

Carta dei Servizi dell'Azienda Usi Umbria 2

EDIZIONE 2020



Esiste un patto che lega le strutture del sistema sanitario nazionale ed il cittadino, un legame fatto di informazione, impegni ed ascolto che permette ai servizi sanitari di crescere erogando servizi migliori e agli utenti di controllare e valutare i percorsi assistenziali che vengono loro offerti.

Questo patto viene definito da una molteplicità di strumenti che devono garantire:

- l'adesione ai **principi fondamentali** che regolano l'erogazione dei servizi pubblici;
- la piena **informazione** dei cittadini sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi;
- la definizione di **standard ed impegni** da parte delle aziende sanitarie per la promozione della qualità dei servizi erogati e la loro costante valutazione;
- l'organizzazione di modalità strutturate per la **tutela** dei diritti dei cittadini;
- l'**ascolto** delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi erogati, espressi direttamente dagli utenti o tramite le forme di rappresentanza associativa e istituzionale.

La Carta dei Servizi è uno di questi strumenti e, con la sua pubblicazione, l'USL Umbria n.2 si pone due obiettivi.

Uno è quello di fornire tutte le informazioni che possono facilitare il percorso dei cittadini nell'accesso ai servizi sanitari presenti nel nostro territorio, in quanto una informazione adeguata permette di utilizzare in modo più appropriato e in base alle proprie necessità le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali. Per tale motivo, al fine di fornire informazioni continuamente aggiornate ai cittadini/utenti, abbiamo scelto di includere nel documento le sezioni web del portale istituzionale con l'indicazione delle macrostrutture e una dettagliata Guida ai Servizi costantemente aggiornata dai nostri uffici.

L'altro obiettivo è quello di tutelare i diritti di coloro che accedono ai servizi, attraverso l'adozione di impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi erogati.

La Direzione aziendale

Presentazione dell'Azienda USL Umbria n.2

Il Territorio

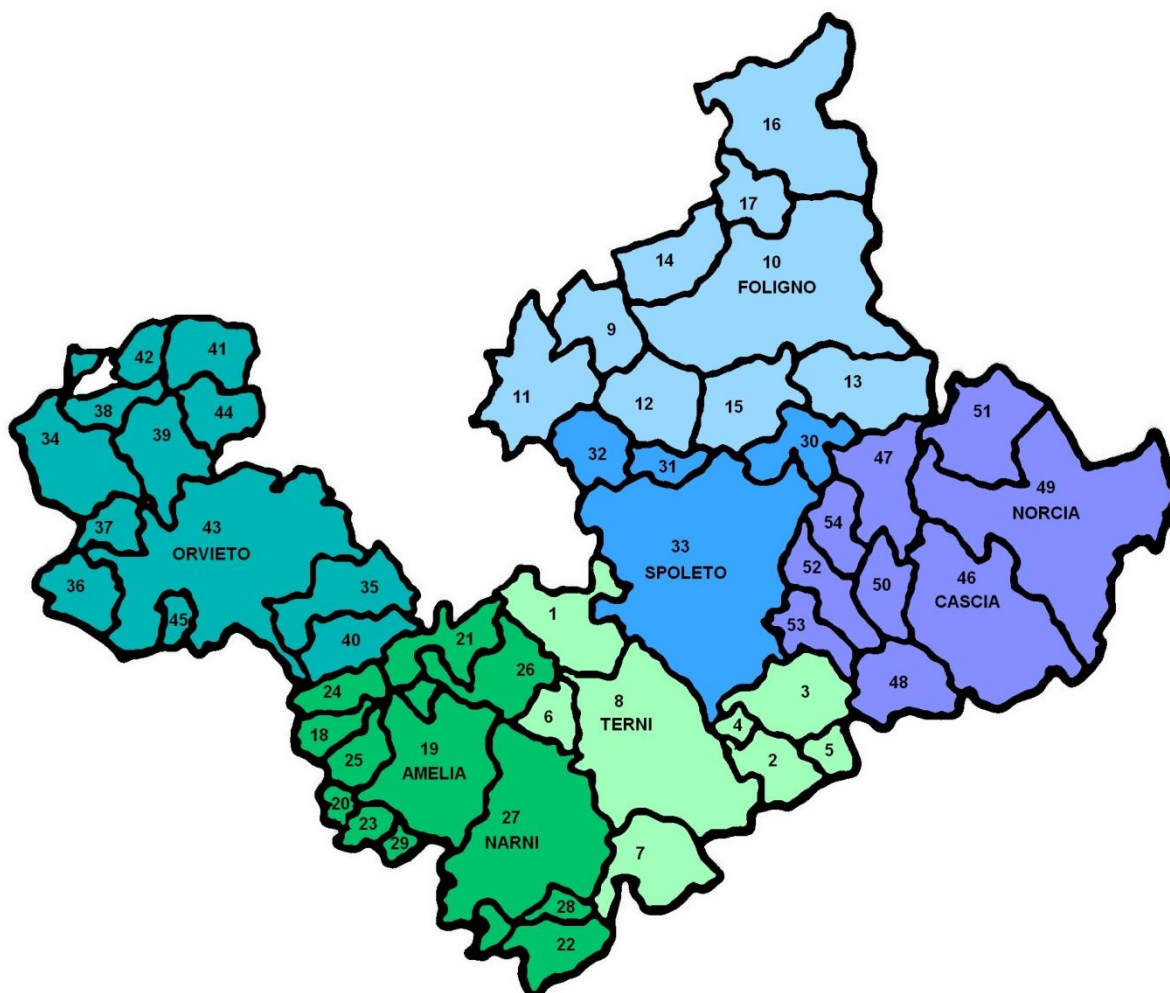
L'Azienda USL Umbria n.2, istituita ai sensi dell'art. 6 della L.R. n.18/2012 è il nuovo soggetto istituzionale costituito dal 1 gennaio 2013, che gestisce i servizi sanitari nei territori afferenti alle ex Asl 3 (Foligno, Spoleto, Valnerina) e Asl 4 (territorio provinciale di Terni) dell'Umbria.

L'**ambito territoriale dell'USL Umbria n.2** comprende 54 Comuni con una superficie complessiva di 4.152 Km² e con una popolazione assistita pari a 382.575 abitanti.

Il territorio di competenza è suddiviso in 6 Distretti di seguito elencati in base alla popolazione:

- **Distretto di Terni**, che comprende i Comuni di: Acquasparta (1), Arrone (2), Ferentillo (3), Montefranco (4), Polino (5), San Gemini (6), Stroncone (7), Terni (8);
- **Distretto di Foligno**, che comprende i Comuni di: Bevagna (9), Foligno (10), Gualdo Cattaneo (11), Montefalco (12), Sellano (13), Spello (14), Trevi (15), Nocera Umbra (16), Valtopina (17);
- **Distretto di Narni-Amelia**, che comprende i Comuni di: Alviano (18), Amelia (19), Attigliano (20), Avigliano Umbro (21), Calvi dell'Umbria (22), Giove (23), Guardea (24), Lugnano in Teverina (25), Montecastrilli (26), Narni (27), Otricoli (28), Penna in Teverina (29);
- **Distretto di Spoleto**, che comprende i Comuni di: Campello sul Clitunno (30), Castel Ritaldi (31), Giano dell'Umbria (32), Spoleto (33);
- **Distretto di Orvieto**, che comprende i Comuni di: Allerona (34), Baschi (35), Castel Giorgio (36), Castel Viscardo (37), Fabro (38), Ficule (39), Montecchio (40), Montegabbione (41), Monteleone d'Orvieto (42), Orvieto (43), Parrano (44), Porano (45);
- **Distretto della Valnerina**, che comprende i Comuni di: Cascia (46), Cerreto di Spoleto (47), Monteleone di Spoleto (48), Norcia (49), Poggiodomo (50), Preci (51), Sant'Anatolia di Narco (52), Scheggino (53), Vallo di Nera (54).

Fig. 1: Ambito territoriale dell'Azienda USL Umbria n.2



Nota: i Comuni sono contrassegnati con la numerazione dell'elenco precedente

La sede centrale dell'Azienda, ai fini legali e fiscali, si trova a Terni in viale Donato Bramante n.37.

Il logo ufficiale dell'Azienda UsL Umbria 2 è il seguente:



Il nostro compito

Il nostro compito è quello di promuovere, mantenere e sviluppare la salute di tutti i cittadini presenti nel territorio. Per raggiungere tale finalità l'USL Umbria n.2 mette a disposizione tutti i servizi e le prestazioni necessarie ad assicurare i livelli essenziali uniformi di assistenza definiti dal Piano Sanitario Nazionale e Regionale.

Nell'ambito della sua **missione** l'USL Umbria n.2 svolge i seguenti **compiti e funzioni istituzionali**:

- Promuove e tutela la salute della popolazione, anche attraverso politiche orientate alla diffusione di stili di vita salutari.
- Orienta tutta l'attività socio-sanitaria ai principi di appropriatezza, efficacia, tempestività e qualità dei servizi di prevenzione, diagnosi e cura, riabilitazione offerti ai cittadini rispetto ai loro bisogni ed attese, assicurando i livelli essenziali di assistenza definiti dai diversi stadi della programmazione nazionale, regionale e locale nonché i servizi socio-assistenziali delegati dagli enti locali.
- Favorisce la valorizzazione e il senso di appartenenza degli operatori, dipendenti e convenzionati, attraverso la comunicazione interna e la formazione continua, il coinvolgimento nella definizione degli obiettivi e nella responsabilizzazione dell'uso appropriato delle risorse.
- Sviluppa una proficua collaborazione con i fornitori di beni e servizi e con il privato accreditato per assicurare la migliore adeguatezza e qualità delle prestazioni offerte.
- Assume il governo clinico come strategia per la costruzione di appropriate relazioni funzionali tra le responsabilità cliniche ed organizzative per il miglioramento della qualità dell'assistenza in tutte le sue dimensioni.
- Si impegna a sviluppare, concretamente con gli obiettivi e vincoli della programmazione socio – sanitaria nazionale, regionale e locale, l'innovazione tecnologica ed organizzativa del sistema.
- Garantisce l'efficacia degli interventi in un contesto di rispetto della privacy, di umanizzazione dei servizi e di sicurezza delle procedure assistenziali e degli ambienti di lavoro.
- Assicura il percorso per l'accreditamento istituzionale e di eccellenza, secondo il modello regionale, in quanto fattore favorente per l'avvio del governo clinico dal momento che privilegia gli aspetti di qualità organizzativa, professionale e percepita rispetto alla semplice verifica dei requisiti strutturali.

I nostri obiettivi

La nostra visione strategica è rivolta a consolidare un sistema organizzativo improntato sull'adeguatezza e sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini rispetto ai loro bisogni e alle loro attese, rivolta alla soddisfazione della domanda di salute degli utenti e alla valorizzazione delle risorse professionali.

Per perseguire tali obiettivi, la nostra azione si svolge in sinergia con tutte le Asl e le Aziende ospedaliere regionali, partecipando alla realizzazione della più vasta missione del Servizio Sanitario della Regione Umbria.



I principi fondanti

L'Azienda UsI Umbria n. 2 si impegna, nel proprio territorio, a garantire servizi sanitari efficaci e appropriati. Questo impegno si realizza nel rispetto delle esigenze dei cittadini e secondo criteri di efficienza nell'uso delle risorse assegnate.

L'Azienda UsI Umbria n. 2 svolge le attività di tutela della salute dei cittadini nel rispetto dei seguenti principi di:

Eguaglianza

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari, i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti.

La programmazione ed organizzazione delle prestazioni e gli stili di comportamento degli operatori della UsI Umbria n. 2 sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini.

Coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica. Tale principio significa l'impegno ad evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali (in quanto le modalità di erogazione delle prestazioni vengono adeguate alle esigenze del singolo utente).

Per consentire a tutti i cittadini uguale opportunità di fruizione dei servizi e delle prestazioni, la UsI Umbria n. 2 si impegna ad assicurare un'informazione diffusa e ad eliminare gradualmente gli eventuali ostacoli al pieno esercizio del diritto all'uguaglianza. In particolare, l'azienda sanitaria s'impegna a adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di informazione, di accesso e di servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap e dei cittadini immigrati presenti regolarmente sul territorio aziendale.

Imparzialità

Il comportamento degli organi e degli operatori della UsI Umbria n.2 nei confronti dei cittadini/utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

Le liste di attesa sono gestite dai Responsabili delle singole unità operative in ordine cronologico, fatte salve le patologie di particolare gravità ed urgenza.

Non è dovuto alcun compenso al personale dell'USL Umbria n.2 per tutte le prestazioni di assistenza erogate a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

L'attività libero professionale svolta all'interno degli ospedali è regolamentata da precise norme interne pubblicizzate attraverso appositi canali informativi.

Per ogni prestazione in libera professione viene sempre rilasciata all'utente regolare ricevuta attestante il pagamento.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali ed aziendali. Nei casi di funzionamento irregolare o di sospensione dei servizi, l'Azienda Usl si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La Usl Umbria n.2 predispone che i servizi legati all'urgenza ed emergenza siano attivi 24 ore su 24; tutti gli altri servizi sono predisposti in modo da garantire prestazioni continue, regolari e senza interruzioni. Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, i cittadini sono tempestivamente informati dei motivi dell'interruzione e vengono adottate tutte le misure necessarie per assicurare il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il Cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Nell'ambito delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e diagnostiche erogate dall'Azienda USL, il cittadino ha libertà di scegliere l'ambulatorio o il laboratorio per l'erogazione della prestazione, esercitando il proprio diritto di scelta in rapporto alle corrette informazioni fornitegli sui servizi erogati.

A tal fine presso l'Azienda Usl Umbria n. 2 è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito anche di fornire al pubblico, di persona o telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.

Partecipazione

a) Nei confronti dei cittadini singoli e associati

L'Azienda orienta la valorizzazione del processo partecipativo proprio del cittadino singolo e delle sue associazioni garantendone l'ascolto, la proposta, il controllo anche ai fini di supporto, modifica o integrazione di attività.

A tal fine la Usl Umbria n. 2 promuove la costituzione di comitati e gruppi di ascolto nelle principali strutture assistenziali, ambulatoriali e residenziali e rivolte a soggetti socialmente deboli e quelle rivolte alle patologie a maggiore impatto sociale.

L'Azienda rende quindi pubblici, con questo documento, gli impegni che assume nei confronti dei cittadini, ai fini della qualità e quantità delle operazioni erogate.

b) Nei confronti delle istituzioni

L'Azienda, nell'esercizio della propria autonomia, attiva la piena collaborazione con tutte le istituzioni ricercando le possibili sinergie e concorrendo alla realizzazione dei Patti per la salute e dei Piani integrati per la salute.

Si impegna ad attuare le funzioni attribuite alla sua competenza con il coinvolgimento dell'intero sistema aziendale, nello spirito di leale collaborazione istituzionale, quale strumento di innovazione partecipativa nella programmazione e nella gestione dei servizi sanitari.

L'Azienda Usl Umbria n. 2 si propone come interlocutore operativo dei "Patti per la Salute" nel territorio di competenza.

c) Nei confronti degli operatori

L'Azienda, riconosce il significato strategico e di valore degli operatori e professionisti dipendenti e convenzionati, nei quali individua il vero capitale, al di là delle scelte operate nella determinazione del modello organizzativo.

Promuove e tutela forme di valorizzazione del personale, favorendone la partecipazione decisionale negli ambiti di competenza riconosciuti, il coinvolgimento nella responsabilità, la gratificazione professionale, la formazione e l'aggiornamento.

Il processo di valorizzazione del personale costituisce impegno prioritario della Direzione Generale e dei livelli dirigenziali dell'Azienda.

d) Nei confronti del contesto socio-economico

L'Azienda è consapevole della sua appartenenza al contesto sociale, economico e culturale dell'ambito territoriale di suo riferimento e si impegna a esserne diretta espressione istituzionale, mediante l'assunzione di forme partecipative e di correlazione.

Nell'attività di gestione di servizi non finalizzati direttamente alla tutela della salute, l'Azienda Usl Umbria n.2 si avvale delle forme di esternalizzazione consentite dalla legge, valorizzando l'apporto del privato sociale non lucrativo.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda Usl Umbria 2 programma i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza.

Si impegna, inoltre, a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di prenotazione delle prestazioni, di pagamento delle tariffe e di ritiro della documentazione sanitaria anche consentendone l'invio a domicilio.

Il miglioramento continuo dell'attività dell'Azienda, la continua ricerca della qualità delle prestazioni, la individuazione di modelli assistenziali innovativi e sempre più rispondenti alle mutate esigenze; in sostanza, la realizzazione di un sistema che, compatibilmente con le risorse disponibili, garantisca efficacia, appropriatezza, efficienza, equità, e professionalità.

Pari opportunità

L'Azienda garantisce, a parità di bisogno, pari opportunità di accesso alle prestazioni, ai servizi, alle facilitazioni e agli strumenti messi a disposizione dal Servizio Sanitario.



LA STRUTTURA

AZIENDA

DIREZIONE

AREA CENTRALE DEI SERVIZI

DISTRETTI

DIPARTIMENTI

OSPEDALI

AREA DEL CITTADINO

GUIDA AI SERVIZI

COME FARE PER

SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO

TARGET

Bambini

Giovani

Donne

Disabili

Anziani

Stranieri

Lavoratori e aziende

TUTELA DELLA PRIVACY

DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO

TEMPI DI ATTESA E PRESTAZIONI

CONTATTI