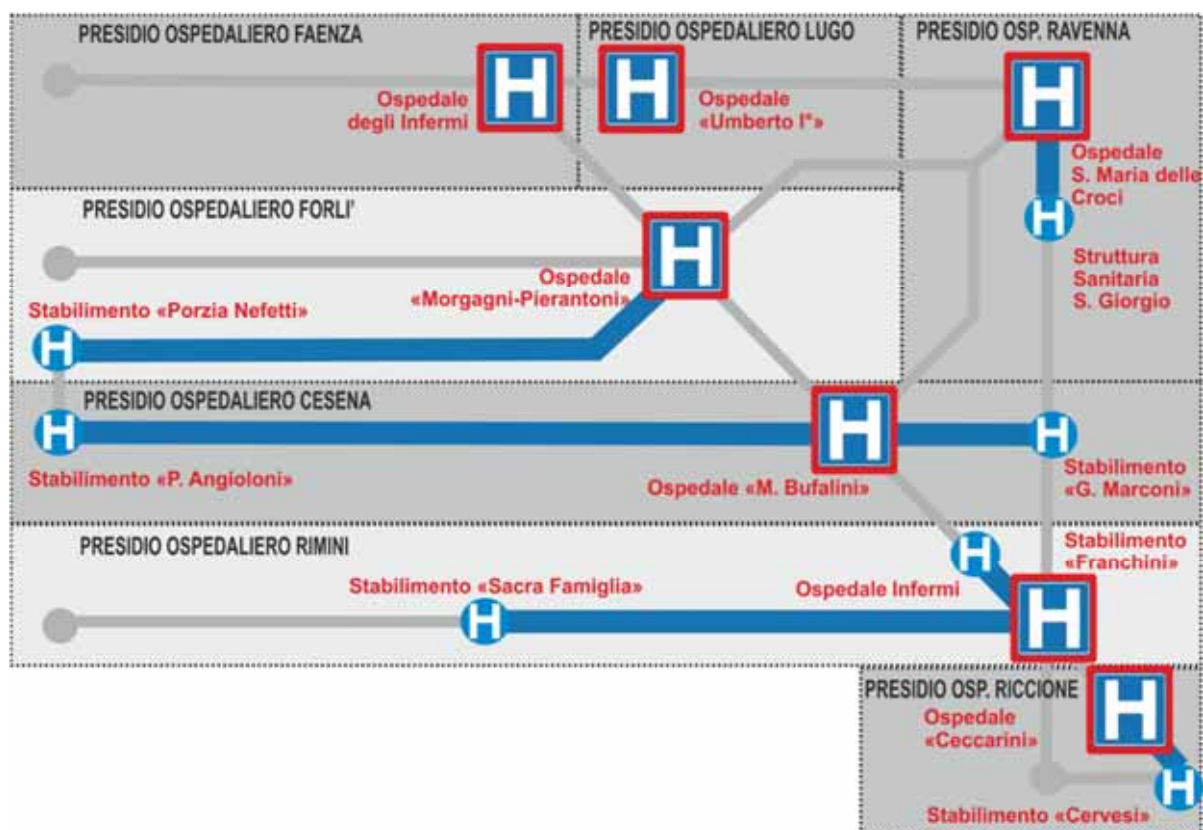
L'Assistenza Ospedaliera



La rete dei Presidi Ospedalieri contribuisce alla promozione, al mantenimento e al ripristino delle condizioni di salute dei cittadini, assicurando prestazioni specialistiche in regime di ricovero, Day Hospital, nonché prestazioni di tipo ambulatoriale. Il ricovero in ospedale può essere urgente e programmato. Il ricovero urgente viene disposto dal medico di Pronto Soccorso dopo la visita al paziente che necessita di un trattamento immediato. Il ricovero programmato, ordinario e giornaliero (Day Hospital), è proposto dal medico curante (Medici di medicina Generale o specialista) e deve essere concordato con un medico specialista del reparto che valuta le condizioni cliniche.

Il personale sanitario è tenuto ad acquisire un valido e consapevole consenso informato del paziente. Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente di autorizzare il medico ad effettuare uno specifico trattamento medico-chirurgico sulla sua persona.

Al termine del percorso di cura il cittadino può richiedere copia della documentazione sanitaria (per esempio cartella clinica e referto di PS) presso l'Ospedale dove è avvenuto il ricovero.



Presidi Ospedalieri

PRESIDIO OSPEDALIERO CESENA

Ospedale “M. Bufalini”

Viale G. Ghirotti, 286 - 47521 Cesena

Tel. 0547 352600 - Fax 0547 300598

Stabilimento “P. Angioloni”

Via G. Marconi, 36 - 47026 S. Piero in Bagno

Tel. 0543 904111 - Fax 0543 903011

Stabilimento “G. Marconi”

Via C. Abba, 102 - 47042 Cesenatico

Tel. 0547 674811 - Fax 0547 672022

PRESIDIO OSPEDALIERO RAVENNA

Ospedale “Santa Maria delle Croci”

Viale Randi, 5 - 48121 Ravenna

Tel. 0544 285234 - Fax 0544 285470

Struttura Sanitaria S. Giorgio

Via Ospedale, 17 - 48015 Cervia

Tel. 0544 917650 - Fax 0544 917651

PRESIDIO OSPEDALIERO FORLÌ

Ospedale “Morgagni – Pierantoni”

Via C. Forlanini, 34 - 47121 Forlì

Tel. 0543 731111 - Fax 0543 738677

Stabilimento “Porzia Nefetti”

Via Valbonesi, 1 - 47018 Santa Sofia

Tel. 0543 733811 - Fax 0543 731006

PRESIDIO OSPEDALIERO RICCIONE

Ospedale “Ceccarini”

Via Frosinone - 47838 Riccione

Tel. 0541 608511 - Fax 0541 608650

Stabilimento “Cervesi”

Via L. Van Beethoven, 1 - 47841

Cattolica

Tel. 0541 966111 - Fax 0541 966370

PRESIDIO OSPEDALIERO FAENZA

Ospedale degli Infermi

Viale Stradone, 9 - 48018 Faenza

Tel. 0546 601228 - Fax 0546 601106

PRESIDIO OSPEDALIERO RIMINI

Ospedale “Infermi”

Via Settembrini, 2 - 47923 Rimini

Tel. 0541 705111 - Fax 0541 705252

Stabilimento “Franchini”

Via Pedrignone, 3 - 47822 Santarcangelo di Romagna

Tel. 0541 326511 - Fax 0541 705803

Stabilimento “Sacra Famiglia”

Via 24 Maggio, 174 - 47863 Novafeltria

Tel. 0541 919311 Fax 0541 919320

PRESIDIO OSPEDALIERO LUGO

Ospedale di Lugo “Umberto I”

V.le Dante, 10 - 48022 Lugo

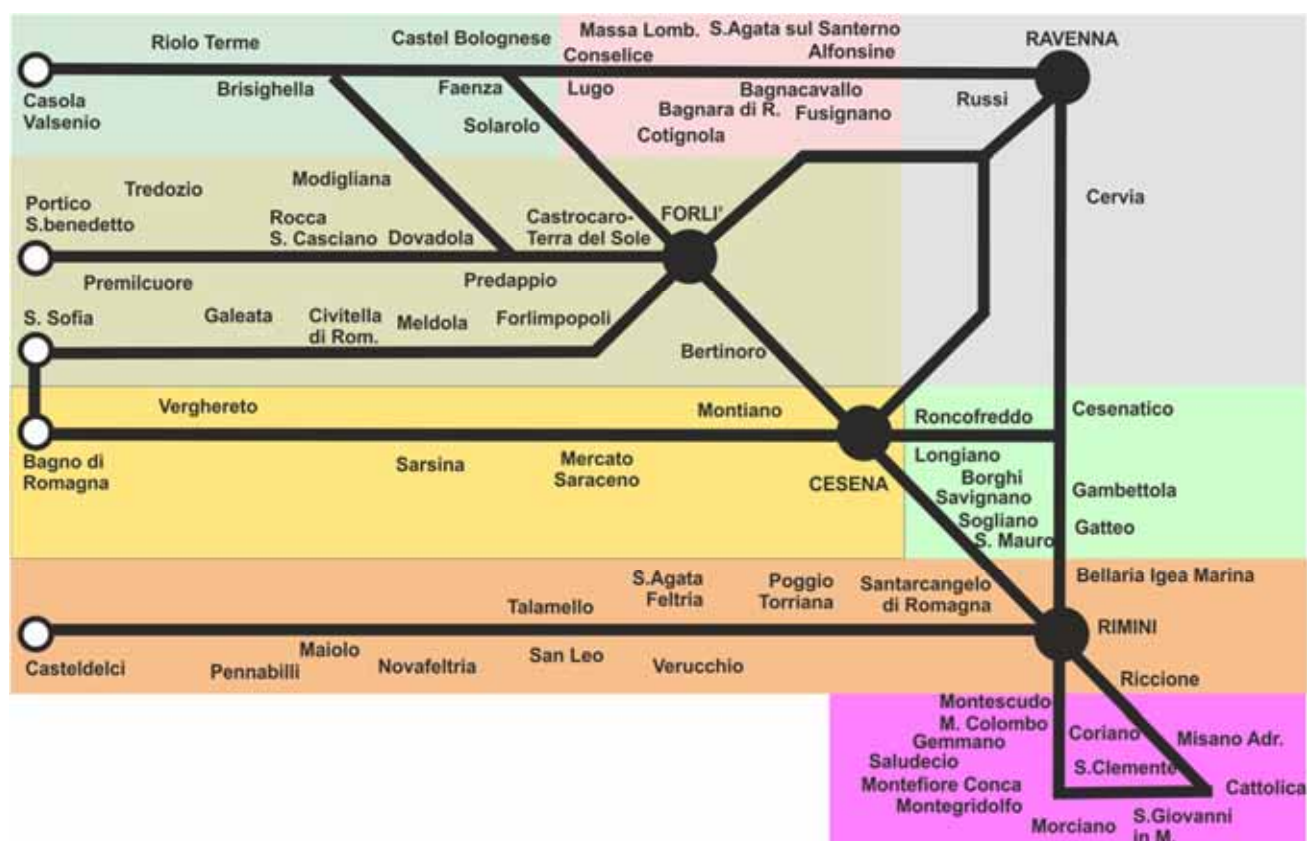
Tel. 0545 214205 - Fax 0545 214200

Distretti



Il Distretto è l'articolazione territoriale fondamentale del governo aziendale e il luogo della formulazione dei piani di committenza, che esprimono il fabbisogno di assistenza specialistica e territoriale, in forma residenziale, ambulatoriale e domiciliare.

È punto privilegiato delle relazioni fra Azienda ed Enti Locali, in particolare per il settore delle cure primarie e dell'integrazione fra servizi sociali e sanitari. Assicura la disponibilità, secondo criteri di equità, accessibilità e appropriatezza dei servizi sanitari e sociali ad elevata integrazione sanitaria.



L'Azienda USL è articolata in 8 Distretti: Ravenna, Lugo, Faenza, Forlì, Cesena, Valle del Savio, Rubicone, Rimini e Riccione

Distretto	Territorio	Sede Direzione di Distretto
Ravenna	Cervia, Russi, Ravenna.	Via Fiume Abbandonato, 134 48124 Ravenna Tel. 0544.287007 - 286602 Fax 0544.287009
Lugo	Alfonsine, Bagnacavallo, Bagnara di Romagna, Conselice, Cotignola, Fusignano, Lugo, Massa Lombarda, Sant'Agata sul Santerno.	Viale Masi, 7 48022 Lugo Tel. 0545.214605-06
Faenza	Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Faenza, Riolo Terme, Solarolo.	Largo Portello - 48018 Faenza Tel. 0546.601131
Forlì	Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlimpopoli, Forlì, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Premilcuore, Rocca San Casciano, Santa Sofia, Tredozio	Via Carlo Forlanini, 34 47121 Forlì Tel. 0543.733629 Fax 0543.738830
Cesena Valle del Savio	Cesena, Bagno di Romagna, Mercato Saraceno, Montiano, Sarsina, Verghereto	Corso Cavour 180 47521 Cesena Tel. 0547.394454 Fax. 0547.22184
Rubicone	Cesenatico, Gambettola, Gatteo, Longiano, Roncofreddo, San Mauro Pascoli, Savignano sul Rubicone, Sogliano al Rubicone, Borghi.	Corso Cavour 180 47521 Cesena Tel. 0547.394454 Fax. 0547.22184
Rimini	Bellaria Igea Marina, Casteldelci, Maiolo, Novafeltria, Pennabilli, Poggio Torriana, Rimini, Sant'Agata Feltria, San Leo, Santarcangelo di Romagna, Talamello, Verucchio	Via Coriano, 38 47924 Rimini Tel. 0541.707024 Fax 0541.707060
Riccione	Cattolica, Coriano, Gemmano, Misano Adriatico, Montescudo-Monte Colombo, Montefiore Conca, Montegridolfo, Mondaino, Morciano di Romagna, Riccione, San Clemente, San Giovanni in Marignano, Saludecio	Via S. Miniato, 16 47838 Riccione Tel. 0541.698721 Fax 0541.698726

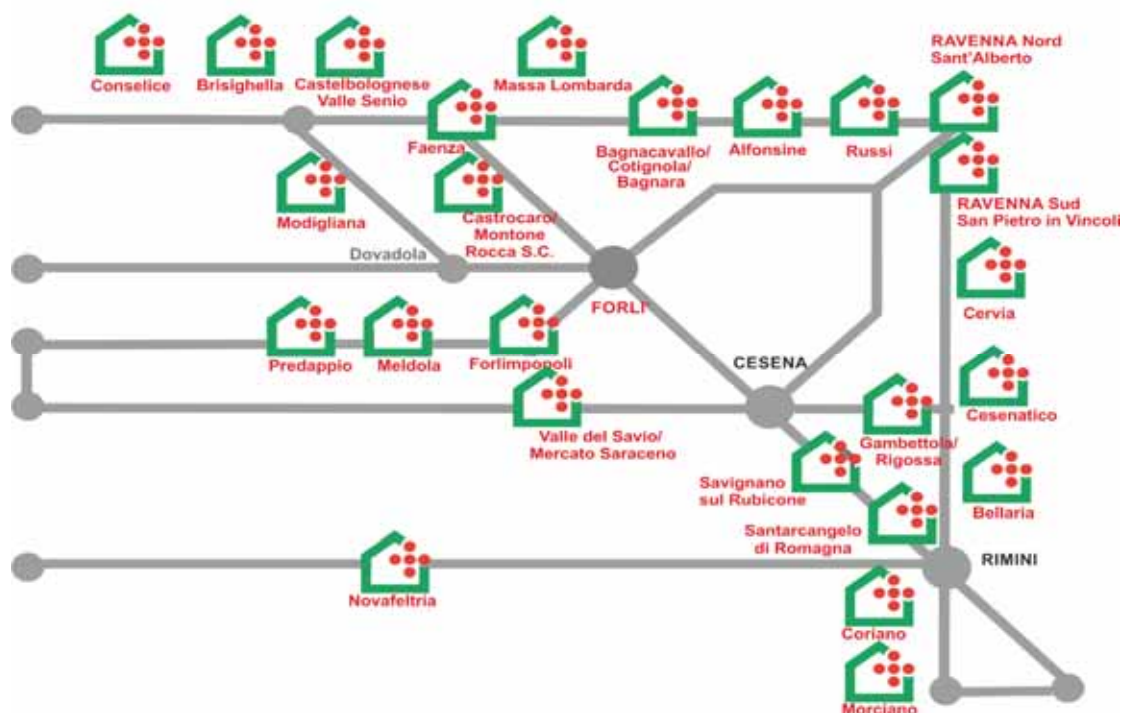
Case della Salute

Le **Case della Salute** rappresentano un punto di riferimento certo per l'accesso dei cittadini alle cure sanitarie territoriali, un luogo in cui i cittadini possano rivolgersi in ogni momento della giornata, che assicuri risposta competente e adeguata ai diversi bisogni di salute e di assistenza.

La ragion d'essere della casa della salute è prendersi cura delle persone nei loro luoghi di vita.

La **Casa della Salute** racchiude pertanto tutti gli elementi utili per:

- assicurare l'accoglienza e l'orientamento ai servizi sanitari e sociali;
- intercettare il bisogno e la domanda;
- facilitare l'accesso ai servizi di assistenza territoriale, sanitaria e sociosanitaria e sociale;
- erogare nell'ambito appropriato le attività di assistenza primaria;
- gestire i percorsi di cura delle persone con patologie croniche;
- completare i principali percorsi diagnostici che non necessitano dell'assistenza ospedaliera;
- promuovere la salute e prevenire le malattie dei singoli e delle comunità;
- favorire le capacità delle persone sane o malate, che siano singole, un nucleo familiare, un gruppo di pazienti o una comunità, di prendersi cura della propria salute;
- valorizzare le potenzialità e le sinergie delle comunità locali.



Le **Case della Salute** possono avere diversa complessità e offrire servizi diversi in relazione alla quantità della popolazione di quel territorio e della collocazione geografica.

Sono costituite da un sistema integrato di professionisti che si prendono cura delle persone fin dal momento del loro accesso. In particolare nella casa della salute è presente un nucleo di cure primarie formato da:

- i medici di continuità assistenziale di quel territorio, con un'apertura dell'ambulatorio mattino e pomeriggio nei giorni feriali. Nei giorni prefestivi e festivi il servizio è assicurato dalla Guardia Medica ove prevista;
- infermieri che assicurano:
 - ✓ l'ambulatorio per attività programmate e per rispondere a piccole urgenze, che non richiedono l'accesso al Pronto Soccorso;
 - ✓ la presa in carico dei pazienti con patologie croniche (diabete, malattie cardiovascolari e broncopneumologiche) con la chiamata attiva dei pazienti affetti da queste malattie;
 - ✓ l'Assistenza domiciliare integrata (ADI);
 - ✓ la distribuzione diretta dei farmaci per i pazienti affetti da patologie croniche, che richiedano controlli periodici;
- le prenotazioni CUP e gli sportelli per le altre funzioni amministrative.

A seconda delle dimensioni della struttura e, soprattutto, della numerosità e dei bisogni della popolazione assistita, possono essere aggiunti progressivamente altri servizi e attività:

- le prestazioni specialistiche che non richiedano l'utilizzo di tecnologia di alto livello
- gli ambulatori per la salute mentale
- le attività per la popolazione pediatrica, sia di cura che di prevenzione
- la prevenzione e la promozione della salute individuale e della comunità
- i servizi sociali integrati con i servizi sanitari

Ravenna: Casa della salute "Maccabelli" di Russi



Le **Casa della Salute** presenti e già funzionanti nel territorio della AUSL della Romagna sono elencate di seguito (altre sono in fase di progettazione):



- Casa della Salute di Alfonsine - Distretto Lugo (RA)
- Casa della Salute di Brisighella - Distretto Faenza (RA)
- Casa della Salute di Bagnacavallo - Distretto Lugo (RA)
- Casa della Salute di Conselice - Distretto Lugo (RA)
- Casa della Salute di Cotignola - Distretto Lugo (RA)
- Casa della Salute di Massa Lombarda - Distretto Lugo (RA)
- Casa della Salute "Maccabelli" di Russi - Distretto Ravenna (RA)
- Casa della Salute di San Giorgio di Cervia - Distretto Ravenna (RA)
- Casa della Salute San Pietro in Vincoli - Distretto Ravenna (RA)
- Casa della Salute di Sant'Alberto - Distretto Ravenna (RA)
- Casa della Salute "Valle del Fiume Senio" - Castel Bolognese - Distretto Faenza (RA)
- Casa della Salute "Faenza Centro Nord" - Distretto Faenza (RA)
- Casa della Salute di Bagnara – Distretto Lugo (RA)
- Casa della Salute di Forlimpopoli - Bertinoro - Distretto Forlì (FC)
- Casa della Salute di Meldola - Distretto Forlì (FC)
- Casa della Salute di Modigliana - Distretto Forlì (FC)
- Casa della Salute di Predappio - Distretto Forlì (FC)
- Casa della Salute di Rocca San Casciano - Distretto Forlì (FC)
- Casa della Salute "del Rubicone" – Savignano sul Rubicone - Distretto Rubicone (FC)
- Casa della Salute "della Rigossa" – Gambettola - Distretto Rubicone (FC)
- Casa della Salute "della Costa" – Cesenatico - Distretto Rubicone (FC)
- Casa della Salute "Valle del Savio" – Mercato Saraceno - Distretto Valle del Savio di Cesena (FC)
- Casa della Salute di Bellaria - Distretto Rimini (RN)
- Casa della Salute di Santarcangelo - Distretto Rimini (RN)
- Casa della Salute di "Alta Valmarecchia" - Novafeltria – Distr. Rimini (RN)
- Casa della Salute di Coriano - Distretto Riccione (RN)
- Casa della Salute "Valconca" Morciano - Distretto Riccione (RN).

Strutture intermedie residenziali

L'Ospedale di Comunità è una struttura di degenza territoriale con un numero limitato di posti letto e, di norma, rivolta alla popolazione locale. È gestito da personale infermieristico presente nelle 24 ore, mentre l'assistenza medica è assicurata dai medici di medicina generale del luogo, supportati da altri medici dipendenti o convenzionati.

Vi vengono ricoverati:

- pazienti, prevalentemente anziani, provenienti da struttura ospedaliera per acuti o riabilitativa, clinicamente stabilizzati ma con condizioni che richiedono assistenza infermieristica continuativa
- pazienti fragili e cronici provenienti dal domicilio per riacutizzazione di una condizione clinica preesistente o l'insorgenza di un quadro imprevisto, con condizioni che richiedono assistenza infermieristica continuativa
- pazienti che necessitano di riattivazione motoria o di supporto riabilitativo rieducativo respiratorio o di altri organi.

La degenza è pertanto finalizzata prioritariamente ai seguenti obiettivi:

- consolidamento dei risultati ottenuti durante il ricovero in reparto per acuti, per tutti quei pazienti in condizioni di fragilità, che necessitano di un ulteriore monitoraggio clinico
- prevenzione delle complicanze e recupero dell'autonomia finalizzato al rientro a domicilio, o a posticipare il più possibile l'ingresso in strutture residenziali.

Forlimpopoli: Ospedale di Comunità di via Duca D'Aosta



Gli Ospedali di Comunità presenti nel territorio della AUSL della Romagna sono riportati di seguito. Va tenuto conto che si tratta di una modalità di assistenza che vedrà uno sviluppo importante nei prossimi mesi e anni.

Ospedale di Comunità L. Cappelli

Via D. Raggi, 16 - 47025 Mercato Saraceno
Tel. 0547 699911 - Fax 0547 91376

Ospedale di Comunità Santa Colomba

Corso Perticari, 119 - 47039 Savignano sul Rubicone
Tel. 0541 809911 - Fax 0541 809922

Ospedale di Comunità di Forlimpopoli

Via Duca D'Aosta, 33 - 47034 Forlimpopoli
Tel. 0543 733218 – Fax: 0543 738802

Ospedale di Comunità di Modigliana

Piazza G. Oberdan 6/A – 47015 Modigliana
Tel. 0543 733436

Savignano sul Rubicone: Ospedale di Comunità Santa Colomba





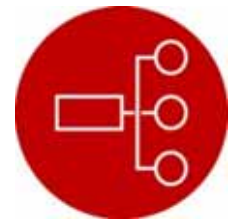
Pievesestina di Cesena: Il Laboratorio Unico

Dipartimenti



I dipartimenti sono preposti alla produzione dei servizi sanitari e delle prestazioni assistenziali, dalla prevenzione alla riabilitazione, all'organizzazione e gestione delle risorse necessarie alla produzione degli stessi. Garantiscono il governo clinico del sistema di produzione dei servizi sanitari, assicurando la qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi e sviluppando la partecipazione dei professionisti alle decisioni di carattere organizzativo e gestionale che influenzano la qualità dei servizi e il rendimento delle risorse disponibili.

Il riassetto della AUSL Romagna ha visto la riorganizzazione di tutte le strutture aziendali, fra le quali i Dipartimenti. I Dipartimenti dell'AUSL della Romagna sono distinti in Dipartimenti orizzontali, che esercitano su tutto il territorio della Azienda e in Dipartimenti verticali che svolgono le loro funzioni all'interno di uno specifico ambito territoriale (Ravenna, Forlì e Cesena, Rimini).



Dipartimenti ORIZZONTALI

DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA

DIPARTIMENTALE

U.O. Sicurezza Impiantistica-Antinfortunistica

RIMINI

- *U.O. Igiene e Sanità Pubblica*
- *U.O. Igiene degli Alimenti e Nutrizione*
- *U.O. Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro*
- *U.O. Sanità Animale*
- *U.O. Igiene degli Alimenti di Origine Animale, degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche*

CESENA

- *U.O. Igiene e Sanità Pubblica*
- *U.O. Igiene degli Alimenti e Nutrizione*
- *U.O. Igiene degli Alimenti di Origine Animale*
- *U.O. Sanità Animale e Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche*
- *U.O. Epidemiologia e Promozione della salute*

FORLÌ

- *U.O. Igiene e Sanità Pubblica*
- *U.O. Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro*
- *U.O. Igiene degli Alimenti di Origine Animale*
- *U.O. Sanità Animale e Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche*
- *U.O. Epidemiologia e Promozione della salute*

RAVENNA

- *U.O. Igiene e Sanità Pubblica*
- *U.O. Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione*
- *U.O. Servizio Prevenzione e Sicurezza in Ambienti di Lavoro*
- *U.O. Igiene degli Alimenti di Origine Animale*
- *U.O. Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche*
- *U.O. Sanità Animale*

DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE

RIMINI

- *U.O. Centro Salute Mentale*
- *U.O. Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura*
- *U.O. Dipendenze Patologiche*
- *U.O. Riabilitazione Psichiatrica*

CESENA

- *U.O. Centro Salute Mentale*
- *U.O. Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura*
- *U.O. Servizio Dipendenze Patologiche*

RAVENNA

- *U.O. Centro Salute Mentale*
- *U.O. Servizio Dipendenze Patologiche*
- *U.O. Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura*

FORLÌ

- *U.O. Centro Salute Mentale*
- *U.O. Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura*
- *U.O. Servizio Dipendenze Patologiche*

DIPARTIMENTO ANATOMIA PATOLOGICA MEDICINA TRASFUSIONALE E DI LABORATORIO

PIEVESESTINA

- *U.O. Patologia Clinica (Core Lab)*
- *U.O. Genetica Medica*
- *U.O. Microbiologia*

FORLÌ - CESENA

- *U.O. Anatomia Patologica, Forlì*
- *U.O. Anatomia Patologica, Cesena*
- *U.O. Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, Cesena-Forlì e Officina Trasfusionale, Pievesestina*

RIMINI

- *U.O. Anatomia Patologica*
- *U.O. Immunoematologia e Medicina Trasfusionale*

RAVENNA

- *U.O. Anatomia Patologica*
- *U.O. Immunoematologia e Trasfusionale*

DIPARTIMENTO CARDIOVASCOLARE

RIMINI

- *U.O. Cardiologia, Rimini*
- *U.O. Cardiologia, Riccione*
- *U.O. Chirurgia Vascolare*

RAVENNA

- *U.O. Cardiologia, Ravenna(Faenza, Lugo)*
- *U.O. Chirurgia Vascolare*

FORLÌ

- *U.O. Cardiologia*
- *U.O. Chirurgia Vascolare*

CESENA

- *U.O. Cardiologia*
- *U.O. Chirurgia Vascolare*

DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

RIMINI

- *U.O. Radiologia Medica, Riccione*
- *U.O. Radiologia Medica, Rimini*
- *U.O. Neuroradiologia*

RAVENNA

- *U.O. Radiodiagnostica, Ravenna*
- *U.O. Radiodiagnostica, Faenza*
- *U.O. Radiodiagnostica, Lugo*

FORLÌ

- *U.O. Radiologia*

CESENA

- *U.O. Radiologia*

DIPARTIMENTO EMERGENZA

RIMINI

- *U.O. Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza, Riccione*
- *U.O. Pronto soccorso e Medicina d'Urgenza, Rimini*

RAVENNA

- *Centrale Operativa 118 Romagna e Emergenza territoriale della Provincia di Ravenna*
- *U.O. Pronto soccorso e Medicina d'Urgenza, Ravenna*
- *U.O. Pronto soccorso e Medicina d'Urgenza, Faenza*
- *U.O. Pronto soccorso e Medicina d'Urgenza, Lugo*

FORLÌ

- *U.O. Pronto soccorso e Medicina d'Urgenza*

CESENA

- *U.O. Pronto soccorso e Medicina d'Urgenza (Dipartimento Chirurgico e Grandi Traumi)*

DIPARTIMENTO MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO E DEL TORACE

RIMINI

- *U.O. Pneumologia, Riccione*

RAVENNA

- *U.O. Pneumologia e Broncoendoscopia, Lugo*

FORLÌ - CESENA

- *U.O. Pneumologia interventistica, Forlì*
- *U.O. Chirurgia Toracica, Forlì (Ravenna, Riccione)*

DIPARTIMENTO ONCOEMATOLOGICO

RIMINI

- *U.O. Oncologia*
- *U.O. Ematologia*
- *U.O. Radioterapia*
- *U.O. Terapia Antalgica e Cure Palliative*

RAVENNA

- *U.O. Prevenzione Oncologica*
- *U.O. Oncologia*
- *U.O. Ematologia*
- *U.O. Medicina Nucleare, Faenza*

FORLÌ - CESENA

- *U.O. Prevenzione Oncologica, Forlì*
- *U.O. Cure Palliative, Forlì*
- *U.O. Medicina Nucleare, Cesena(Forlì)*

DIPARTIMENTO OSTEOARTICOLARE

RIMINI

- *U.O. Chirurgia della Spalla, Cattolica*
- *U.O. Ortopedia e Traumatologia, Riccione*
- *U.O. Ortopedia e Traumatologia, Rimini*

RAVENNA

- *U.O. Ortopedia e Traumatologia, Ravenna*
- *U.O. Ortopedia, Faenza*
- *U.O. Ortopedia, Lugo*

FORLÌ

- *U.O. Ortopedia e Traumatologia*

CESENA

- *U.O. Ortopedia e Traumatologia
(Dip. Chirurgico e Grandi Traumi)*

DIPARTIMENTO TESTA COLLO**RIMINI**

- *U.O. Oculistica, Riccione*
- *U.O. Otorinolaringoiatria*

RAVENNA

- *U.O. Oculistica, Ravenna*
- *U.O. Oculistica, Faenza*
- *U.O. Otorinolaringoiatria
Ravenna*

FORLÌ

- *U.O. Otorinolaringoiatria*
- *U.O. Oculistica*

CESENA

- *U.O. Chirurgia Maxillo-Facciale*
- *U.O. Oculistica*
- *U.O. Otorinolaringoiatria*

Forlì: Ospedale Morgagni Pierantoni





Dipartimenti VERTICALI

► FORLÌ – CESENA

DIPARTIMENTO CHIRURGICO E GRANDI TRAUMI

- *U.O. Chirurgia Generale e d'Urgenza, Cesena*
- *U.O. Urologia, Cesena*
- *U.O. Anestesia e Rianimazione, Cesena*
- *U.O. Centro Grandi Ustioni, Cesena*
- *U.O. Dermatologia, Cesena*
- *U.O. Neurochirurgia, Cesena*
- *U.O. Neuroradiologia, Cesena*
- *U.O. Medicina d'Urgenza - PS, Cesena*
- *U.O. Ortopedia e Traumatologia, Cesena*

DIPARTIMENTO CHIRURGICO GENERALE

- *U.O. Chirurgia Endocrina, Forlì*
- *U.O. Chirurgia Senologica, Forlì*
- *U.O. Chirurgia Generale e Terapie Oncologiche avanzate, Forlì*
- *U.O. Urologia, Forlì*
- *U.O. Dermatologia, Forlì*
- *U.O. Anestesia e Rianimazione, Forlì*

DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE E DI COMUNITÀ

- *U.O. Geriatria, Forlì*
- *U.O. Medicina Riabilitazione, Forlì*
- *U.O. Cure Primarie, Forlì - Cesena*
- *U.O. Medicina Interna e Lungodegenza, Forlì*
- *U.O. Medicina Interna e Lungodegenza, S. Sofia (Forlì)*
- *U.O. Geriatria, Cesena*
- *U.O. Medicina Riabilitativa, Cesena*
- *U.O. Medicina Interna, S. Piero*

DIPARTIMENTO INTERNISTICO

- *U.O. Medicina Interna, Forlì*
- *U.O. Endocrinologico e Malattie Metaboliche, Forlì*
- *U.O. Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva, Forlì (Cesena)*
- *U.O. Nefrologia e Dialisi, Forlì*
- *U.O. Neurologia, Forlì*
- *U.O. Medicina Interna, Cesena (Cesenatico)*
- *U.O. Nefrologia e Dialisi, Cesena*
- *U.O. Neurologia, Cesena*

DIPARTIMENTO SALUTE DONNA INFANZIA E ADOLESCENZA

- *U.O. Ostetricia e Ginecologia, Forlì*
- *U.O. Pediatria, Forlì*
- *U.O. Neuropsichiatria Infantile, Forlì*
- *U.O. Salute Donna e Infanzia, Forlì*
- *U.O. Ostetricia e Ginecologia, Cesena*
- *U.O. Pediatria e Terapia Intensiva Neonatale – Pediatrica, Cesena*
- *U.O. Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza, Cesena*
- *U.O. Pediatria e Consultorio Familiare, Cesena*

► RAVENNA

DIPARTIMENTO CHIRURGICO GENERALE

- *U.O. Chirurgia Generale e d'Urgenza, Ravenna*
- *U.O. Chirurgia Generale, Faenza*
- *U.O. Chirurgia Generale, Lugo*
- *U.O. Urologia, Ravenna*
- *U.O. Dermatologi, Ravenna*
- *U.O. Anestesia e Rianimazione, Ravenna*
- *UO Terapia Antalgica*

DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE E DI COMUNITÀ

- *U.O. Geriatria, Faenza*
- *U.O. Cure Primarie, Ravenna - Faenza - Lugo*
- *U.O. Medicina Riabilitativa, Ravenna*

DIPARTIMENTO INTERNISTICO

- *U.O. Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva, Ravenna*
- *U.O. Medicina Interna, Lugo*
- *U.O. Servizio di Diabetologia, Ravenna*
- *U.O. Malattie Infettive*
- *U.O. Medicina Interna, Ravenna*
- *U.O. Nefrologia e Emodialisi*
- *U.O. Medicina Interna, Faenza*
- *U.O. Neurologia*

DIPARTIMENTO SALUTE DONNA INFANZIA E ADOLESCENZA

- *U.O. Ginecologia e Ostetricia, Ravenna (Faenza, Lugo)*
- *U.O. Pediatria*
- *U.O. Consultori Familiari*
- *U.O. Pediatria di Comunità*
- *U.O. Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza*

► RIMINI

DIPARTIMENTO CHIRURGICO GENERALE

- *U.O. Chirurgia Generale e d'Urgenza, Rimini (Novafeltria, Santarcangelo)*
- *U.O. Dermatologia Rimini*
- *U.O. Chirurgia Generale, Riccione*
- *U.O. Urologia Rimini*
- *U.O. Anestesia e Rianimazione, Riccione*
- *U.O. Anestesia e Rianimazione, Rimini*

DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE E DI COMUNITÀ

- *U.O. Geriatria*
- *U.O. Medicina Riabilitativa*
- *U.O. Cure Primarie*
- *U.O. Anziani Disabili Fisici e Sensoriali*
- *U.O. Medicina Interna e Lungodegenza, Santarcangelo*
- *U.O. Medicina Interna e Lungodegenza, Novafeltria*

DIPARTIMENTO INTERNISTICO

- *U.O. Medicina Interna, Riccione*
- *U.O. Medicina Interna, Cattolica*
- *U.O. Medicina Interna, Rimini*
- *U.O. Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva Rimini*
- *U.O. Nefrologia e Dialisi Rimini*
- *U.O. Malattie Infettive Rimini (Forlì)*
- *U.O. Neurologia Rimini*

DIPARTIMENTO SALUTE DONNA INFANZIA E ADOLESCENZA

- *U.O. Chirurgia Pediatrica*
- *U.O. Ginecologia e Ostetricia*
- *U.O. Pediatria*
- *U.O. Terapia Intensiva Neonatale*
- *U.O. Neuropsichiatria Infantile dell'Infanzia e Adolescenza*
- *U.O. Tutela Salute Famiglia Donna ed Età Evolutiva*

Rimini: Ospedale Infermi, Il Dipartimento di Emergenza Accettazione (DEA).



Accesso alle prestazioni

È possibile prenotare visite ed esami:



- Telefonicamente attraverso il servizio CUPTEL, nei seguenti orari:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18; il sabato e prefestivi dalle ore 8 alle ore 13.
 - con ricetta del Servizio Sanitario Nazionale chiamando il Numero Verde **800 002 255**
 - a pagamento in libera professione chiamando il Numero Verde **800 004 488**
- Recandosi di persona:
 - in una farmacia che abbia attivato uno sportello FARMACUP
 - in uno degli SPORTELLI CUP dell'AUSL della Romagna
- On-line: collegandosi al sito CUPWEB (**www.cupweb.it**).

Prenotazione on-line



In Emilia-Romagna è possibile utilizzare servizi di prenotazione on-line per prenotare visite ed esami specialistici attraverso internet collegandosi ai siti **www.cupweb.it** e **www.fascicolo-sanitario.it** o scaricando, tramite tablet e/o smartphone, l'applicazione App "ER Salute". La prenotazione on-line con gli strumenti sopraindicati permette di prendere appuntamenti in tutte le strutture sanitarie della regione per le principali visite ed esami diagnostici in regime SSN.

Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)



Il Fascicolo sanitario elettronico (FSE) è la raccolta on-line di dati e informazioni sanitarie che costituiscono la storia clinica e di salute di una persona. La documentazione sanitaria è disponibile su Internet in forma protetta e riservata ed è consultabile solo attraverso l'utilizzo di credenziali personali. Si può configurare e consultare sul sito: **www.fascicolo-sanitario.it**. Dal FSE, inoltre, è possibile accedere ai servizi sanitari on-line messi a disposizione dalla Regione Emilia-

Romagna (cupweb, etc..). Per informazioni sulle sedi a cui rivolgersi per l'attivazione del fascicolo consultare il sito: **<http://support.fascicolo-sanitario.it>**.

Per informazioni telefoniche chiamare il Numero Verde: 800 033033.

La disdetta della prenotazione

Nel caso in cui il cittadino non possa presentarsi è indispensabile effettuare la disdetta. Una disdetta tempestiva consente di lasciare il posto ad un altro cittadino e di utilizzare in modo appropriato le risorse che vengono messe a disposizione dei cittadini.

Se non è possibile presentarsi ad un appuntamento, occorre disdire la prenotazione con almeno **2 giorni lavorativi pieni prima della data dell'appuntamento** (vanno quindi esclusi il giorno dell'appuntamento stesso ed eventuali giorni festivi, mentre il sabato è da considerare lavorativo); in caso contrario si è soggetti ad una sanzione amministrativa ("malus"), anche se titolari di un'esenzione. Quando si annulla una prenotazione è importante conservare la notifica della disdetta.

Come comunicare la disdetta?

Si può comunicare la disdetta tramite:

- sportelli Cup e farmacie abilitate FARMACUP
- numero verde CupTel **800 002 255**
- sito web **www.cupweb.it**
- App "ER Salute"

È inoltre attivo un servizio di promemoria e disdetta appuntamento che prevede:

- l'invio di un SMS (10 giorni prima dell'appuntamento) ai cittadini che al momento della prenotazione lasciano il proprio numero di cellulare all'operatore CUP
- una telefonata con messaggio vocale (7 giorni prima dell'appuntamento) ai cittadini che al momento della prenotazione lasciano il proprio numero di rete fissa all'operatore CUP

Come pagare il ticket delle prestazioni



È possibile pagare il ticket tramite:

- le macchine riscuotitrici presenti nelle principali sedi aziendali
- gli sportelli cassa dell'AUSL della Romagna
- gli sportelli della Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna – Gruppo Intesa San Paolo
- gli sportelli automatici bancomat della Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna – Gruppo Intesa San Paolo
- il servizio PAGO ON-LINE, collegandosi al sito **www.pagonlinesanita.it**, limitatamente ai ticket delle prestazioni prenotate dal Cup e le fatture emesse per prestazioni di libera professione.

Cesena: Ospedale Bufalini, l'Accoglienza



Accesso alle informazioni: i centralini ospedalieri, i Punti Informativi, gli URP, il Numero Verde Regionale

Si possono richiedere informazioni di carattere generale sui servizi ospedalieri e sugli orari di apertura ai rispettivi centralini:

CENTRALINI OSPEDALIERI	
Ravenna	0544.285111
<i>Faenza</i>	0546.601111
<i>Lugo</i>	0545.214111
Cesena	0547.352111
<i>Cesenatico</i>	0547.674811
<i>San Piero in Bagno</i>	0543.904111
Forlì	0543.731111
<i>Santa Sofia</i>	0543.733811
Rimini	0541.705111
<i>Riccione</i>	0541.608511
<i>Santarcangelo</i>	0541.326511
<i>Cattolica</i>	0541.966111
<i>Novafeltria</i>	0541.919311

I Punti Informativi

Sono inoltre a disposizione i Punti Informativi che forniscono informazioni sui servizi e le prestazioni erogate sul territorio di competenza:

PUNTI INFORMATIVI		
Ravenna	Largo Chartres ang. Via De Gasperi - Ravenna	0544.286550
	Viale Randi, 5 - Ravenna	0544.285450
	Via Fiume Abbandonato, 134 (CMP) - Ravenna	0544.286350
	Viale Stradone, 9 - Faenza	0546.601450
	Via della Costituzione n 28/42 - Faenza	0546.602158
	Viale Dante, 10 Lugo	0545.214450
Cesena	V.le Ghirotti, 286 Cesena	0547.352512
	P.le M. Giommi, 140 - Piastra Servizi, Cesena	0547.394743
	Via C. Abba, 102 - Cesenatico	0547.674845
	Via G. Marconi, 36 - S. Piero in Bagno	0543.904139
	Via D. Raggi, 16 - Mercato Saraceno	0547.699911
	Corso Perticari, 115 - Savignano sul Rubicone	0541.809911
	Via Viole, 35 - Gambettola	0547.394711
Forlì	Via Carlo Forlanini, 34 - Forlì	0543.735097
	Via Cristoforo Colombo, 13 - Forlì	0543.733668
	Via Cristoforo Colombo, 11/15 - Forlì	0543.733100
	Via della Rocca, 19 - Prevenzione, Forlì	0543.733564
	Via Duca d'Aosta, 33 - Casa della Salute Forlimpopoli	0543.733285
Rimini	Via Coriano, 38 - Servizi amministrativi - Rimini	0541.707702
	Via Circonvallazione Occ.le, 57 - Servizi sanitari territoriali Rimini	0541.707386
	Via San Miniato, 16 - Servizi Sanitari territoriali Riccione	0541.698721
	Via Coriano, 38 – Sanità Pubblica - Rimini	0541.707290
	Via Ovidio – Ser.T accoglienza - Rimini	0541.653108
	Via Sardegna, 9 – Ser.T accoglienza - Riccione	0541.668103
	Via Asili Baldini, 23 – Centro Salute Mentale – Rimini	0541.717458
	Via San Miniato, 16 – Centro Salute Mentale - Riccione	0541.668326

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico - URP

URP – Uffici Relazioni con il Pubblico			
Ravenna	Via Missiroli, 10- Ravenna	urp.ra@auslromagna.it	0544.285608 0544.285609
	Viale Stradone, 9 - Faenza	urp.fa@auslromagna.it	0546.601100
	Viale Masi, 7 - Lugo	urp.lu@auslromagna.it	0545.214246
Cesena	V.le Ghirotti, 286 - Cesena	urp.ce@auslromagna.it	0547.24714 Fax 0547.21068
Forlì	Via Carlo Forlanini, 34 Forlì	urp.fo@auslromagna.it	0543.735147
Rimini	Via Coriano, 38 - Rimini	urp.rn@auslromagna.it	0541.707202 Fax 0541.707700
	Via Settembrini, 2 (Ospedale Infermi) Rimini	urp.rn@auslromagna.it	0541.707202 Fax 0541.707700
	Via Frosinone, 1 (Ospedale Ceccarini) Riccione	urp.rn@auslromagna.it	0541.707202 Fax 0541.707700

Il Numero Verde Regionale

Fornisce informazioni dettagliate sulle prestazioni e sui servizi sanitari e socio-sanitari offerti dal Servizio sanitario regionale dell'Emilia-Romagna.

Numero Verde unico del Servizio sanitario regionale:



dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle 18.00

il sabato e prefestivi: dalle ore 8.30 alle 13.00

Accesso agli atti amministrativi

La legge 241/90 e s.m.i. riconosce il diritto di accesso a chiunque abbia un interesse personale e concreto per tutelare situazioni giuridicamente collegate al documento al quale è richiesto l'accesso.

Trasparenza amministrativa



L'Azienda Usl della Romagna, in base ai criteri e alle disposizioni definite nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, che è una sezione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione (aggiornato annualmente), ottempera agli obblighi previsti dalla normativa vigente procedendo alle relative pubblicazioni sul sito web aziendale dell'amministrazione trasparente, che è accessibile al seguente indirizzo:

<http://amministrazionetrasparente.auslromagna.it>

Accesso civico



L'art. 5 del d.lgs. 33/2013 ha introdotto l'istituto dell'accesso civico, che consiste nel diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati che le Pubbliche Amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare ai sensi del decreto legislativo n. 33/2013, ove abbiano omesso di renderli disponibili nella sezione "Amministrazione trasparente" del proprio sito istituzionale.

Trattasi di richiesta gratuita che non deve essere motivata e non riguarda tutti i documenti e i dati relativi all'attività amministrativa, ma solo quelli per i quali sia previsto dalla legge l'obbligo di pubblicazione.

In ottemperanza a quanto previsto dalla disposizione normativa sopra richiamata l'Azienda Usl della Romagna disciplina con apposito regolamento il relativo procedimento e riporta il modulo per la formulazione delle istanze di accesso civico all'indirizzo:

<https://amministrazionetrasparente.auslromagna.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico>

Tutela dei diritti e partecipazione dei cittadini

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il luogo privilegiato di incontro tra il cittadino e l'Azienda. È lo strumento attraverso il quale l'azienda ascolta e comunica con i cittadini al fine di migliorare l'accessibilità ai servizi sanitari e favorire la tutela e la partecipazione della cittadinanza. Ha il compito di promuovere l'informazione, l'accoglienza, la tutela dei diritti e la partecipazione dei cittadini, anche attraverso la stretta collaborazione con i Comitati Consultivi Misti, le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

I cittadini possono rivolgersi agli URP per ricevere informazioni sui servizi, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e inoltrare segnalazioni per comunicare il proprio apprezzamento o suggerire dei miglioramenti (elogi, suggerimenti) o comunicare la propria insoddisfazione per il servizio ricevuto (rilievi, reclami).

A tale scopo sono stati adottati un regolamento di pubblica tutela ed una procedura per la gestione delle segnalazioni, al fine di garantire una risposta puntuale al cittadino nel rispetto dei principi di equità e trasparenza, in un'ottica di reciproca collaborazione tra l'utente e l'Azienda.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- direttamente all'URP
- tramite posta ordinaria, e-mail, fax
- compilando l'apposito modulo disponibile presso gli URP, o i Punti Informativi, oppure scaricabile dal sito aziendale.

Il cittadino deve firmare la segnalazione e indicare un proprio recapito postale e telefonico, affinché si possa attivare il percorso di gestione della segnalazione e restituire un puntuale riscontro.

Le segnalazioni dei cittadini vengono inserite da tutte le Aziende e le strutture sanitarie della Regione Emilia Romagna nella banca dati regionale "Segnalazioni URP Sanità".

Manifestazione volontà donazione organi

Gli URP coordinano le attività di informazione e di sensibilizzazione sul tema della donazione organi e gli sportelli per la raccolta delle manifestazioni di volontà alla donazione degli organi e tessuti. Presso gli URP i cittadini possono ricevere informazioni circa l'ubicazione degli Sportelli aziendali in cui si raccolgono tali dichiarazioni.

Commissione mista conciliativa

È un organo di tutela di secondo livello che riesamina i reclami per cui l'utente, direttamente o tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, si dichiara insoddisfatto della risposta ricevuta.

La finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative per giungere a una decisione condivisa tra le parti, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno determinato l'insoddisfazione dell'utente, al fine di contribuire al loro superamento. È un organismo a composizione paritetica composto da rappresentanti del volontariato, da rappresentanti aziendali e presieduto dal Difensore Civico Regionale. Viene attivata su richiesta dell'utente qualora la risposta ad un reclamo non sia ritenuta soddisfacente. Il ricorso può essere presentato tramite lettera indirizzata al Direttore Generale dell'Azienda entro 30 giorni dal ricevimento della risposta.

Comitati Consultivi Misti

I Comitati Consultivi Misti (CCM) sono lo strumento organizzativo privilegiato per la rilevazione e il miglioramento della qualità dei servizi da parte dei cittadini. Sono un interlocutore dell'Ausl e rappresentano la voce dei cittadini all'interno dei servizi sanitari. Sono composti in maggioranza da membri eletti dalle associazioni di volontariato presenti sul territorio aziendale e da dirigenti in rappresentanza dell'Azienda.

I CCM collaborano al miglioramento dei percorsi d'accesso ai servizi, promuovono indagini e valutazione sulla qualità dei servizi dal punto di vista degli utenti, esprimono pareri e valutazioni rispetto ai segnali di disservizio e alle azioni di miglioramento, collaborano con l'Azienda USL per l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini.

Per contattarli ci si può rivolgere all'URP territoriale di riferimento.

Mediazione culturale

La Mediazione Culturale ha lo scopo di facilitare l'accesso degli stranieri alle strutture e ai servizi sanitari attraverso l'intervento di mediatori e interpreti delle diverse etnie, fornendo ascolto e sostegno nel percorso diagnostico-assistenziale. In diverse sedi del territorio aziendale sono attivi sportelli informativi di mediazione culturale, oltre ad un servizio di mediazione a chiamata, disponibile durante tutto l'arco della giornata sia per le persone ricoverate (attivato su richiesta della struttura di degenza interessata), sia per l'utenza ambulatoriale (su richiesta degli operatori). Il servizio di Mediazione Culturale provvede inoltre alla traduzione della documentazione clinica, ove sia necessario, e alla traduzione e divulgazione del materiale informativo dedicato alle persone straniere.

Nelle strutture sanitarie della riviera romagnola è disponibile un servizio di interpretariato.

Cesena: La sede dell'AUSL della Romagna di Piazza Leonardo Sciascia



Modalità di verifica della qualità dei servizi



L'Azienda USL rende disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e mette a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente per il miglioramento continuo dell'organizzazione.

A tal fine adotta in modo sistematico i seguenti strumenti:

- il monitoraggio delle attività dei propri servizi, relativamente agli indicatori degli esiti previsti dal sistema regionale e nazionale, nel rispetto del Piano delle Performance. Tali risultati vengono pubblicati annualmente nel sito aziendale della trasparenza;
- la raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto, offerti dagli stabilimenti ospedalieri Aziendali ai dimessi e agli utenti dei servizi territoriali in periodiche campagne di verifica;
- la raccolta e l'analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti. Dalle analisi delle segnalazioni dei cittadini pervenute all'URP possono scaturire proposte concrete di miglioramento dei servizi;
- incontri di audit sulle segnalazioni finalizzati al miglioramento dei servizi, a partire dalle inadeguatezze segnalate dai cittadini;
- la redazione di un report annuale delle segnalazioni pervenute in tutti gli ambiti aziendali e restituito ai cittadini attraverso un incontro dedicato con le rappresentanze civiche del Comitato Consultivo Misto;
- la verifica degli impegni aziendali per la qualità dei servizi, svolta dai Comitati Consultivi Misti.

Diritti e doveri del cittadino

DIRITTI

Il cittadino che usufruisce dei servizi ha il diritto:

- ✓ *ad avere un adeguato trattamento sanitario e assistenziale qualunque sia il proprio orientamento religioso, sessuale, politico e secondo i principi della pari dignità umana;*
- ✓ *di poter riconoscere il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento;*
- ✓ *di essere informato circa i trattamenti sanitari a lui proposti e consigliati, nonché di avere informazioni dettagliate sulla propria diagnosi e prognosi;*
- ✓ *di essere informato sulle eventuali indagini e terapie alternative anche se eseguibili in altre strutture sanitarie;*
- ✓ *di avere informazioni dettagliate nel caso si renda necessaria una degenza prolungata;*
- ✓ *di ricevere per iscritto, al momento della dimissione dal reparto, i risultati delle indagini cliniche e mediche effettuate durante il ricovero e la terapia consigliata per permettere al medico curante un'adeguata continuità assistenziale;*
- ✓ *per le donne in gravidanza, di richiedere la presenza di almeno una persona di sua fiducia nelle fasi del parto;*
- ✓ *di conoscere, attraverso adeguata cartellonistica esposta nelle sale di degenza, le modalità e gli orari per ricevere le informazioni sopraindicate e il personale a ciò preposto;*
- ✓ *segnalare, in caso di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della dignità della persona o del diritto all'assistenza, proposte e reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

DOVERI

Il cittadino che usufruisce dei servizi ha il dovere di:

- ✓ *fornire informazioni complete e precise sulla propria salute e collaborare con il personale sanitario;*
- ✓ *informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di voler rinunciare a qualsiasi prestazione, terapia, cura, indagine, visita specialistica;*
- ✓ *ottemperare al divieto di fumare come rispetto per la salute, come atto di civiltà nei confronti dei non fumatori e per mantenere un ambiente più sano per tutti;*
- ✓ *mantenere, in ogni momento, un comportamento educato e responsabile, rispettare e comprendere i diritti degli altri utenti;*
- ✓ *rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, quale patrimonio della collettività;*
- ✓ *rispettare gli orari e le regole delle attività sanitarie e delle visite ai degenti al fine di favorire il funzionamento dei servizi;*
- ✓ *rispettare il personale sanitario nello svolgimento delle proprie funzioni e seguirne le indicazioni finalizzate alla tutela della salute e alla convivenza;*
- ✓ *comunicare tempestivamente l'intenzione di rinunciare a prestazioni sanitarie prenotate tramite il numero verde gratuito **800 002 255**, con almeno due giorni lavorativi di anticipo dalla data fissata.*
- ✓ *Controllare la corretta compilazione delle ricette da parte dei medici prescrittori relativamente a dati anagrafici ed esenzioni*





Insieme, *sulle vie della cura*



<https://www.auslromagna.it/>

