



CARTA dei SERVIZI

Gli impegni dell'azienda USL Toscana sud est verso i cittadini

ASPETTI RELAZIONALI

RICONOSCERE IL PERSONALE

1) Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico

Il cittadino ha la possibilità di riconoscere gli operatori dell'Azienda con i quali viene a contatto. Ogni operatore dell'Azienda è tenuto ad esibire in modo visibile il proprio cartellino di riconoscimento.

2) Garantire il miglioramento dei rapporti tra il personale e gli utenti ad immediato contatto con essi

DISPONIBILITA' DEL PERSONALE

Gli operatori dell'Azienda devono avere un comportamento corretto, educato e disponibile nei confronti di cittadini e utenti. Questo principio è posto come obbligatorio anche nel codice di comportamento aziendale all'art. 12. L'Azienda favorisce il conseguimento di tale risultato attraverso la formazione del proprio personale e l'ideale organizzazione delle attività.

UMANIZZAZIONE

ASSISTENZA INTEGRATIVA NON SANITARIA

3) Garantire al degente il diritto di contrastare il disagio psicologico causato dalla patologia e dall'allontanamento dal proprio domicilio, attraverso la vicinanza di un familiare o persona di fiducia

La USL Toscana sud est garantisce la possibilità di assistenza integrativa non sanitaria. La regolamentazione disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria negli ospedali (sia da parte di familiari, associazioni di volontariato che di cooperative sociali) ed il supporto personale, relazionale, affettivo. Il regolamento è accessibile all'utenza sul sito web aziendale, presso l'URP, nei punti accettazione e ricovero, nelle informazioni sul foglio di accoglienza rilasciato al momento del ricovero.

4) Per la degenza dei bambini: consentire la presenza continua di un familiare accanto ai bambini e nei reparti di pediatria, spazi dedicati al gioco.

BAMBINI E GENITORI

Se l'utente ricoverato è un bambino, la USL Toscana sud est garantisce che accanto a lui ci sia sempre un familiare e che, nel reparto di pediatria, ci sia uno spazio dedicato al gioco. Il familiare che sta accanto al bambino ha a disposizione un arredo idoneo per riposare e la possibilità di consumare i pasti.

5) Nell'assistenza ai soggetti di età evolutiva sono rispettati i principi enunciati dalla "Carta dei diritti del bambino in ospedale" fatta propria della Commissione pediatrica regionale.

DIRITTI DEL BAMBINO

La USL Toscana sud est nei propri ospedali rispetta i principi enunciati dalla CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO IN OSPEDALE. Tale documento è diffuso all'interno dei reparti di ricovero del minore.

CURE PALLIATIVE E TERAPIA DEL DOLORE

6) Garantire cure palliative e terapia del dolore

La USL Toscana sud est assicura:

- un sistema di gestione del dolore efficace e condiviso
- la presenza nella documentazione sanitaria delle corrette registrazioni della valutazione del dolore e del suo trattamento
- la diffusione tra gli operatori del protocollo di gestione del dolore
- strumenti informativi aderenti a quanto indicato dalla buona pratica regionale per la sicurezza del paziente.

7) Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali

CITTADINI STRANIERI

La USL Toscana sud est garantisce:

- la disponibilità all'occorrenza di un servizio di mediazione linguistico culturale nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda, sia telefonico che tramite contatto diretto con il mediatore
- la diffusione tra tutti gli operatori, della procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale (es tramite affissione in tutte le Unità Operative, presenza su Intranet)
- la disponibilità del foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare consenso informato, tutela reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda
- la consegna del foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda (nei P.O.)
- la possibilità per gli utenti o loro familiari di richiedere la presenza dei Ministri di culto (nei Presidi Ospedalieri)
- la presenza di menù che tengano conto delle diverse abitudini culturali (nei Presidi Ospedalieri)

8) Garantire il rispetto della dignità della persona nel fine vita e dopo la sua morte

RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA

La USL Toscana sud est attraverso strutture e procedure, garantisce:

- una qualità di vita consona alla persona e con il massimo rispetto della dignità
- il contenimento della sofferenza (terapia del dolore)
- la riservatezza della persona e di chi gli è vicino negli ultimi momenti di vita
- una stanza dedicata al commiato
- la presa in carico della salma con possibilità di espletare diverse ritualità in relazione a diverse credenze religiose.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

9) Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP

COME CONTATTARCI

La USL Toscana sud est mette a disposizione del cittadino-utente:

- un numero telefonico verde dedicato **800 61 33 11**
- un sito Internet Aziendale con informazioni aggiornate (www.uslsudest.toscana.it)
- l'apertura dell' URP (front office sportello e/o telefono) per 50 ore settimanali con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18.
- la possibilità di rivolgersi all'URP anche tramite posta elettronica (urp.arezzo@uslsudest.toscana.it, urp.grosseto@uslsudest.toscana.it, urp.siena@uslsudest.toscana.it)
- la presenza di un operatore URP con competenze linguistiche.

10) Cura dell'empowerment, a livello individuale e di comunità, con iniziative di informazione/educazione rivolte ai cittadini e a persone affette da specifiche patologie

CURA DELL'EMPOWERMENT

La USL Toscana sud est promuove le iniziative per favorire la responsabilizzazione (empowerment) individuale e/o di comunità (es. iniziative nelle scuole, paziente esperto, iniziative rivolte alla cittadinanza) e il coinvolgimento di Associazioni di cittadini nella realizzazione di tali iniziative. Tale iniziative sono finalizzate a mettere il cittadino, affetto da specifiche patologie, in una condizione di maggiore consapevolezza della malattia e del percorso assistenziale.

11) Garantire alcuni percorsi di Chronic Care Model (medicina d'iniziativa)

CHRONIC CARE MODEL

Nella USL Toscana sud est , per la gestione di pazienti con patologie croniche, sono attivi i percorsi di Chronic Care Model per le seguenti malattie, definiti a partire dalla prenotazione delle visite per il paziente:

- diabete
- ictus
- scompenso cardiaco
- broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO)

12) Garantire all'atto del ricovero l'informazione sul Presidio di ricovero per gli aspetti che interessano al paziente tramite consegna di foglio accoglienza e/o sua affissione in reparto

MATERIALE INFORMATIVO

La USL Toscana sud est garantisce a tutti i ricoverati, la distribuzione del materiale contenente informazioni utili per l'accesso e l'utilizzazione dei vari servizi (Guide ai Servizi, Fogli di accoglienza, opuscoli, manifesti, locandine). Tali materiali sono prodotti in un linguaggio chiaro e comprensibile.

13) Garantire la cura della comunicazione clinica, consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)

CURA DELLA COMUNICAZIONE CLINICA

La USL Toscana sud est promuove indagini di gradimento rivolte all'utente, finalizzate a verificare che durante il ricovero, lo stesso, abbia ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui è stato sottoposto.

La USL Toscana sud est assicura che il personale sanitario informi l'utente sul percorso assistenziale e che venga acquisito il consenso per gli aspetti previsti dalla normativa.

14) Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del ricoverato stesso e/o dei familiari dei ricoverati, nel rispetto della privacy del paziente

RISERVATEZZA

Nella USL Toscana sud est sono rese conoscibili ai pazienti e ai familiari autorizzati le informazioni sugli orari e sui luoghi dove contattare il personale medico di riferimento.

Le informazioni e le notizie sullo stato del paziente vengono fornite assicurando la riservatezza dei colloqui.

15) Garantire l'agevolazione nella continuità delle cure dopo ricovero ordinario o in day surgery (consegna lettera di dimissione ai dimessi, riferimento telefonico per i dimessi...) e garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni protette che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali per alcuni particolari percorsi dichiarati

CONTINUITA' DELLE CURE DOPO IL RICOVERO

La USL Toscana sud est garantisce ai pazienti in fase di dimissione, le informazioni necessarie per la corretta continuità delle cure una volta rientrati a domicilio.

Nella lettera di dimissioni viene riportato il numero telefonico di riferimento per eventuali necessità.

In fase di dimissione viene programmato il follow up post ricovero, senza necessità di richiesta del medico curante. L'azienda garantisce, inoltre, la possibilità di effettuare visite specialistiche e/o prestazioni di laboratorio e diagnostiche necessarie per completare il percorso di diagnosi o di cura, senza dover prenotare tali prestazioni presso il CUP e nel rispetto della normativa in materia di compartecipazione alla spesa. Le cosiddette "dimissioni protette" prevedono anche il coinvolgimento dei servizi territoriali allo scopo di seguire gli utenti presso il proprio domicilio.

16) Garantire alle associazioni di volontariato e tutela con le quali l'azienda ha stipulato protocolli di intesa gli spazi per l'attività di accoglienza/informazione nei confronti dei cittadini

VOLONTARIATO E TUTELA

L'Azienda riconosce e valorizza il ruolo del volontariato e mette a disposizione delle associazioni, specifici spazi per le loro attività.

E' costituito in Azienda il Comitato di Partecipazione, che opera secondo lo specifico regolamento adottato, in conformità agli indirizzi regionali. Lo stesso rappresenta occasione permanente di confronto con la società civile.

17) Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica

CHIAREZZA DEI DOCUMENTI SANITARI

Ogni documento di tipo sanitario (cartella clinica, referti, certificazioni, ecc) deve essere scritto in maniera accurata, completa e leggibile e deve essere identificabile l'operatore che lo ha redatto (firma e timbro).

TEMPI E ACCESSIBILITA'

18) Per pazienti fragili o con bisogni complessi garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali

PERCORSI DEDICATI AI PAZIENTI FRAGILI

La USL Toscana sud est garantisce la continuità assistenziale tra l'ospedale e il territorio attraverso modalità che coinvolgono il paziente, il suo medico di medicina generale/pediatra di libera scelta e il servizio di assistenza territoriale.

19) Garantire in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche e ambulatoriali richieste

PERCORSI DEDICATI PER INTERVENTO PROGRAMMATO

La USL Toscana sud est è impegnata a garantire l'organizzazione, in caso di intervento programmato, di un percorso dedicato in cui il cittadino possa usufruire, nell'arco di un giorno, di tutte le prestazioni diagnostiche e ambulatoriali richieste.

20) Facilitazione delle modalità di prenotazione al CUP

PRENOTAZIONI CUP

La USL Toscana sud est facilita le prenotazioni attraverso varie modalità (telefono, on-line, farmacie, medici di medicina generale/pediatra di libera scelta).
Garantisce ampi orari di apertura del CUP: oltre 36 ore settimanali, orario continuato, apertura di sabato, apertura prima delle 09:00 e chiusura dopo le 17:00.

21) Garantire al cittadino/utente la prenotazione e la disdetta telefonica delle prestazioni specialistiche ad eccezione di alcuni particolari esami

PRENOTAZIONI E DISDETTE TELEFONICHE (CUPTTEL)

La USL Toscana sud est garantisce la possibilità di effettuare prenotazioni e disdette telefoniche delle prestazioni specialistiche ai seguenti numeri telefonici:
ambito aretino numero verde **800575800** da telefono fisso o **0575379100** da cellulare (tariffa del proprio operatore telefonico),
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 7,45 alle 17,30
ambito grossetano numero verde 800 500483 riservato agli utenti che chiamano dalla Provincia di Grosseto da telefono fisso.
0564 972191 è il numero riservato a chi chiama da telefono cellulare (tariffa in funzione del proprio gestore)
0564 972190 è il numero riservato a chi chiama da telefono fisso dal resto d'Italia (tariffa in funzione del proprio gestore)
Orario: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 16.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00.
ambito senese: 0577 767676 Orario: da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle 13.00

22) Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

La USL Toscana sud est è impegnata a garantire le visite specialistiche ed esami diagnostici di primo contatto in classe U, B e D (Urgente, Breve, Differibile), nel rispetto dei tempi e delle modalità previste agli indirizzi regionali.

23) Nel caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata garantire all'assistito il rilascio di un bonus e la possibilità di fruire comunque della prestazione nei tempi massimi dichiarati dall'azienda

MANCATA PRESTAZIONE PRENOTATA

Nel caso in cui una prestazione regolarmente prenotata dall'utente non sia stata effettuata per causa imputabile all'Azienda, la stessa si impegna alla erogazione di un bonum (pari ad €25,00) come previsto dal DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"

24) Facilitare le modalità ritiro referti e garantire la consegna degli stessi nei 5 giorni successivi, salvo tipologie di esami dichiarati

RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La USL Toscana sud est è impegnata affinché i referti sanitari (le risposte) di esami e prestazioni siano consegnati all'utente nel tempo massimo di 5 giorni, ad eccezione di referti riferiti a particolari prestazioni che richiedano tempi di esecuzione più lunghi.

I referti possono essere ritirati presso:

- gli sportelli aziendali
- richiedendo l'invio per posta ordinaria (a pagamento)
- online (tramite Fascicolo Sanitario Elettronico)

25) Garantire pubblicità sulle modalità di consegna della copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi

CARTELLA CLINICA

La USL Toscana sud est informa in maniera adeguata gli utenti, sia al momento della dimissione che tramite i fogli accoglienza di struttura e di presidio, sulle modalità con le quali è possibile chiedere copia della cartella clinica e i tempi massimi per la consegna.

Le informazioni sono anche disponibili sul sito web aziendale (www.uslsudest.toscana.it) e possono essere richieste anche al Punto di informazione telefonica (**800613311**).

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

26) Comfort dei servizi comuni (comfort generale della struttura)

COMFORT GENERALI

La USL Toscana sud est nelle proprie strutture ospedaliere assicura livelli di comfort adeguati e spazi comuni per l'attesa e la permanenza dei visitatori. Sono anche presenti, in maniera differenziata tra i vari ospedali il bar, la biblioteca, lo sportello bancomat, punti di ristoro e distributori automatici.

27) Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, e garantire peculiarità alimentari per motivi di salute, culturali, etnici

SCELTA DEL PASTO

La USL Toscana sud est garantisce ai ricoverati a dieta libera la possibilità di prenotare il menù su più alternative. E' garantito il rispetto delle peculiarità alimentari per motivi culturali, etnici e di salute

STRUTTURA E LOGISTICA

28) Garantire il miglioramento per l'accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili

ACCESSO FISICO ALLE STRUTTURE

LA USL Toscana sud est garantisce ai cittadini la possibilità di accedere alle strutture attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile sia all'interno che all'esterno delle stesse

ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI

FACILITAZIONE DI PROCEDURE SANITARIE

29) Garantire la facilitazione di procedure amministrative/sanitarie complesse

La USL Toscana sud est garantisce informazioni adeguate ed aggiornate in merito alle procedure amministrative/sanitarie complesse. Sono disponibili presso i servizi di riferimento e sul sito web aziendale (www.uslsudest.toscana.it) fogli informativi relativi alle principali procedure presenti.

TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA

30) Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi

GESTIONE DEI RECLAMI

La USL Toscana sud est fornisce risposta ai reclami pervenuti dai cittadini rispettando i tempi previsti dal regolamento. La raccolta dei reclami e delle segnalazioni è finalizzata ad individuare le criticità per migliorare i servizi erogati.

31) Garantire l'utilizzo dei risultati delle indagini di qualità percepita per migliorare la qualità dei servizi

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La USL Toscana sud est pone in essere azioni di miglioramento significative ritenute rilevanti per l'organizzazione e pubblicizza i risultati delle indagini di gradimento effettuate, sia nei confronti degli utenti che degli operatori.