

COME E' STATA COSTRUITA LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è stata costruita attraverso un lavoro di discussione, di coinvolgimento e di responsabilizzazione degli operatori dell'azienda; un percorso condiviso con i Comitati degli utenti dell'azienda, un confronto con il Tribunale dei Diritti del Malato e con le Associazioni di volontariato che operano in sanità, le Associazioni rappresentanti i cittadini.

VALORE INFORMATIVO

La Carta dei Servizi è il documento da cui partire per conoscere l'azienda, offre informazioni essenziali per accedere ai Servizi e orientarsi nei percorsi sanitari assistenziali, sia generali che specifici. Inoltre, nella Carta sono indicati i servizi a cui rivolgersi, gli Uffici Relazioni con il Pubblico, gli sportelli Unici, il Numero Verde Regionale e i percorsi per accedere a livelli di informazione e comunicazione più approfondite e specifiche.

OBIETTIVI DELLA CARTA

Sono perseguiti obiettivi di trasparenza, semplificazione e garanzia di qualità.

IMPEGNI ASSUNTI E VERIFICHE

Gli impegni assunti nella Carta tengono conto degli aspetti che stanno più a cuore ai cittadini, attraverso: analisi delle segnalazioni e dei reclami raccolti dall'URP, indagini di gradimento, verifiche sugli standard di qualità, indagini sulla qualità percepita da parte dei cittadini effettuate dai Comitati degli utenti.

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta dei servizi è ampiamente diffusa ai cittadini e a tutti gli interlocutori che si occupano di promuovere i percorsi di salute nella nostra comunità locale. La Carta è pubblicata inoltre sul sito aziendale www.ausl.pc.it.

PRINCIPI ISPIRATORI

I valori sui quali si fonda la risposta sanitaria sono:

- partecipazione del cittadino per contribuire anche attraverso i propri rappresentanti, al miglioramento della qualità dei servizi sanitari;
- centralità dell'utente come attenzione ai bisogni di salute espressi in ordine alle richieste di salute;
- perseguimento della qualità dei servizi sia nelle modalità di erogazione sia nella valutazione dei risultati ottenuti;
- diritto di scelta del cittadino, in base al rapporto fiduciario nei confronti degli operatori e dell'azienda;
- equità dell'assistenza sanitaria come eguaglianza nelle condizioni di accesso dei cittadini ai servizi e imparzialità nell'erogazione delle prestazioni.

L'attuazione di tali principi fondamentali è sottoposta a costante monitoraggio e verifiche attraverso il sistema di controllo e di valutazione espresso dai Cittadini - Utenti (per approfondimenti Customer Satisfaction pag. 63).

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA USL

L'Azienda USL di Piacenza attraverso la Carta dei Servizi si impegna a concretizzare gli impegni assunti nella propria **mission** e a mantenerli costanti nella propria **vision**

MISSION

La tutela della salute come diritto di cittadinanza, la presa in carico dei bisogni di salute dei cittadini, espressi in forma individuale o collettiva, attraverso interventi appropriati di prevenzione, promozione della salute, cura e riabilitazione, garantendo i livelli essenziali di assistenza, consolidando l'integrazione interistituzionale, organizzativa e professionale, in una logica di corretto ed economico utilizzo delle risorse.

VISION

Azienda affidabile, competitiva e riconosciuta, capace di effettuare scelte sostenibili in grado di garantire qualità, sicurezza ed equità nel sistema di governance della salute, integrata nella rete locale e regionale, fondata su principi di etica pubblica. Riconosce i professionisti ed è riconosciuta attraverso le loro competenze, quale fulcro dell'innovazione organizzativa, del governo clinico, della ricerca, dell'integrazione intra ed extra aziendale.

DICHIARAZIONE DEI DIRITTI E DEI DOVERI

I cittadini possono trovare in questa sezione un utile punto di riferimento per rendere consapevole e attiva la partecipazione al diritto alla salute. Alcuni diritti sono essenziali alla realizzazione delle prestazioni sanitarie, altri orientano il cittadino e l'organizzazione alla facilitazione all'accesso, all'accoglienza, alla relazione con gli utenti e i loro familiari.

Per approfondimenti vai al sito www.ausl.pc.it

DIRITTI GENERALI CHE L'AUSL RICONOSCE E TUTELA (vedi allegato 1)

DIRITTI PER TARGET SPECIFICI

- **diritto alla protezione dei soggetti deboli** integrazione socio sanitaria (pag. 48)
- **diritto alla tutela del parto** dedicato alla donna e assistenza al parto (pag. 34)
- **diritto alla tutela del bambino malato** dedicato al bambino (pag. 38)
- **diritti dei cittadini stranieri** dedicato agli stranieri (pag. 44)

DOVERI DEI MALATI E DEI CITTADINI

ogni cittadino ha il dovere di:

- fornire informazioni complete e precise sulla propria salute e collaborare con il personale sanitario
- informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e/o a cure sanitarie
- informare tempestivamente di rinunciare a prestazioni prenotate



- di contro, l'Azienda USL provvederà a garantire l'effettuazione di prestazioni prenotate e non effettuate per cause organizzative, impreviste ed eccezionali, nel più breve tempo possibile
- assumere le informazioni che gli sono necessarie nei tempi e nelle sedi opportune
- 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 malati
- 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 parenti 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
- richiedere le prestazioni sanitarie nei modi e nei tempi previsti dai percorsi diagnostici e terapeutici
- accedere alle prestazioni del pronto soccorso solo se motivate da una reale ed inderogabile urgenza
- segnalare proposte e reclami agli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) in caso di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della dignità della persona o del diritto all'assistenza.