



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara



Università degli Studi di Ferrara



Arcispedale Sant'Anna Ferrara

www.ospfe.it

Carta dei servizi

2007



Foto: Intraprese Fotografiche, Gessica Morelli

La Carta dei servizi è stata curata dall'Area Comunicazione, la cui Responsabile è Patrizia Fabbri che ha guidato il gruppo di lavoro per la redazione dei contenuti in cui Federica Fiorini ha svolto il coordinamento operativo con la collaborazione di Sandra Bombardi, Marco Malossi, Roberto Baruchello e Luca Dall'Acqua.

Il Comitato Consultivo Misto aziendale ha partecipato all'aggiornamento per le parti che riguardano la verifica della qualità, il volontariato, la commissione mista conciliativa, il comitato consultivo misto e i diritti e doveri del cittadino.

Si ringraziano i titolari delle informazioni presenti per la collaborazione.

La stesura è aggiornata a marzo 2007. Nel tempo potrebbero avvenire variazioni a quanto riportato nella Carta; tutte le informazioni sono aggiornate sul sito internet www.ospfe.it

Introduzione

La Carta dei Servizi Sanitari presenta l'Azienda Ospedaliero-Universitaria "Arcispedale S. Anna" di Ferrara per rendere più semplice l'accessibilità del cittadino alle attività di diagnosi, cura e riabilitazione; dà altresì indicazione sui diritti degli utenti e sugli impegni che l'Azienda si assume per assicurare il miglior livello della qualità della assistenza e la maggiore soddisfazione di chi usufruisce dei servizi. Nella nostra Azienda operano duemilatrecento persone, fra ospedalieri e universitari: medici, laureati sanitari, infermieri, tecnici sanitari e della riabilitazione, operatori sanitari e addetti al settore tecnico-amministrativo.

La risorsa umana è il capitale fondamentale di questa Azienda, dato che il nostro compito è fornire assistenza appropriata e di qualità, obiettivo legato alle competenze professionali e alle capacità relazionali del personale, oltre che al livello delle tecnologie.

Si richiama inoltre che il Servizio Sanitario Regionale dell'Emilia - Romagna identifica la ricerca e la formazione come funzioni fondamentali, integrate con quelle assistenziali; l'Azienda al riguardo ha rafforzato le forme di collaborazione con l'Università di Ferrara, per sviluppare la ricerca e la formazione al fine di migliorare l'erogazione dell'assistenza. Per assolvere al suo ruolo sanitario e sociale, l'Azienda "Arcispedale S. Anna" si integra in rete con i servizi sanitari dell'Azienda USL di Ferrara e della altre Province della nostra Regione, offrendo prestazioni di eccellenza, anche come centro di riferimento regionale; si integra altresì con i servizi socio-sanitari del Comune di Ferrara e delle altre realtà locali della Provincia ed è fortemente impegnata a favorire la collaborazione con tutte le realtà che a vario titolo interagiscono nel pianeta sanità.

*Il Direttore Generale
Riccardo Baldi*



Sommario

Introduzione	1
:: CAPITOLO 1 ::	
> Presentazione dell'Azienda	5
• I valori fondamentali	5
• Organizzazione	6
:: CAPITOLO 2 ::	
> Come arrivare all'Ospedale	8
• Ingressi in auto	10
• Dove parcheggiare	11
> Come arrivare all'Ospedale di Riabilitazione San Giorgio	13
> Cosa fare per	14
• Avere informazioni	14
• Richiedere copia della cartella clinica	15
• Richiedere copia dei referti di Pronto Soccorso	15
• Richiedere un certificato di ricovero	16
• Richiedere lastre radiografiche	16
• Richiedere tac e risonanze magnetiche	17
• Referti di anatomia patologica	18
• Ritirare i farmaci in caso di pazienti in dimissione	19
• Ritirare i farmaci in caso di pazienti esterni	19
• Donare il sangue	20
• Donare il sangue cordonale	21
• Denunciare la nascita in ospedale	22
• Prenotare visite ambulatoriali	22
• Prenotare visite in attività libero professionali	23
• Usufruire dei pacchetti ambulatoriali complessi (PAC)	23
• Accedere al laboratorio analisi	24
• Pagare il ticket	24
• Interrompere volontariamente la gravidanza	25
• Accedere alla camera mortuaria	25
• Accoglienza e mediazione culturale	26
> Ricovero ospedaliero	28
• Accertamenti pre-operatori	28
• Documenti necessari per il ricovero	28
• Scuola in ospedale	28
• Consigli e informazioni utili	29
• Kit di accoglienza	30
• Dimissioni protette	30

• Ospedale senza dolore	32
> Volontariato	33
> Altri Servizi	34
• Galleria di quadri	34
• La Banca	34
• Telefoni	34
• Edicola	34
• Buchetta Posta	34
• Bar	34
• Confessioni Religiose	35
:: CAPITOLO 3 ::	
> Verifica della qualità	36
:: CAPITOLO 4 ::	
> Tutela	40
• Il consenso alle prestazioni sanitarie	40
• La tutela dei dati personali in sanità	40
• Presentazione di reclami ed elogi	41
• La Commissione Mista Conciliativa	42
• Il Comitato Consultivo Misto	43
• Diritti e doveri del paziente	44
Appendice	
• Mappa delle Unità Operative	46
• Mappa degli ambulatori	48
• Indice	50
• Scheda per le segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	52



Presentazione dell'Azienda

Il Sant'Anna è l'ospedale della città di Ferrara e il punto di riferimento per la sanità della Provincia. Il personale che vi lavora è costituito da 343 dirigenti medici, 59 tra dirigenti sanitari, amministrativi, tecnici e professionali, personale universitario convenzionato, personale del comparto sanitario (1.358), tecnico (402) e amministrativo (185). Inoltre, sono presenti gli specializzandi e gli studenti dei corsi di laurea della facoltà di Medicina dell'Università di Ferrara. Comprende 742 posti letto ordinari di degenza e 148 di Day Hospital, nel 2006 sono stati effettuati oltre 27.000 ricoveri ordinari e oltre 13.000 in Day Hospital.

:: I valori fondamentali ::

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Sant'Anna di Ferrara ha l'obiettivo di erogare ai cittadini prestazioni sanitarie che siano:

- ▶ **efficaci:** utilizzando le tecnologie di cui è stata dimostrata la validità sulla base di metodologie rigorose; la garanzia che tutti i professionisti siano in grado di mettere in campo prestazioni efficaci proviene dall'impegno loro richiesto di migliorare continuamente le proprie competenze e fondare il proprio operato su conoscenze validate e aggiornate;
- ▶ **appropriate:** sono al tempo stesso pertinenti rispetto a persone, circostanze e luogo, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i cittadini che per gli operatori;
- ▶ **sicure:** tutti i settori assistenziali sono preparati a garantire standard di sicurezza di ambienti, impianti, tecnologie e procedure; l'acquisizione di una "cultura della sicurezza", destinata a tutelare l'integrità psico-fisica dei pazienti e propria, è un dovere primario di ogni professionista;
- ▶ **accettabili:** coerenti con i principi dell'etica professionale e sociale;

- ▶ **efficienti:** producendo benefici in termini di salute minimizzando i costi e i rischi clinici;
- ▶ **accessibili:** disponibili in senso qualitativo e quantitativo; erogate in luoghi accessibili ai portatori di handicap;
- ▶ **continuative:** erogate con regolarità, attraverso l'impegno dell'Azienda ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Nei confronti della comunità l'Azienda si impegna a lavorare osservando i seguenti principi:

> Eguaglianza

Pari opportunità per il godimento del diritto alla salute evitando ogni discriminazione di sesso, etnia, paese di provenienza, lingua, religione, opinioni.

> Imparzialità

Neutralità rispetto ai cittadini utenti, intesa come giustizia di comportamento nei loro confronti impegnandosi a erogare prestazioni adeguate ai bisogni evitando ingiustificate discriminazioni nell'osservanza della pari dignità tra gli utenti.

> Partecipazione

La partecipazione dei cittadini al processo decisionale aziendale per gli aspetti relativi al miglioramento della qualità dei servizi è promosso attraverso il Comitato Consultivo Misto, composto da membri eletti dalle associazioni di tutela e volontariato e da rappresentanti della Azienda Ospedaliera.

> Trasparenza

Facilità di accesso alle informazioni e alla documentazione amministrativa garantita dal S. Anna attraverso l'adozione di un regolamento aziendale.

:: Organizzazione ::

La Direzione Aziendale è costituita dalle seguenti cariche:

Direttore Generale
Dr. Riccardo Baldi

Direttore Sanitario
Dr. Davide Fabbri

Direttore Amministrativo
Dr. Adriano Grassi

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria è costituita da 8 Dipartimenti ad Attività Integrata di cui fanno parte Unità Operative e Moduli Dipartimentali. Questo modello organizzativo si pone l'obiettivo di favorire una maggiore integrazione tra i diversi Dipartimenti e le diverse Unità Operative e facilita i rapporti fra tutti i professionisti. L'obiettivo di ciascun Dipartimento non è più prevalentemente assistenziale, ma investe anche le attività di ricerca e quelle della didattica e formazione.

> Dip. MEDICO

Unità Operative

- Medicina Interna Universitaria
- Medicina Interna Ospedaliera
- Gastroenterologia
- Malattie Infettive
- Geriatria

Moduli Dipartimentali

- Ecografia Interventistica
- Medicina Alta Rotazione
- Cardiologia Ipertensione Allergologia (CIA)
- Diagnostica Vascolare
- Endoscopia Digestiva
- Day Hospital Internistico

> Dip. MEDICO SPECIALISTICO

Settore Medicina Specialistica

Unità Operative

- Reumatologia

- Endocrinologia
- Diabetologia
- Dermatologia
- Nefrologia

Moduli Dipartimentali

- Dietologia Clinica

Settore Onco-Ematologia

Unità Operative

- Oncologia
- Ematologia

Moduli Dipartimentali

- Fisiopatologia Coagulazione

> Dip. CHIRURGICO

Unità Operative

- Clinica Chirurgica
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia Plastica
- Urologia

Moduli Dipartimentali

- Chirurgia Toracica
- Chirurgia Generale.
- Centro di Senologia

> Dip. CHIRURGICO SPECIALISTICO

Unità Operative

- Otorinolaringoiatria (O.R.L.)
- Audiologia
- Maxillo-Facciale
- Oculistica

Moduli Dipartimentali

- Odontoiatria

> Dip. RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO

Unità Operative

- Pediatria Ospedaliera
- Pediatria Universitaria
- Chirurgia Pediatrica
- Neonatologia e
Terapia Intensiva Neonatale
- Ostetricia e Ginecologia
- Genetica Medica

Moduli Dipartimentali

- Terapia Intensiva Neonatale e Pediatrica

> **Dip. EMERGENZA**

Settore Emergenza

Unità Operative

- Anestesia e Rianimazione Ospedaliera
- Anestesia e Rianimazione Universitaria
- Medicina d'Urgenza
- Ortopedia

Settore Apparato Cardio-Respiratorio

Unità Operative

- Fisiopatologia Respiratoria
- Pneumologia
- Cardiologia

Moduli Dipartimentali

- Emodinamica

- Anatomia Patologia
 - Laboratorio Analisi
 - Servizio Trasfusionale
- Moduli Dipartimentali
- Microbiologia
 - Diagnostica Citopatologica

> **Dip. NEUROSCIENZE E RIABILITAZIONE**

Settore Neuroscienze

Unità Operative

- Neurologia
- Clinica Neurologica
- Neuroradiologia
- Neurochirurgia
- Psichiatria

Moduli Dipartimentali

- Neurofisiologia

Settore Riabilitazione

Unità Operative

- Unità Medicina Riabilitativa (U.M.R.)
- Unità Gravi Cerebrolesioni (U.G.C.)

Moduli Dipartimentali

- Attività Ambulatoriale
- Riabilitazione Cardiologica

> **Dip. DIAGNOSTICA PER IMMAGINE E MEDICINA DI LABORATORIO**

Settore Diagnostica per immagini

Unità Operative

- Radiologia Universitaria
- Radiologia Ospedaliera
- Medicina Nucleare
- Radioterapia

Settore Medicina di Laboratorio

Unità Operative



Come arrivare all'Ospedale

▣ In auto ▣

> Autostrada

▶ **Uscita Ferrara Nord:** tenere la destra e al secondo semaforo voltare a sinistra in via Modena e proseguire per viale Po. Attraversare il sottopassaggio della ferrovia e al terzo semaforo a sinistra, seguire viale Cavour. Quando si raggiunge il Castello Estense seguire corso Giovecca. Al 203 sulla sinistra, dopo l'ingresso del Pronto Soccorso, è situato l'ingresso pedonale dell'Arcispedale S. Anna. Per parcheggiare l'auto consulta la sezione "Dove parcheggiare".

▶ **Uscita Ferrara Sud:** dopo aver percorso il raccordo, immettersi a destra sul cavalcavia che si congiunge a via Bologna, mantenere la sinistra e proseguire per circa 5 Km sino al ponte Volano. Dopo il ponte, al semaforo svoltare a destra e proseguire fino al ponte di S. Giorgio; giunti al semaforo, voltare a sinistra e proseguire per viale Alfonso d'Este sino al raggiungimento di una rotonda che è da percorrere tutta; si prosegue fino ad entrare dentro l'arco che apre corso Giovecca. A destra al 203 è situato l'ingresso pedonale dell'Ospedale.



:: In treno ::

Ferrara è situata sugli assi ferroviari:

- Bologna - Venezia
- Rimini - Ferrara

È collegata anche alla linea di:

- Suzzara (Mn)
- Codigoro (Fe)

È possibile consultare gli orari, le coincidenze e le tariffe telefonando al numero unico nazionale 89.20.21 (servizio a pagamento) da comporre senza prefisso, da telefono fisso e dall'Italia.

Per ulteriori informazioni:

www.trenitalia.com

:: In corriera ::

Tutti i comuni, che fanno parte della provincia di Ferrara e alcuni comuni situati nelle zone limitrofe alla città in provincia di Bologna, dispongono di un servizio di trasporto extraurbano per raggiungere l'ospedale.

Le fermate principali delle autostazioni sono in via Rampari di S. Paolo e in via Alfonso I d'Este (nei pressi dell'ospedale); un'altra fermata collegata ad altri mezzi di trasporto è presso l'Hotel de La Ville nel Piazzale della Stazione Ferroviaria.

Per avere informazioni su orari, percorsi e titoli di viaggio è possibile telefonare al numero 0532-599.411 e consultare il sito internet www.acft.it.

I biglietti di viaggio sono acquistabili in tutta la provincia presso rivendite di tabacchi, bar ed edicole.

:: In autobus ::**> Servizio Urbano**

Le linee del servizio urbano di autobus che hanno una fermata presso l'Ospedale sono le numero 1, 6, 9, 10.

:: In taxi ::

La fermata Taxi è situata all'ingresso dell'Ospedale in corso Giovecca 203.

Il numero telefonico per effettuare una chiamata è 0532-900.900.



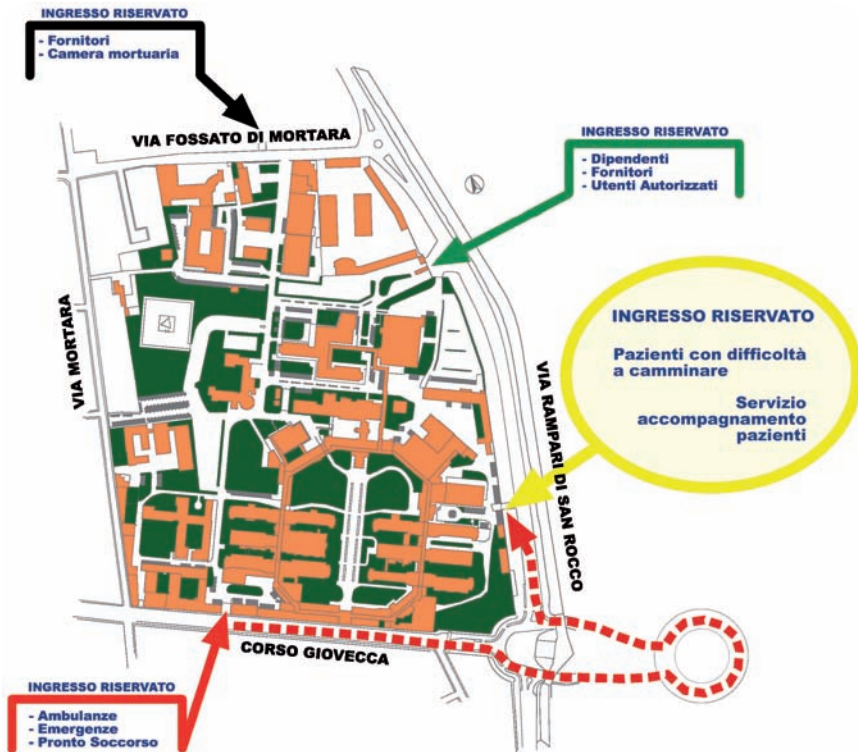
⚡ Ingressi in auto ⚡

> Ingresso Pronto Soccorso

L'ingresso del Pronto Soccorso è riservato solo alle ambulanze e alle emergenze, ovvero a coloro che accompagnano al Pronto Soccorso persone in stato di grave urgenza. L'accesso non è quindi utilizzabile per chi deve recarsi a ritirare pazienti o recarsi in ambulatori, servizi o reparti. Chi accede da solo al Pronto Soccorso Generale (riservato solo per le emergenze) ha diritto a un permesso a tempo illimitato, mentre per chi viene accompagnato, viene rilasciato dal personale nella Portineria un permesso di 30 minuti, in modo che l'accompagnatore abbia il tempo necessario per la sistemazione del paziente e con lo stesso modulo potrà sostare nelle zone dell'area contraddistinte dal cartello "Utenza autorizzata" Pronto Soccorso.

> Ingresso San Rocco 15

Nel nuovo ingresso di via Rampari di San Rocco 15 (nuovo San Rocco) è stata predisposta un'area per persone che hanno difficoltà a camminare. Qui è possibile parcheggiare durante il periodo della visita specialistica o degli esami diagnostici (radiografie, tac, risonanza magnetica ecc.), oppure quando si accompagna una persona che deve essere ricoverata o dimessa dall'Ospedale. Il permesso alla sosta viene rilasciato dal personale del Servizio Accompagnamento Pazienti i cui Uffici si trovano presso l'entrata che conduce al corridoio dell'Ospedale. I permessi hanno la durata di 60 minuti e alla scadenza l'auto deve essere parcheggiata nelle aree dedicate all'utenza autorizzata.



> Ingresso San Rocco 25 27

L'Ospedale non dispone al suo interno di parcheggi liberi per pazienti e visitatori, per cui la sosta delle auto in area ospedaliera è limitata agli utenti autorizzati in aree così suddivise: utenza autorizzata, dialisi, fisiopatologia della coagulazione, utenza pediatrica per un totale di 150 posti dall'ingresso San Rocco 25-27.

Gli utenti autorizzati sono coloro che accedono ai servizi ambulatoriali, Day Hospital e reparti, con gravi difficoltà di deambulazione. Dopo una valutazione del personale medico e compilato il modulo di richiesta da consegnare all'ufficio permessi auto, situato in via Rampari di San Rocco 25-27, possono ottenere il permesso giornaliero o temporaneo per la sosta nell'area riservata all'utenza autorizzata.

Nonostante si disponga del permesso per sostare nelle aree autorizzate non è garantito il posto-auto poiché il numero di parcheggi è limitato.

> Servizio accompagnamento pazienti

All'ingresso di San Rocco 15 si trova un parcheggio riservato proprio agli accompagnatori delle persone che hanno difficoltà a camminare.



Si tratta di circa 15 posti auto in cui è possibile parcheggiare durante il periodo della visita specialistica o degli esami diagnostici (radiografie, tac, risonanza magnetica, ecc...), oppure quando si accompagna una persona che deve essere ricoverata o dimessa dall'ospedale viene fornita ai famigliari la seggetta per condurli nell'ambulatorio o nella degenza. Si parcheggia l'auto per un periodo temporaneo e si entra nell'ufficio dove il personale accoglie le persone e fornisce tutto l'aiuto possibile.

Servizio accompagnamento pazienti: 0532-237.643

:: Dove parcheggiare ::



ATTENZIONE: all'interno dell'area ospedaliera è attivo un servizio

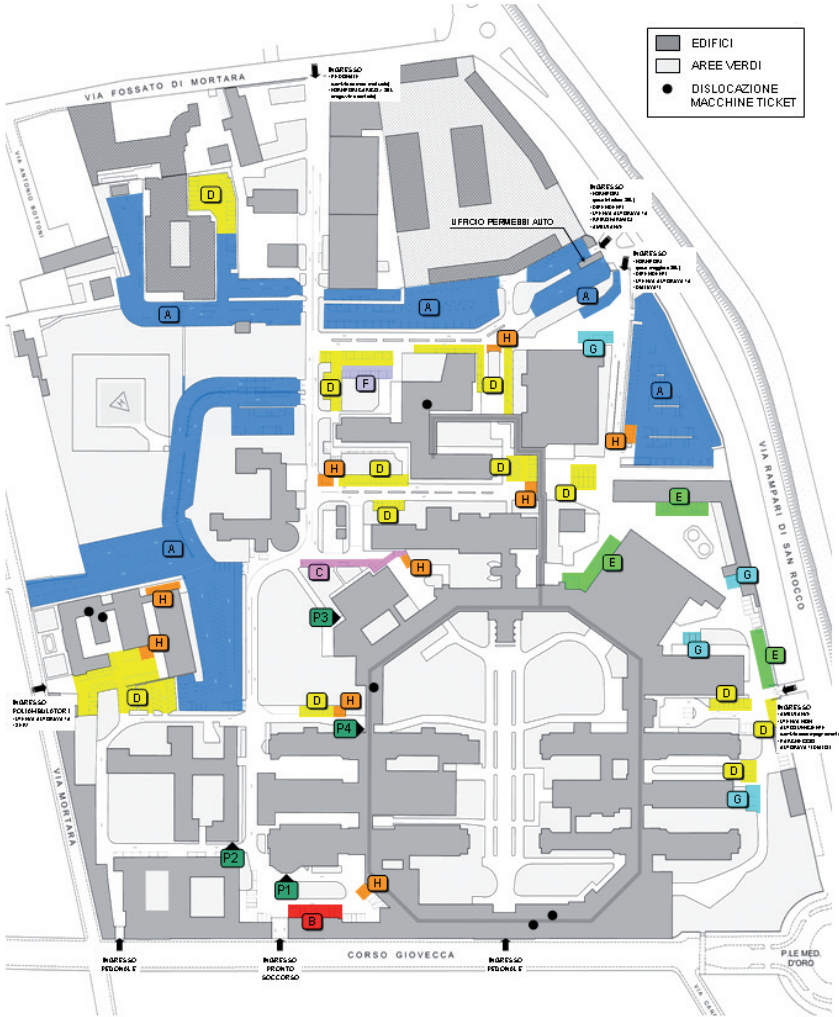
di rimozione auto. Vengono rimosse le auto di utenti non autorizzati, quelle che sostano fuori dagli spazi delimitati o in aree non autorizzate (es. area dedicata ai dipendenti), e alle quali sia scaduto il tempo di sosta. In caso di rimozione rivolgersi al tel. 0532-773.826.

Al di fuori dell'Ospedale è possibile parcheggiare:

- nel posteggio a pagamento in via Rampari di San Rocco;
- non a pagamento nelle adiacenze dell'ospedale in via Formignana, via S.Andrea, viale Alfonso I d'Este, via Cisterna del Follo, via Caneva.

I portatori di handicap possono parcheggiare nelle aree dedicate loro e in tutti gli spazi dell'utenza autorizzata. Le donne in gravidanza possono richiedere un permesso all'Ufficio Permessi Auto per parcheggiare negli spazi dedicati all'utenza autorizzata. Per ogni informazione o necessità rivolgersi all'Ufficio Permessi Auto presso l'entrata di Via San Rocco 25-27 tel. 0532-237.285 dalle 8.00 alle 13.30.

Mappa dei parcheggi



- EDIFICI
- AREE VERDI
- DISLOCAZIONE MACCHINE TICKET

ACCESSI AL PRONTO SOCCORSO

- P1** PRONTO SOCCORSO GENERALE
- P2** PRONTO SOCCORSO OCULISTICO
- P3** PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO
- P4** PRONTO SOCCORSO ORTOPEDICO

PARCHeggi RISERVATI ALL'UTENZA

- | | |
|---|---|
| A DIPENDENTI AZIENDALI | E UTENZA DIALISI |
| B UTENZA PRONTO SOCCORSO GENERALE | F UTENZA FISIOPATOLOGIA COAGULAZIONE |
| C UTENZA PEDIATRICA | G ASSISTENZA TECNICA |
| D UTENZA AUTORIZZATA E DIMISSIONI REPARTI E D.H. | H POSTI AUTO PER DISABILI |

Come arrivare all'Ospedale di Riabilitazione San Giorgio

❖ In auto ❖

> Autostrada

Uscita Ferrara Sud: dopo 200 metri seguire l'uscita Ferrara Centro, all'incrocio girare a sinistra per via Bologna e percorrerla per circa 3 km, fino alla semirotonda. Girare a sinistra per via Veneziani e raggiungere la rotonda dove è necessario tenere la sinistra per arrivare in via della Fiera, nella quale è situato l'ospedale di Riabilitazione San Giorgio. È utile seguire i cartelli stradali "Fiera".

> In autobus

È disponibile una linea (HF) che collega il centro della città con il settore di riabilitazione "San Giorgio". Il servizio è curato dall'Acft in collaborazione con il S. Anna. La linea parte dai giardini di viale Cavour ed effettua le fermate in viale Cavour, viale Costituzione, via Saragat, via Ferraresi, Fiera e Ospedale di Riabilitazione San Giorgio.



Cosa fare per...

:: **Avere informazioni** ::

> **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

È l'ufficio cui ci si rivolge per avere informazioni, ascolto, aiuto.

All'URP è possibile, infatti, ricevere informazioni utili per accedere a tutte le attività e ai servizi erogati dall'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara e dal Servizio Sanitario Territoriale e Regionale.

Gli operatori sono a disposizione dei cittadini per illustrare i diritti in ambito sanitario.

È l'ufficio nel quale si può ottenere ascolto: comunicare un problema, che l'URP provvederà a gestire e a cercare di risolvere, inoltrare una segnalazione o un reclamo, proporre un suggerimento, evidenziare un disservizio, formulare osservazioni ed elogi.

L'URP provvederà a fornire risposta al reclamo nei tempi previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela.

L'URP fornisce aiuto anche facilitando l'accesso alle prestazioni sanitarie, inviando a domicilio i documenti smarriti in Ospedale, conservando e consegnando eventuali oggetti smarriti. Qui si può richiedere il "**Kit di Cortesia**", uno strumento al servizio dei pazienti e dei loro familiari non residenti, per meglio orientarsi nella struttura e in città, che contiene:

- una lettera di presentazione dell'ufficio;
- la Carta dei Servizi;
- l'Annuario delle strutture ricettive della Provincia di Ferrara;
- un opuscolo dell'ACFT (orari del trasporto urbano);
- la pianta della città;
- alcune "pillole d'informazione" per il "buon visitatore".

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara si trova vicino all'ingresso di corso Giovecca 203, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00. Tel. 0532-236.425 - 236.799; e-mail: urp@ospfe.it.



> **Numero verde regionale**

Fornisce informazioni sui servizi per la salute in Emilia-Romagna. L'800-033-033 è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30.

> **www.ospfe.it**

È il sito internet aziendale che aggiorna quotidianamente in merito alle notizie logistico-organizzative, iniziative e contenuti medico-scientifici, reparti e servizi, prevenzione, cura, educazione sanitaria e informazioni sui concorsi pubblici, numeri telefonici, bandi di gara e progetti aziendali.

> **Inseri nell'elenco telefonico, pagine gialle casa e lavoro**

Forniscono rapidamente i recapiti telefonici dell'ospedale.

> **Opuscoli informativi di ogni reparto**

Informano sugli orari di apertura, di ricevimento e di visita e contengono i nominativi del personale e altre informazioni utili sulla vita del reparto.

> **Centralino**

Il numero 0532-236.111 attivo 24 ore su 24.

> **Portineria Centrale**

Situata all'ingresso di corso Giovecca 203 aperta al pubblico dalle 6.45 alle 21.00. Il servizio di informazione all'utenza inizia alle 7.00 e termina alle 21.00.

⚡ Richiedere copia della cartella clinica ⚡

> Chi può richiedere copia della cartella clinica?

- Titolare della cartella se maggiorenne;
- persone in possesso di delega scritta e firmata dal titolare della cartella e della fotocopia di un documento di identificazione del titolare della cartella;
- eredi legittimi;
- esercenti la tutela in caso di minori e interdetti.

> Quanto costa?

Il pagamento va effettuato al momento della richiesta e il costo di ogni singola cartella è € 10,35.

> Chi può ritirare copia della cartella?

La copia della cartella deve essere ritirata dalla stessa persona che ha fatto la richiesta. È possibile richiedere la spedizione del documento al domicilio con spese a carico del destinatario.

> Dove?

La richiesta, il pagamento e il ritiro vanno effettuati presso gli sportelli del Centro Servizi Ambulatoriali (Punto di Accoglienza portineria centrale) muniti di documento d'identità. È possibile inviare la richiesta, unitamente alla fotocopia del documento di identità del richiedente e/o del titolare, al numero di fax 0532-237.700 ovvero al seguente indirizzo: Centro Servizi Azienda Ospedaliero-Universitaria corso Giovecca 203 - 44100 Ferrara.

> Quando?

Dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 14.30

Informazioni: Tel. 0532-237.184 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

⚡ Richiedere copia dei referti di Pronto Soccorso ⚡

> Chi può richiedere copia dei referti?

- Titolare del referto se maggiorenne;
- persone in possesso della delega scritta e firmata dal titolare, del referto e della fotocopia di un documento di identificazione del titolare del referto;
- eredi legittimi;
- esercenti la tutela in caso di minori e interdetti.

> Quanto costa?

Il pagamento va effettuato al momento della richiesta e il costo di ogni singolo referto è pari a € 2,15.

> Chi può ritirare copia del referto?

La copia del referto la deve essere ritirata dalla stessa persona che ha fatto la richiesta.

È possibile richiedere la spedizione del documento al domicilio con spese a carico del destinatario.

È possibile inviare la richiesta, unitamente alla fotocopia del documento di identità del richiedente e/o del titolare, al numero di fax 0532-237.700 ovvero al seguente indirizzo: Centro Servizi Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Anna corso Giovecca 203 - 44100 Ferrara.

> Dove?

La richiesta, il pagamento e il ritiro vanno effettuati presso gli sportelli del Centro Servizi Ambulatoriali (Punto di Accoglienza portineria centrale) muniti di documento d'identità.

> Quando?

Dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 14.30

Informazioni: Tel. 0532-237.184 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

⌘ Richiedere un certificato di ricovero ⌘

> Chi può richiederlo e ritirarlo?

- L'interessato, durante il ricovero o al momento della dimissione, può ritirare il certificato di degenza-ricovero presso il Reparto senza addurre ulteriore documentazione;
- l'interessato, una volta dimesso, può ritirare il certificato di ricovero presso il Centro Servizi purché munito di documento di riconoscimento;
- altre persone possono ritirare il certificato di ricovero presso il Centro Servizi se in possesso di:
 - ▶ documento di riconoscimento
 - ▶ delega scritta e firmata da parte del titolare del ricovero
 - ▶ fotocopia di un documento di identificazione del titolare del ricovero.

> Dove?

Durante tutto il periodo di ricovero o all'atto della dimissione del paziente il certificato di ricovero-degenza viene rilasciato dal reparto di ricovero.

Dopo la dimissione del paziente il certificato di degenza viene rilasciato dal Centro Servizi aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

> Quanto costa?

Il servizio è gratuito.

Informazioni: Centro Servizi al tel. 0532-236.237 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.



⌘ Richiedere lastre radiografiche ⌘

| RADIOLOGIA UNIVERSITARIA |

> Dove richiedere e ritirare la documentazione radiografica?

Alla segreteria della radiologia universitaria.

> Chi può ritirare la documentazione radiografica?

- Il diretto interessato;
- un delegato munito dell'apposito modulo, rilasciato allo sportello, in cui l'interessato dichiara che è autorizzato.

> Quando ritirare la documentazione radiografica?

Alla segreteria della radiologia universitaria dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 13.30.

Informazioni: è possibile contattare la Radiologia Universitaria al tel. 0532-236.384 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

| RADIOLOGIA OSPEDALIERA |

> Dove richiedere e ritirare le lastre radiografiche?

Alla segreteria della radiologia ospedaliera.

> Chi può ritirare le lastre radiografiche?

- Il diretto interessato;
- un delegato munito dell'apposito modulo, rilasciato allo sportello, in cui l'interessato dichiara che è autorizzato.

> Quando ritirare le lastre radiografiche?

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 16.30 e il sabato dalle 9.00 alle 11.00.

Informazioni: è possibile contattare la radiologia ospedaliera al tel. 0532-236.467 dal lunedì al venerdì 7.45-19.30 e il sabato 7.45-13.30.

:: Richiedere tac e risonanze magnetiche ::

> Dove richiederli e ritirarli?

Agli sportelli n. 1 e n. 2 per gli esami eseguiti presso l'Unità Operativa di Radiologia e allo sportello n. 3 per gli esami eseguiti presso l'Unità Operativa di Neuroradiologia.

> Chi può ritirarli?

- Il diretto interessato;
- un delegato munito dell'apposito modulo, rilasciato allo sportello, in cui l'interessato dichiara che è autorizzato.

> Dove e quando ritirarli?

Alla Segreteria dell'Unità Operativa di Neuroradiologia dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Alla Segreteria dell'Unità Operativa di Radiologia dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 16.30, il sabato dalle 9.00 alle 11.00.

> Avvertenza

Si ricorda che in caso di radiografia di controllo a distanza di tempo è necessario portare con se le radiografie degli esami precedenti.

Informazioni: dal lunedì al venerdì è possibile contattare l'Unità Operativa di Neuro-radiologia al tel. 0532-236.656 e l'Unità Operativa di Radiologia al tel. 0532-236.226.



❑ Richiedere referti di anatomia patologica ❑

> Che cosa bisogna presentare al momento della consegna del materiale?

Al momento della consegna del materiale (prelievi effettuati presso Centri esterni ecc..) vanno presentati:

- l'impegnativa del medico;
- la ricevuta di pagamento del ticket, se dovuto.

> Chi può ritirare i referti originali?

Prima della prelievo istologico e/o citologico (per esempio in Endoscopia, Senologia, Endocrinologia, Dermatologia) il paziente firma un modulo sul quale indica chi e con quali modalità il Laboratorio di Anatomia Patologica dovrà recapitare il referto.

> Chi può ritirare copie dei referti?

- Il paziente stesso;
- un suo delegato munito dell'apposito modulo in cui l'interessato dichiara che è autorizzato.

È possibile la richiesta della copia del referto tramite fax: 0532-248.021

Non è possibile ricevere il referto tramite fax.

> Dove avviene il ritiro?

I referti istopatologici e citopatologici (esclusi quelli urinari) si ritirano presso la segreteria amministrativa situata in via Fossato di Mortara 64/b, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00. I referti di citologia urinaria si ritirano presso il Laboratorio di Anatomia Patologica dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00.

I referti dei pap-test di screening vengono trasmessi a cura del Consultorio o struttura presso cui è stato eseguito il prelievo.

> Cosa occorre per la richiesta della copia dei vetrini istologici?

Presentarsi muniti della richiesta del medico di base o medico specialista.

È possibile la richiesta anche tramite fax: 0532-248.021

Il tempo tecnico necessario per la consegna è di 3 giorni.

> Dove avviene il ritiro?

Il ritiro dei vetrini istologici avviene presso la segreteria amministrativa dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

Informazioni: Segreteria Amministrativa al tel. 0532-236.350



⚡ Ritirare i farmaci in caso di pazienti in dimissione ⚡

> Descrizione del Servizio

Distribuzione diretta dei farmaci alla dimissione da ricovero e dopo visita specialistica ambulatoriale ai cittadini residenti nella provincia di Ferrara.

▶ La distribuzione dei farmaci alla dimissione riguarda solamente i farmaci presenti nel Prontuario Terapeutico Ospedaliero di classe A e, se soggetti alle note AIFA (Agenzia Italiana del Farmaco), solo quelli conformi alle limitazioni previste in tale nota.

▶ La distribuzione dei farmaci dopo visita specialistica ambulatoriale attivata in base a quanto previsto dalla Legge 405 del 2001, viene attuata per gli ambulatori di diabetologia, reumatologia, ematologia, ortopedia, urologia, oculistica, dermatologia, neurologia, ginecologia, ambulatorio allergologico pediatrico, distipidemie, ambulatori unità valutazione alzheimer, malattie infettive, pneumologia, fisiopatologia respiratoria, gastroenterologia, cardiologia, centro scompenso cardiaco, fisiopatologia della coagulazione, servizio dietetico, centro ipertensione, radioterapia, nefrologia, oncologia e per alcune tipologie di farmaci concordate con l'Azienda USL e conosciute dal Medico prescrittore che potrà dare le relative informazioni.

> Destinatari

Tutti i cittadini residenti nella provincia di Ferrara in possesso di modulo prescrittivo e/o lettera di dimissione predisposte dal reparto ospedaliero e firmate dal medico prescrittore (entro 48 ore dalla dimissione).

> Come accedere?

Il cittadino, o un suo familiare, può recarsi al Servizio di Farmacia dell'Arcispedale S. Anna. L'accesso carrabile più vicino è in via Fossato di Mortara 70.

Per la distribuzione dei farmaci dopo visita specialistica diabetologica è stato adibito apposito locale distribuzione con presenza del farmacista, presso ambulatori centro anti diabetico (CAD), dalle 8.00 alle 11.30 dal lunedì al sabato. Dopo tale orario ci si può recare presso il Servizio di Farmacia su indicato.

> Eventuali modifiche agli accordi presi

Presentarsi con il modulo prescrittivo e/o lettera di dimissione redatta dal medico del reparto ospedaliero.

⚡ Ritirare i farmaci in caso di pazienti esterni ⚡

> Descrizione del Servizio

Distribuzione diretta dei farmaci compresi nel prontuario della distribuzione diretta (elenco di farmaci la cui distribuzione può essere effettuata attraverso strutture pubbliche o farmacie convenzionate) ai cittadini residenti nella provincia di Ferrara, che sono in possesso di un piano terapeutico, in corso di validità, redatto dai Centri di riferimento.

| IL PIANO TERAPEUTICO |

> Che cosa è e chi lo rilascia?

È una particolare prescrizione di alcuni farmaci da parte dei Centri Specialistici autorizzati dalla Regione (Centri di riferimento).

È intestata al singolo paziente e deve contenere:

- le iniziali e l'indirizzo del paziente;
- il nome del medico di famiglia;
- la diagnosi della malattia;
- il farmaco prescritto, il dosaggio, le modalità e i tempi di assunzione;
- la durata prevista della terapia;
- la validità del piano terapeutico viene indicata dallo specialista e al massimo può essere di 12 mesi.

In alternativa alla Farmacia ospedaliera il cittadino può acquisire il farmaco anche nelle farmacie aperte al pubblico, infatti, se il cittadino è in possesso del Piano Terapeutico valido, il suo medico di famiglia può prescrivere tali farmaci sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale.

> Come accedere?

Il paziente, o un suo familiare, può recarsi al Servizio di Farmacia dell'Arcispedale. L'accesso carrabile più vicino è in via Fosfato di Mortara 70.

Orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì (salvo festivi) dalle 8.30 alle 17.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30.

Informazioni: Settore Farmaci 0532-236.336 e 236.582.

> Cosa fornire per avere il servizio?

Al primo accesso presentarsi con copia di Piano Terapeutico in corso di validità. Accessi successivi se il Piano Terapeutico è ancora valido basta indicare il proprio nominativo al farmacista; se invece è scaduto, è necessario rinnovarlo presso il Centro di riferimento e presentarsi con la copia del nuovo Piano Terapeutico.

> Eventuali modifiche agli accordi presi

In caso di urgenza telefonare a uno dei numeri sopra citati per concordare eventuali orari di consegna diversi da quelli sopra indicati.

:: Donare il sangue ::

> Chi può farlo?

Tutte le persone dai 18 a 65 anni di età, con un peso di almeno 50 chili e in buona salute possono donare sangue. Il colloquio con il medico e gli esami diagnostici necessari accertano le condizioni di idoneità. I punti di raccolta sangue sono in gran parte gestiti dalle associazioni di vo-

lontariato a cui è possibile rivolgersi per avere informazioni.

> Quando?

L'unità di raccolta sangue è aperta dal lunedì al sabato e l'ultima domenica di ogni mese dalle 7.30 alle 11.30.

> Dove?

Sede Comunale, Provinciale e Donazioni in corso Giovecca 165 a Ferrara.

È disponibile un parcheggio per i donatori in Vicolo Mozzo Scimmia raggiungibile da via Mortara angolo via Bellaria.

Informazioni: Avis Provinciale tel. 0532-209.349.



∴ Donare il sangue cordonale ∴

Anche al S. Anna è possibile donare il sangue cordonale.

> Che cos' è il sangue cordonale ?

Il sangue cordonale è il sangue che residua nei vasi cordonali e placentari dopo che il cordone ombelicale del neonato è stato reciso. Questo sangue, che normalmente viene scartato assieme alla placenta, ora può essere raccolto, conservato e donato.

> Cosa contiene di speciale il sangue cordonale e a che cosa serve il sangue cordonale ?

Il sangue cordonale è ricco di "cellule staminali emopoietiche" dalle quali originano durante il corso della vita tutte le cellule del sangue: globuli rossi, globuli bianchi e piastrine. Il sangue cordonale può essere utilizzato a scopo trapiantologico, in alternativa al midollo osseo, per la cura di diverse patologie ematologiche, immunologiche e oncologiche.

> Che rischi comporta la donazione del sangue cordonale e perché è importante donare il sangue cordonale?

La donazione del sangue cordonale non comporta rischi né per la madre né per il bambino; esso viene raccolto dopo la nascita del bambino e la raccolta può avvenire sia dopo parto naturale sia dopo parto cesareo. È importante donarlo; può aiutare a salvare la vita di altri bambini ammalati di malattie del sangue, malattie immunologiche, neoplasie e inoltre può contribuire alla Ricerca sulla cura di numerose malattie che ancora oggi ci affliggono.

> Diventare donatrici di sangue cordonale?

L'adesione per la donazione del sangue cordonale va effettuata all'atto della pre-

notazione del monitoraggio fetale, presso l'ambulatorio ostetrico di cardiocografia, telefonando dal lunedì al venerdì (no festivi) dalle 12.30 alle 14.00 al numero 0532-236.853, specificando all'ostetrica che si desidera effettuare la donazione.

> In cosa consiste il colloquio?

L'operatore indicherà di quali referti, relativi ad accertamenti diagnostici eseguiti durante la gravidanza, deve essere munita ogni donna che si presenta al colloquio. Il colloquio è finalizzato a escludere eventuali controindicazioni alla donazione attraverso la compilazione di un questionario della durata di alcuni minuti.

> Come si effettua la donazione?

- ▶ Durante il parto avviene la raccolta del sangue cordonale.
- ▶ Dopo il parto:
 - dopo la dimissione la neomamma sarà contattata telefonicamente e sarà fissato un appuntamento per un controllo a sei mesi dal parto;
 - la mamma dovrà recarsi a questa visita di controllo con il proprio bambino.

> Raccomandazioni

Nel sottolineare l'importanza del controllo a 6 mesi dal parto, si fa presente che in assenza di tale controllo la donazione viene vanificata.



:: Denunciare la nascita in ospedale ::

> Dove?

Si effettua la denuncia di nascita all'Ufficio delle Assistenti Sanitarie a sinistra della portineria centrale, dalle 8.30 alle 9.30 dal lunedì al sabato.

> Cosa occorre?

- L'attestazione di nascita rilasciata dal reparto;
- un documento di riconoscimento di un genitore se i genitori sono coniugati, mentre se non lo sono è necessaria la presenza di entrambi con i rispettivi documenti di identità;
- il numero di fax del Comune di residenza nel caso in cui i genitori non siano residenti a Ferrara.

> Quando?

La denuncia può essere effettuata in Ospedale entro tre giorni dalla nascita solo se la madre è ancora ricoverata. Mentre il termine entro cui fare la denuncia presso il Comune è di 10 giorni.



:: Prenotare visite ambulatoriali ::

> Che cosa occorre?

La richiesta del medico di famiglia o di un medico specialista.

> Come?

Numero verde del Centro Unico Prenotazione (CUP) 800.532.000. Con questo numero verde è possibile prenotare visite specialistiche ed esami presso tutte le strutture (ospedali, ambulatori ecc.) della Provincia di Ferrara. L'orario di prenotazione è da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 17.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

> Dove?

- Al Centro Unico di Prenotazione dell'Azienda presso le sedi abilitate (ad esempio in via Cassoli 30);
- ai Cup (Centri Unici di Prenotazione);
- al Centro Servizi dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Anna dislocato nei vari punti di accoglienza all'interno dell'ospedale;
- nelle farmacie comunali e non;
- compilando il modulo disponibile online sul sito www.afm.fe.it e poi recandosi in farmacia con la ricetta medica per il ritiro della prenotazione.

> Quando non serve la richiesta del medico?

La richiesta del medico di famiglia o del medico specialista non è necessaria per gli accessi urgenti ai Pronto Soccorso specialistici di Pediatria e Ostetricia-Ginecologia. Invece, limitatamente alla misurazione del visus, si può accedere, senza richiesta del medico, all'ambulatorio Oculistico.

> Come pagare?

Le prestazioni ambulatoriali comportano il pagamento di un ticket (esclusi i casi di esenzione). Consultare la pagina "Pagare il ticket".

▄▄ Prenotare le visite in libera professione ▄▄

> Che cosa è?

Consente al cittadino di scegliere, pagando le prestazioni, uno specifico medico o una specifica équipe di medici. Riguarda le visite specialistiche, le indagini di diagnostica strumentale o l'intervento chirurgico in diverse specialità. Per consultare l'elenco dei professionisti/équipe autorizzati ci si può recare al Centro Servizi vicino alla portineria centrale, telefonare allo sportello Attività Libero Professionale (ALP) 0532-236.884 o 0532-237.657 o direttamente ai singoli Reparti e Servizi oppure consultare le pagine internet del sito dedicate all'attività libera professionale.

> Dove pagare?

Le modalità di pagamento vanno richieste al momento della prenotazione oppure agli sportelli del Centro Servizi.



▄▄ Usufruire dei pacchetti ambulatoriali complessi (PAC) ▄▄

> Che cosa è il PAC?

Il Pacchetto Ambulatoriale Complesso è una modalità assistenziale di tipo ambulatoriale.

Consente al cittadino che deve sottoporsi ad accertamenti molteplici a volte complessi, di eseguire tutto ciò di cui ha bisogno con un numero limitato di accessi, senza bisogno di essere ricoverato in Day Hospital o in degenza ordinaria.

> Come funziona?

Lo Specialista Ospedaliero, qualora ne ravvisi la necessità, può arruolare il cittadino e avviare un PAC, comunicandone l'attivazione al medico di medicina generale. Il PAC comporta la compilazione di una cartella ambulatoriale e si conclude con una lettera di dimissione, in cui lo specialista risponde al quesito formulato dal medico di medicina generale. Lo specialista durante l'intero svolgimento del percorso è la figura di riferimento del PAC ed è responsabile della gestione e coordinamento delle varie attività.

> Quanto costa?

Le prestazioni eseguite sono soggette al pagamento di un ticket, fissato dal Servizio Sanitario Nazionale, salvo i casi di esenzione.

> Vantaggi

- Il PAC garantisce in regime ambulatoriale percorsi assistenziali tempestivi e completi, alternativi al ricovero ordinario/Day Hospital, con un modello centrato sul problema clinico e non sulla singola prestazione;
- semplifica l'accesso del cittadino alle prestazioni attraverso la gestione, da parte della struttura, delle prenotazioni, in coerenza con l'iter diagnostico-terapeu-

tico e in modo tale da ridurre il numero di accessi all'utente;

► razionalizza l'assistenza ospedaliera, permettendo l'ottimizzazione delle risorse e il miglioramento dell'efficienza attraverso lo spostamento delle attività dal regime di ricovero a quello ambulatoriale.

∴ Accedere al laboratorio analisi ∴

> Tramite prenotazione

- presso CUP di via Cassoli 30 o dei punti decentrati;
- presso le farmacie muniti dell'impegnativa del medico e del tesserino sanitario.

> Accesso diretto

Pronta Accettazione (senza prenotazione)

- pazienti gravide;
- bambini con età inferiore a 6 anni;
- residenti fuori provincia e fuori regione;
- impegnative esami urgenti.

> Dove si effettuano i prelievi?

► **Prenotati** - Centro Prelievi Unificato di via Cassoli 30, tutti i giorni dalle 7.00 alle 9.00 - è necessario prendere il numero elimina code verde

► **Pronta accettazione** - Centro Prelievi Unificato, via Cassoli 30, tutti i giorni dalle 7.30 alle 9.00 - è necessario prendere il numero elimina code rosso

► Punti decentrati:

- tramite prenotazione presso i Centri stessi
- Pontelagoscuro, piazza Bruno Buozzi 14: tutti i giorni dalle 8.00 alle 9.00 tel. 0532-464.777-461.490;
- via Gandini 26: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 9.30 tel. 0532-235.020;
- via Mentessi 4: dal martedì al giovedì dalle 8.00 alle 9.00 tel. 0532-210.724;
- corso Isonzo 26 (solo pazienti dei medici del centro) mercoledì dalle 8.00

alle 9.00 tel. 0532-768.423.

> Come e dove si ritirano i referti del Centro Prelievi Unificato?

via Cassoli 30, I piano, stanza 31, dalle 9.00 alle 13.30 (sabato 9.00-13.00) muniti del foglio di prelievo, del pagamento del ticket, nella data indicata sul foglio prelievo e con la delega se necessario.

> Esami Urgenti

Lo stesso giorno del prelievo dalle 13.15 alle 13.45.

> Come e dove si ritirano i referti dei Punti Decentrati?

- Pontelagoscuro, presso gli stessi centri dalle 9.30 alle 12.00;
- via Mentessi 4 presso lo stesso Centro;
- via Gandini 26, corso Isonzo 129, via Cassoli 30 al I piano dalle 9.00 alle 13.30.

Muniti del foglio di prelievo, del pagamento del ticket, della delega se necessario.

∴ Pagare il ticket ∴

> Quando?

Le prestazioni ambulatoriali, compresi gli accessi impropri al Pronto Soccorso, cioè accessi per problemi non urgenti che potrebbero essere trattati in altra sede, comportano il pagamento di un ticket fissato dal servizio sanitario nazionale, esclusi i casi di esenzione.

> Come?

- Presentare al Centro Servizi il foglio che attesta la prenotazione;
- ritirare il modulo rilasciato dal Centro Servizi che serve per il pagamento attraverso le macchine automatiche;
- pagare il ticket utilizzando le macchine incassatrici (presenti anche nei presidi sanitari della provincia di Ferrara)

e funzionanti con contanti e con bancomat e che danno il resto). Il ticket può essere pagato anche a tutti gli sportelli della Cassa di Risparmio di Ferrara;

- ritirare la ricevuta;
- consegnare al sanitario che effettua la prestazione una copia della ricevuta di pagamento emessa dalle macchine automatiche. In caso vengano eseguite prestazioni aggiuntive oltre a quelle prenotate, queste ultime saranno oggetto di tariffazione separata dal ticket sanitario.

> Dove?

Tramite apposite macchine automatiche situate presso:

- uscita centro servizi - di fronte alla banca;
- atrio delle nuove cliniche;
- corridoio vicino agli ambulatori di ortopedia;
- clinica oculistica;
- ex-dispensario via Mortara 16;
- centro di riabilitazione via della Fiera.

> Si ricorda che...

Il pagamento del ticket o la verifica dell'esenzione, che si effettuano al Centro Servizi, devono essere svolti PRIMA di usufruire della prestazione medica. Quindi si consiglia di arrivare in anticipo rispetto all'appuntamento poiché queste operazioni richiedono tempo e spostamenti.

È disponibile il riepilogo delle esenzioni ticket agli sportelli del Centro Servizi e sul sito web www.ospfe.it

:: Interrompere volontariamente la gravidanza ::

> Come?

Occorre presentare la seguente documentazione:

- Il certificato legale che attesta lo stato di gravidanza e in cui si dichiara la volontà di interromperla (Legge 194) che può essere scritto da un medico del consultorio o dal medico di base non obiettore o dal ginecologo non obiettore;
- Il test di gravidanza.

> Dove?

Presso l'Ufficio delle Assistenti Sanitarie a sinistra della portineria centrale dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al tel. 0532-236.204

:: Accedere alla camera mortuaria ::

> Dove si trova?

A destra dopo l'entrata in Ospedale da via Fossato di Mortara 70.

> Quando?

Orari di apertura al pubblico:

- da aprile a ottobre 7.45 - 17.00
- da novembre a marzo 7.45 - 16.00
- domenica e festivi 8.00 - 12.00

Informazioni: tel. 0532-236.332

Negli orari di apertura sono presenti presso la camera mortuaria operatori ospedalieri ai quali si può fare riferimento.

All'ingresso è presente un elenco delle imprese di onoranze funebri della provincia di Ferrara a cui è possibile rivolgersi.



:: Accoglienza e mediazione culturale ::

In Ospedale è attivo l'Ufficio Accoglienza e Mediazione che aiuta a realizzare percorsi di accompagnamento non condizionati dalle differenze culturali e linguistiche, a favore di coloro che hanno bisogno di cura, assistenza ospedaliera e sostegno sociale.

In ufficio sono presenti i mediatori interculturali che favoriscono l'incontro tra le diverse modalità per affrontare i problemi: quelli dell'utente e quelli dell'operatore (medico, infermiere, ostetrica, personale amministrativo, ecc.), fornendo un supporto capace di riconoscere, nella cultura dell'utente, una risorsa per la risposta d'aiuto e per la piena aderenza alle cure.

> Cosa può fare il Mediatore Interculturale per l'utente straniero?

- Facilita l'accesso e la fruibilità dei servizi durante la permanenza in ospedale;
- facilita la comunicazione tra te e gli operatori finalizzata alla cura e all'assistenza;
- sostiene la gestione delle pratiche amministrative aiutandoti nella comprensione dei tuoi diritti e doveri rispetto all'accesso alle cure in Ospedale e nel Servizio Sanitario Nazionale;
- tutela la tua riservatezza nella comunicazione con l'operatore, dando la possibilità di scegliere di usufruire del mediatore invece che di parenti o amici.

In caso di difficoltà nel comunicare è possibile richiedere il supporto della mediazione al personale dell'ospedale.

Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al numero 0532-236.527, scrivere all'indirizzo e-mail: accoglienzamediazione@ospfe.it o consultare il sito web www.ospfe.it



| FOREIGNERS ESTRANGERS |

> Etrangers

Le Bureau d'Accueil et Médiation est présent à l'intérieur de notre hôpital. Nous voulons faciliter l'accès et l'usufuit des services aux étrangers. Si tu as des difficultés à communiquer, tu peux demander un support de la médiation en ta langue au personnel de l'hôpital en charge de toi. Pour ultérieures informations il est possible téléphoner au numéro 0532 236527, écrire à l'adresse e-mail: accoglienzamediazione@ospfe.it ou consulter le site web www.ospfe.it

> Foreigners

Inside the hospital is currently present a cultural mediation office.

We would like to make easier the access to foreigner users into our departments. If you find difficulties in communicating with our staff please ask for mediation support in your own language.

For further information contact us at 0532-236.527, write an email: accoglienzamediazione@ospfe.it or consult the web site www.ospfe.it.

> STRAINI

In internul spitalului este prezent oficiul de primire si mediere.

Prin intermediul acestuia dorim sa usuram accesul catre serviciile sanitare petru strainieri.

Daca ai greutati in comunicare cere ajutor de mediere in limba ta de la personalul medical.

Pentru alte informatii cere ajutor la telefonul 0532-236.527, scrie la adresa e-mail: accoglienzamediazione@ospfe.it sau consulta situl web www.ospfe.it

خبر لکھیں گے
 (Accoglienza e Mediazione) ہسپتال کے اندر ایک آفس ہے اسکا نام
 طبی رہنمائی کے لیے دفتر کام کر رہا ہے
 ہم چاہتے ہیں کہ خبر لکھیں کو علاج کے لیے ان کی ضرورت کے مطابق سولت فراہم کی جاسے
 اگر آپ کو بات کھانی نہیں آتی ہے تو آپ اس آفس میں رابطہ کریں یہ آپ کو ایک زبان میں بات کرنے کی
 سولت فراہم کریں گے اور ہر ایک معلومات کے لیے آپ اس فون نمبر (0532236527) کر سکتے ہے
 یا ہماری ویب سائٹ پر رابطہ کریں

accoglienzamediazione @ ospfe.it
 www.ospfe.it

外国人

在我们的医院里有一个接待和咨询处。我们的这一目的是为了让我们外国人可以更容易地了解 and 享受医院的各种服务。如果你感觉在交流中有语言上的困难，你可以要求医院为你提供你的母语翻译人员为你翻译。

为了进一步的了解有关信息，你可以拨打下列电话：0532-236.527，也可以寄电子邮件到下列电子邮箱：accoglienzamediazione@ospfe.it 或者查阅医院的网址：www.ospfe.it

ИНОСТРАНЦЫ

В нашей больнице активно работает Центр Accoglienza e Mediazione.

Если во время вашего пребывания в больнице вы встречайте какие то трудности \не можете говорить хорошо по итальянский или не можете ориентироваться в больнице\можете просить помощи.

У нас найдете переводчиков, готовых вам помочь.

Для других информаций обращайтесь по телефону 0532-236.527.

Напишите по адресу e-mail:accoglienzamediazione@ospfe.it или на sito www.ospfe.it

للأجانب

بداخل هذا المستشفى يوجد مكتب الإستقبال و الوساطة. نريد تسهيل الدخول و استعمال الخدمات للأجانب. إذا وجدت صعوبة في التواصل، أطلب توفير الوساطة لك بنفس لغتك من العاملين بالمستشفى الذي تعالج به. من أجل المزيد من المعلومات تستطيع الإتصال برقم الهاتف التالي: 0532 236527، أو أن ترسل إلى العنوان الإلكتروني:

accoglienzamediazione@ospfe.it

أو زيارة المركز الإلكتروني:

www.ospfe.it



Ricovero ospedaliero

⚡ Accertamenti pre-operatori ⚡

Tutti gli accertamenti previsti per tipologia di intervento vengono effettuati in un'unica giornata.

> Dove si effettuano?

Presso il poliambulatorio di via Mortara 16, tel. 0532-237.213

> Quando?

Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 18.00, sabato dalle 8.00 alle 12.30.

> Che cosa fare il giorno prima dell'esecuzione dei prelievi?

- Digiunare dalla mezzanotte; è possibile bere solo acqua;
- assumere regolarmente i farmaci per malattie cardiache, polmonari e arteriose.

> Quando si eseguono gli esami?

Alle 7.30: prelievi del sangue.

N.B. bambini, donne in gravidanza e diabetici hanno la precedenza.

Dalle 8.30 alle 11.30, se richiesto, vengono eseguiti elettrocardiogramma e radiografia al torace. Dalle 11.30 si effettuano le visite anestesologiche (l'orario preciso della visita viene comunicato dagli infermieri in servizio). Tutti i referti che vengono consegnati al termine della visita anestesologica devono essere presentati il giorno del ricovero.

> Che cosa fare il giorno dell'esecuzione dei prelievi?

Portare con sé i referti più recenti (non eseguiti oltre 12 mesi) che riguardano radiografie al torace, elettrocardiogramma e visite specialistiche.

Gli accertamenti preoperatori eseguiti presso il poliambulatorio del Sant'Anna sono gratuiti e non occorre alcuna impegnativa del medico di base.

In caso di impossibilità a rispettare l'appuntamento si invita a comunicarlo telefonicamente all'ambulatorio.

⚡ Documenti necessari per il ricovero ⚡

> Che cosa è necessario?

- La richiesta di ricovero;
- la tessera sanitaria;
- un documento di riconoscimento;
- il codice fiscale.



⚡ Scuola in ospedale ⚡

La scuola ospedaliera si propone di garantire a tutti i bambini ospedalizzati, in situazione di svantaggio temporaneo, il diritto fondamentale alla scolarizzazione e alla cultura, promuovendo una loro assistenza globale, nella loro integralità di persone bisognose di "cure" e di attenzioni. Gli insegnanti operano all'interno del-

l'équipe che elabora il piano per la salute del giovane e coordinano i compiti e le aspettative proprie con quelli degli altri soggetti coinvolti, mirando alla realizzazione di progetti centrati sulla persona.

Per informazioni rivolgersi al coordinatore infermieristico della Chirurgia Pediatrica che raccoglie i nominativi dei pazienti e li sottopone alle insegnanti affinché valutino la fruibilità del servizio offerto.

Approfondimenti sono disponibili al sito www.comune.fe.it/tura



:: Consigli e informazioni utili ::

> Il fumo

È assolutamente vietato fumare in tutto l'ospedale: per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

> Il telefono

È vietato l'uso di telefoni cellulari all'interno dell'edificio poiché interferiscono con le apparecchiature elettro-medicali.

> La visita di parenti e amici

Parenti e amici possono andare a trovare i pazienti ricoverati, ma si consiglia di ricevere poche persone per volta e negli orari stabiliti che si trovano appesi fuori dal reparto. Alcuni reparti sono dotati di un soggiorno: se le condizioni fisiche del ricoverato lo consentono si invita a utilizzarlo per ricevere i visitatori. Per ragioni sia psicologiche che igieniche è meglio non portare i bambini al di sotto dei 12 anni in Ospedale.

> Assistenza integrativa non sanitaria

L'ospedale garantisce l'assistenza diretta ai pazienti con suo personale qualificato. In casi particolari, il Coordinatore Infermieristico, in accordo con il medico, può autorizzare la presenza oltre gli orari di visita di altre persone che prestino assistenza non sanitaria a un degente.

> La visita medica e l'attività sanitaria

La visita medica e le attività di assistenza infermieristica sono momenti fondamentali per il buon esito delle cure. Si suggerisce ai pazienti di restare in camera quando li riguardano: è importante. Negli altri momenti, avvisati i sanitari, è possibile uscire dal reparto, rimanendo però dentro l'area ospedaliera. È anche possibile chiedere al medico di reparto un permesso di uscita temporaneo dall'Ospedale, che verrà rilasciato solo se le condizioni del ricoverato lo

consentono. Gli orari di uscita e di rientro riportati sul permesso devono essere rispettati.

> La colazione, il pranzo e la cena

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- Ore 8.00-8.45 colazione
- Ore 11.40-12.30 pranzo
- Ore 18.25-19.20 cena

Il paziente ha la possibilità di scegliere, il giorno precedente, i piatti, tra quelli del menù, presente in tutte le camere, che sono di suo gradimento. Si consiglia di evitare l'integrazione dell'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno: se lo si desidera i medici e le dietiste dell'Azienda Ospedaliera sono a disposizione per i necessari chiarimenti al riguardo. Qualora il paziente, per motivi di salute, non possa usufruire dei cibi previsti dal menù, il medico curante richiederà alle dietiste di fornire una dieta personalizzata.

:: Kit di accoglienza ::

In caso di ricoveri "non programmati", in particolare derivanti da incidenti, nell'attesa che i familiari provvedano a fornire gli effetti personali, i reparti del nostro Ospedale mettono a disposizione gratuitamente, un kit di accoglienza contenente sapone, shampoo, dentifricio, spazzolino da denti, ciabatte di carta, fazzoletti, salviette profumate, spazzola per capelli e in più assorbenti femminili nel kit per le donne e accessori per radersi la barba nel kit per gli uomini.

:: Dimissioni protette ::

> Cos'è la dimissione protetta?

La dimissione protetta è un meccanismo di tutela della persona "fragile". È questo un termine con cui si individuano le persone "a rischio" (in questo caso, per esempio, di nuove ospedalizzazioni) sia per le condizioni cliniche precarie che per la mancanza di un adeguato supporto di

reti familiari, amicali o parentali che, a volte, per inadeguatezza socio-economica.

> Come si attiva la dimissione protetta?

All'atto dell'ingresso in ospedale è utile comunicare ai medici e agli operatori sanitari le difficoltà che si potrebbero avere al momento di riaccogliere a domicilio la persona di cui ci si occupa, in riferimento anche a precedenti esperienze di dimissione avvenute in passato.



> **Quale procedura viene attivata?**

Durante la degenza in ospedale vengono messe in atto una serie di valutazioni riguardanti i bisogni socio-sanitari secondo la metodologia della Valutazione Multidimensionale e vengono attivate tutte quelle procedure per dare il massimo della tutela al momento della dimissione coinvolgendo, di volta in volta e dove necessario, tutti gli attori dell'assistenza territoriale come il Medico di Medicina Generale, il Servizio infermieristico, il Servizio Sociale per un'eventuale assistenza domiciliare integrata, i Servizi Sociali comunali, l'Unità di Valutazione Geriatrica per ingresso in struttura e/o concessione dell'assegno di cura.

> **Quali sono i Reparti di riferimento?**

L'Unità Operativa di Geriatria, di Ortogeriatria e di Ortopedia. In tutti gli altri Reparti tale modalità viene attivata solo nei casi in cui il bisogno di dimissione protetta viene esplicitato dai parenti.

> **Quali obiettivi si prefigge tale modalità di presa in carico?**

- Ridurre i ricoveri inappropriati cioè di persone che potrebbero trovare a domicilio le stesse garanzie di cura che in ospedale;
- ridurre l'ingresso in strutture residenziali (case protette e RSA);
- migliorare la qualità della vita dei pazienti e di chi presta loro le cure (caregiver).

> **A chi rivolgersi per avere informazioni?**

Il punto di riferimento per informazioni è la segreteria della Unità Operativa di Geriatria, dalle 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì (tel. 0532-237.418) oppure al servizio di Assistenza Domiciliare del Distretto Centro Nord dell'Azienda USL di Ferrara (tel. 0532-235.789).





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara



Università degli Studi di Ferrara

C.O.S.D.



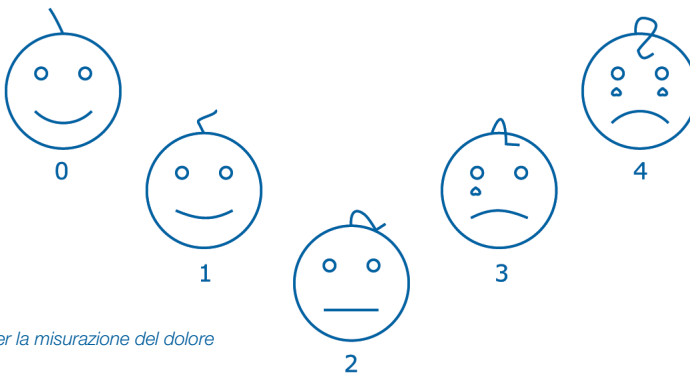
Regolo per la misurazione del dolore

:: Ospedale senza dolore ::

Il controllo e la cura del dolore sono diritti del cittadino di qualsiasi età, sesso, etnia. Il nostro ospedale è coinvolto attivamente nella lotta alla sofferenza per contrastare il dolore inutile e migliorare l'assistenza dei pazienti ricoverati e ambulatoriali. In accordo con le Linee Guida ministeriali del progetto è stato istituito il Comitato Ospedale Senza Dolore (COSD). È formato da anestesisti, medici plurispecialistici, dirigenti della direzione sanitaria e dell'ufficio relazioni con il pubblico, farmacisti, farmacologi clinici, infermieri, rappresentanti del volontariato, un medico di medicina generale. Il COSD è il punto di riferimento aziendale per la lotta al dolore. Il COSD ha stabilito

un piano d'azione per raggiungere i diversi obiettivi del progetto nazionale e regionale "ospedale senza dolore".

Il Comitato, tra le varie attività, ha fornito a tutti i medici, infermieri e tecnici dedicati all'assistenza un "regolo del dolore" personale per una corretta valutazione del dolore dell'adulto e del bambino. Diffondere la cultura di un Ospedale senza dolore, ottimizzare la comunicazione e rispondere ai bisogni del paziente è l'obiettivo primario del nostro ospedale, promotore di salute. Per ulteriori informazioni è possibile telefonare all'URP; per consigli medico sanitari scrivere all'indirizzo e-mail: cosd@ospfe.it



Regolo per la misurazione del dolore

Volontariato

All'interno del Sant'Anna molte associazioni di volontariato svolgono attività di assistenza o vi hanno sede.

Per informazioni sulle associazioni di volontariato è possibile rivolgersi al Centro servizi per il volontariato in viale IV Novembre, 9 - 44100 - Ferrara;
Tel: 0532-205.688 - fax: 0532-242.528
www.csvferrara.it



Altri servizi

:: Galleria di quadri ::

All'interno di tutto l'Ospedale è stata realizzata una Quadreria composta da 197 opere di 156 artisti contemporanei di fama internazionale. Le ultime opere appartenenti al lascito "Quadreria d'Arte Contemporanea Renzo Melotti" sono costituite da 73 lavori di 56 artisti.

In seguito all'installazione della collezione è avvenuta anche la costituzione del Fondo per la ricerca pediatrica "Renzo Melotti" e la pubblicazione dei tre Cataloghi-Libri in tre volumi intitolati "Arte e Scienza in Ospedale".

Le opere e le biografie degli artisti che le hanno dipinte sono consultabili al sito www.ospfe.it



:: Banca ::

Il servizio bancario si trova all'inizio del corridoio a destra dell'entrata principale. Lo sportello bancario è aperto dal lunedì al venerdì 8.30-13.30 e 14.30-16.30 e giorni semifestivi 8.30-12.30 tel. 0532-243.009.

È attivo, 24 ore su 24, il servizio Bancomat collocato a destra dell'entrata di corso Giovecca 203 di fianco alla banca.

:: Telefoni ::

Sono in funzione 31 telefoni pubblici, posizionati all'interno delle degenze o entro 50 metri da ogni reparto, funzionanti con schede telefoniche o con moneta.

Le schede telefoniche sono acquistabili tramite le apposite macchine erogatrici e in edicola.

:: Edicola ::

Il punto vendita di quotidiani, riviste e generi vari è situato nel corridoio, a sinistra dell'ingresso in corso Giovecca 203 ed è aperto dal lunedì al venerdì 6.30-15.30 sabato 6.30-14.00 domenica e festivi 7.30-12.30. tel. 0532-237.187

:: Buchetta Posta ::

È presente una buchetta per la spedizione della posta a sinistra dell'ingresso principale.

:: Bar ::

Il Bar dell'Ospedale si trova vicino alle Nuove Cliniche ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 6.30 alle 20.30, sabato e domenica dalle 6.30 alle 19.00.

I distributori automatici di merende, gelati e bevande calde e fredde sono distribuiti lungo il corridoio centrale.

∴ **Confessioni Religiose** ∴

> **Chiesa Cattolica**

Nel parco interno del "S. Anna", di fronte all'ingresso principale, vi è una Chiesa Cattolica in cui la Santa Messa viene celebrata nei seguenti orari festivi - ore 9.00 e ore 19.15 e feriali - ore 7.00.

La preghiera comunitaria per gli ammalati ha luogo ogni lunedì e giovedì dalle 20.00 alle 21.00.

Per qualsiasi necessità di tipo religioso (confessione, comunione, unzione dei malati e colloquio spirituale) è possibile rivolgersi al cappellano Don Stefano Piccinelli contattando il numero di cellulare 334-6262.523.

> **Chiesa Cristiana evangelica**

Il ministro del culto assicura l'assistenza religiosa (in lingua italiana, francese e inglese) sulla base di esplicita richiesta, da parte del ricoverato o di un suo familiare, durante gli orari di accesso fissati per la visita dei parenti ai degenti e ciò allo scopo di non interferire con l'attività assistenziale del personale sanitario.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il Pastore Leonardo De Chirico allo 0532-754.314.

> **Religione ebraica**

Il Rabbino capo della comunità ebraica di Ferrara è il Dr. Luciano Caro ed è presente in via Mazzini 95 ogni giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 13.00.

Per eventuali necessità di tipo religioso è possibile telefonare alla segreteria tel. 0532-247.004.

> **Testimoni di Geova**

Il ministro del culto assicura l'assistenza religiosa sulla base di esplicita richiesta, da parte del ricoverato o di un suo familiare, durante gli orari di accesso fissati

per la visita dei parenti ai degenti e ciò allo scopo di non interferire con l'attività assistenziale del personale sanitario.

Per qualsiasi necessità di carattere religioso è possibile rivolgersi ai seguenti numeri: 0532-53283, 0532-740.177, 0532-815.343, 0532-724.465.

Di seguito sono riportati gli indirizzi dei luoghi di culto più prossimi alla struttura ospedaliera della Congregazione Cristiana dei Testimoni di Geova:

- Sala del Regno dei Testimoni di Geova di Ferrara, via R. Zandonai 35 tel. 0532-976.517, martedì alle 20.00, giovedì e venerdì alle 20.00 e domenica alle 10.00 e 16.00.
- Sala del Regno dei Testimoni di Geova di Ferrara, via V. Vivaldi 18 Pontelagoscuro - Tel. 0532-463.937 martedì alle 20.00, giovedì alle 20.00 e domenica alle 16.00.



Per esigenze religiose qui non presenti è possibile chiedere al reparto che venga contattato il ministro del proprio culto.

Verifica della qualità

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara verifica periodicamente i propri livelli di qualità dell'assistenza.

La qualità tecnico-professionale viene monitorata da un sistema di indicatori clinici, cui partecipano ormai tutte le Unità Operative.

Dall'Aprile 2005 l'ospedale "S. Anna" aderisce anche al più grande progetto internazionale di misurazione della performance, l'International Quality Indicator Project, al quale partecipano più di 1000 ospedali del mondo.

Viene analizzata inoltre la sicurezza dei pazienti nelle sale operatorie e in sala parto, la presenza delle "lesioni da pressione" (decubito) in tutti i reparti a rischio e la diffusione di infezioni tipiche degli ospedali.

La qualità dal lato degli utenti è valutata tramite periodiche indagini di soddisfazione ("*Customer Satisfaction*"), l'analisi delle segnalazioni e dei reclami e tramite l'Audit Civico al quale l'ospedale ha partecipato per la prima volta nel 2005. Insieme al Comitato Consultivo Misto (CCM) vengono controllati annualmente gli impegni di qualità formulati nelle pagine che seguono.

U.O. = Unità Operativa
UU.OO. = Unità Operative

:: Informazione chiara e tempestiva sui reparti di degenza ::

► **Indicatore:** numero di pazienti nelle UU. OO. di degenza che hanno ricevuto fogli informativi (contenenti orari di distribuzione pasti, schema della giornata, nominativi del personale, orari di ricevimento, regolamenti e diritti del paziente)/Numero di pazienti ricoverati.

► **Standard:** 90% dei pazienti nelle unità operative di degenza.

► **Modalità di rilevazione:** verifica in giornate campione a cura del CCM.

:: Tempestività nella fornitura della documentazione clinica al paziente ::

► **Indicatore:** disponibilità al ritiro di copia della cartella clinica entro 10 giorni dalla richiesta.

► **Standard:** nel 90% delle richieste.

► **Modalità di rilevazione:** indagine periodica interna con report al CCM.

:: Completezza delle informazioni mediche ::

► **Indicatore:** percentuale di lettere di dimissione chiare e complete (contenenti diagnosi principale, interventi praticati durante il ricovero, istruzioni -informazioni terapeutiche a domicilio, eventuale regime alimentare, appuntamento di controllo per il paziente, firma leggibile).

► **Standard:** nel 90% delle lettere esaminate.

► **Modalità di rilevazione:** indagine periodica a cura dell'Ufficio Qualità con report al CCM.

:: Tutela dei diritti del cittadino, tempestività nelle risposte a reclami, osservazioni ::

► **Indicatore:** tempo di risposta ai reclami (misurato in giorni fra la data di protocollo di entrata e protocollo di risposta).

► **Standard:** standard previsti dal regolamento aziendale.

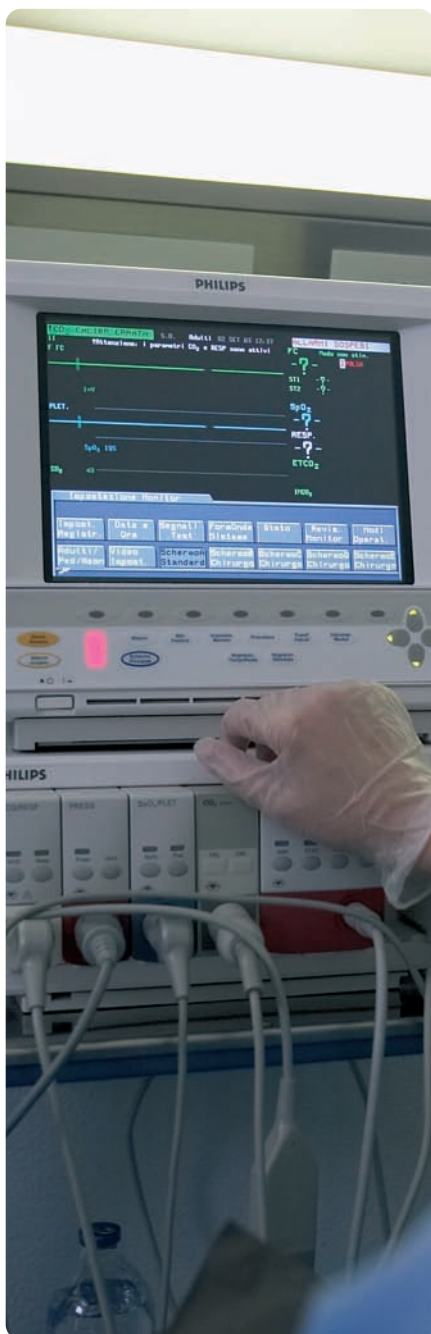
► **Modalità di rilevazione:** report periodico a cura dell'URP.

:: Trasparenza ::

► **Indicatore:** percentuale di dipendenti a contatto con l'utenza che porta il cartellino di riconoscimento.

► **Standard:** 95% dei dipendenti.

► **Modalità di rilevazione:** verifica in giornate campione a cura del CCM.



:: Confort alberghiero: possibilità di comunicare con l'esterno dell'ospedale ::

- ▶ **Indicatore:** numero di U.O. in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità a letto/Numero totale di U.O. di degenza.
- ▶ **Standard:** il 90% delle Unità Operative dei reparti di degenza (*).
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica a cura del CCM.

:: Confort alberghiero: scelta del menu ::

- ▶ **Indicatore:** numero di U.O. che mettono a disposizione il menu dei pasti in ogni stanza di degenza/Numero totale di U.O. di degenza.
- ▶ **Standard:** il 95% delle Unità Operative di degenza stanze di degenza (*).
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica a cura del CCM.

:: Confort alberghiero: scelta del menu ::

- ▶ **Indicatore:** numero di pazienti che riferiscono disagi nella consegna del menu scelto/Numero di pazienti intervistati.
- ▶ **Standard:** meno del 5% dei pazienti intervistati.
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica in giornate campione a cura del CCM.

:: Accoglienza: fornitura di effetti personali ::

- ▶ **Indicatore:** numero di U.O. che distribuiscono i Kit di accoglienza (sapone, dentifricio, salvietta, pettine ecc..) ai ricoverati sprovvisti di effetti personali/Numero totale di U.O. di degenza.
- ▶ **Standard:** 95% delle Unità operative di degenza (*).
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica della

disponibilità in giornate campione a cura del CCM.

:: Accessibilità della struttura ospedaliera ::

- ▶ **Indicatore:** numero di ascensori adatti a sedie a rotelle con indicazioni "pubblico" e del luogo dove si trova la chiave/Numero totale di ascensori a disposizione degli utenti.
- ▶ **Standard:** 95% degli ascensori per gli utenti.
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica congiunta fra Ufficio Qualità e CCM.

:: Snellimento procedura pagamento del ticket: possibilità di pagare il ticket delle prestazioni specialistiche con bancomat ::

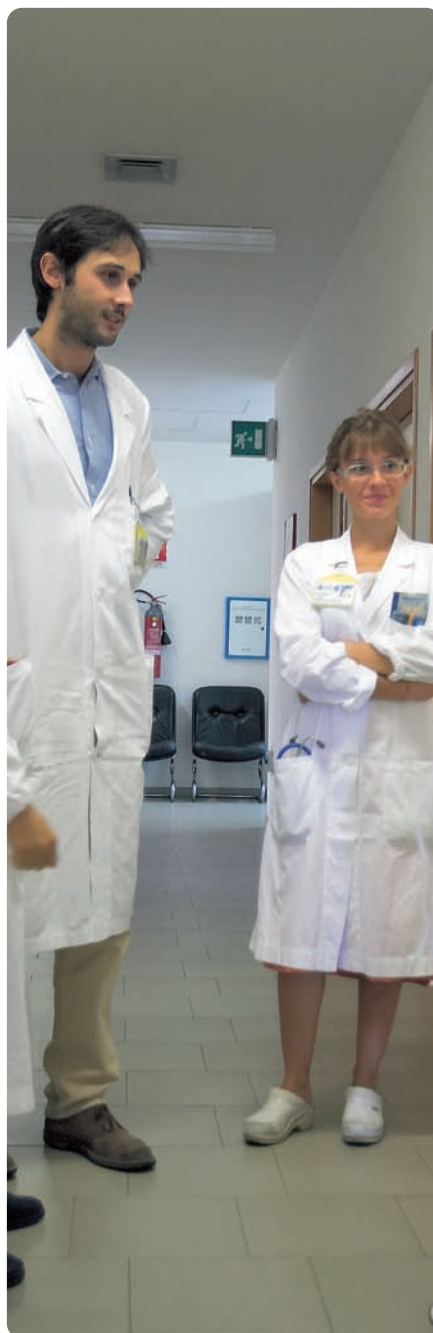
- ▶ **Indicatore:** percentuale di macchine automatiche per l'incasso del ticket predisposti per l'uso con bancomat e funzionanti.
- ▶ **Standard:** 100%.
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica in giornate campione a cura CCM.

:: Umanizzazione delle pratiche terapeutiche: informazione sul dolore post-operatorio ::

- ▶ **Indicatore:** n° di pazienti operati informati in merito alla gestione del dolore/n° di pazienti operati.
- ▶ **Standard:** 90% dei pazienti non urgenti.
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica in giornate campione a cura CCM.

:: Gestione del dolore ::

- ▶ **Indicatore:** n° di Unità Operative che effettuano valutazione del dolore/n° totale



di UU. OO.

- ▶ **Standard:** standard previsti da circolare regionale.
- ▶ **Modalità di rilevazione:** report Comitato "Ospedale senza dolore" al CCM.

:: Snellimento procedure specialistica ambulatoriale ::

- ▶ **Indicatore:** numero di U.O. che effettuano il recapito di referti a domicilio/Numero di U.O. totali che effettuano visite specialistiche ambulatoriali.
- ▶ **Standard:** 60% delle UU.OO.
- ▶ **Modalità di rilevazione:** report Ufficio Qualità sull'utilizzo del servizio al CCM.

:: Comfort alberghiero: servizi igienici ::

- ▶ **Indicatore:** numero di servizi igienici funzionanti e con possibilità di riservatezza/Numero di servizi igienici.
- ▶ **Standard:** 80% dei servizi igienici accessibili al pubblico.
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica a cura del CCM.

:: Tempestività delle prestazioni di specialistica ambulatoriale ::

- ▶ **Indicatore:** numero di prestazioni ambulatoriali o di diagnostica strumentale per le quali la lista di attesa non è stata chiusa/Numero di prestazioni prenotabili al CUP.
- ▶ **Standard:** 99% delle prestazioni prenotabili al CUP.
- ▶ **Modalità di rilevazione:** verifica in giornate campione a cura CCM.

(*): esclusi i reparti di Terapia Intensiva, Terapia Intensiva Neonatale



Tutela

:: Il consenso alle prestazioni sanitarie ::

Il paziente deve esprimere la volontà di consentire o rifiutare il trattamento medico-chirurgico propostogli.

Deve essere informato dal medico sulla patologia, sul trattamento, sui rischi, sui risultati prevedibili di ciascuna scelta, sugli effetti collaterali e sulle percentuali di riuscita dell'intervento stesso con un linguaggio facilmente comprensibile e tenendo conto del suo livello di cultura e di emotività. Questo gli consente di valutare le informazioni ricevute.

Il ruolo del medico deve essere quindi quello di un tecnico esperto che spiega al paziente la sua condizione clinica, la diagnosi e le conseguenti cure.

Solo il paziente può esprimere il consenso prima dell'intervento (per i minori il consenso deve essere espresso da entrambi i genitori).

Il consenso va sempre acquisito, fatte salve le condizioni previste per legge (imminente pericolo di vita).

Il paziente manifesta il proprio consenso sottoscrivendo un modulo, in cui deve essere chiaramente indicato il tipo di intervento che deve essere eseguito. Il modulo deve essere sottoscritto anche dal medico che ha fornito l'informazione. Il paziente deve aver ben capito il motivo, gli effetti e le possibili alternative dei trattamenti ai quali sta per sottoporsi.

Si crea così tra medico e paziente una corretta alleanza terapeutica.

:: La tutela dei dati personali in sanità ::

Il Decreto Legislativo 196 del 30.6.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy)", garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al di-

ritto alla protezione dei dati personali. In particolare, prevede tutele specifiche per il trattamento dei dati personali e delle informazioni che possono rivelare lo stato di salute e la vita sessuale del cittadino.



I cittadini hanno i seguenti diritti verso l'organizzazione:

- devono essere preventivamente informati sul trattamento dei dati, anche mediante affissione dell'apposita informativa in luoghi accessibili al pubblico, ove la stessa possa essere facilmente letta;
- devono poter ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano;
- devono conoscere le finalità e modalità del trattamento;
- devono aggiornare, rettificare ovvero, quando vi hanno interesse, integrare dei dati;
- devono potere ottenere, laddove possibile, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge
- di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che li riguardano;
- di ricorrere al Garante o all'Autorità Giudiziaria competente se chi gestisce i dati non si comporta secondo ciò che è prescritto.



Il Codice Privacy prevede, tra l'altro:

- che lo scambio di informazioni tra soggetti autorizzati al trattamento non costituisce né comunicazione né diffusione;
- l'adozione di idonee misure per garantire, nell'organizzazione delle prestazioni e dei servizi, il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati, nonché del segreto professionale (es. distanze di cortesia);
- che i referti dei laboratori di analisi e degli ospedali e le cartelle cliniche possono essere ritirati da persone diverse dai diretti interessati purché delegati per iscritto e purché la documentazione venga consegnata con modalità idonee a garantire la riservatezza (es. busta chiusa);
- che vengano adottate idonee misure in modo da ridurre al minimo i rischi di accesso non autorizzato ai dati;
- che i dati sanitari siano resi noti all'interessato solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare.

∴ Presentazione di reclami ed elogi ∴

Il sistema di gestione dei reclami ha due principali obiettivi:

- dotare l'organizzazione di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente;
- analizzare i reclami per orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento della qualità dei servizi.

> Come presentare il reclamo

Gli utenti che hanno l'esigenza di esprimere osservazioni, opposizioni, reclami, denunce ed elogi riguardo l'Azienda possono esercitare il proprio diritto mediante:

- lettera in carta semplice, debita-

mente sottoscritta inviata o consegnata direttamente all'URP;

- modello distribuito presso l'URP o con moduli predisposti dalle organizzazioni di volontariato;
- modello che si trova nei corridoi e nei reparti, firmandolo e depositandolo nelle apposite cassette per la raccolta dei reclami;
- segnalazione telefonica, via fax o via e-mail all'urp@ospfe.it;
- colloquio con il personale dell'URP;
- organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei malati.

> Fasi

Per garantire una risposta a chi presenta il reclamo l'URP dispone di una procedura scritta, con la descrizione di tutte le fasi che la compongono e le rispettive responsabilità, che è seguita da tutto il personale.

Essa è suddivisa in quattro fasi:

- ▶ la raccolta del reclamo;
- ▶ l'istruttoria;
- ▶ la formulazione e la comunicazione della risposta;
- ▶ il riesame: in caso di insoddisfazione da parte dell'utente è prevista la possibilità di ulteriore istanza a un altro organismo (vedi Commissione Mista Conciliativa).

> Termini per le risposte

Per i reclami di facile, univoca e immediata soluzione l'URP provvede a dare una risposta immediata e risoluzione alla segnalazione.

Negli altri casi l'URP attiva la procedura per la risposta:

- ▶ per le segnalazioni più semplici la risposta viene fornita entro 15 giorni;
- ▶ per le segnalazioni più complesse, l'URP invia copia del reclamo ai responsabili di servizio o di direzione interessati e comunica all'utente, presentatore della segnalazione, le ini-

ziative intraprese entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

All'utente viene inviata una risposta per iscritto che comunica gli accertamenti compiuti non oltre 30 giorni;

- ▶ nei casi in cui si riconosca che un fatto possa dare origine a responsabilità penali, civili o amministrative, viene data notizia della vicenda, consegnata la relativa documentazione alla Direzione Generale (Ufficio Legale) e comunicata la risposta entro 90 giorni.

∴ La Commissione Mista Conciliativa ∴

Nei casi in cui un utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta dalla struttura sanitaria può chiedere il riesame della segnalazione da parte della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.) composta da rappresentanti delle Aziende Sanitarie, da rappresentanti del Coordinamento del Volontariato e presieduta da un Presidente esterno, designato dalla Conferenza Sanitaria Territoriale della Provincia di Ferrara.

L'attivazione della Commissione Mista Conciliativa comporta l'esame e l'approfondimento dei reclami in seconda istanza al fine di:

- evidenziare le inefficienze e le carenze della struttura sanitaria e le situazioni in cui la dignità dell'utente non viene rispettata;
- accertare se si tratta di errori di singoli operatori, oppure se vi sono carenze organizzative che vanno risolte.

Quindi l'attività della C.M.C. risulta importante perché viene approfondita la segnalazione e la vicenda individuale, fornendo una risposta dettagliata all'utente, ma anche perché la struttura ospedaliera può cogliere eventuali inefficienze organizzative e di qualità nelle prestazioni erogate.

∴ Il Comitato Consultivo Misto ∴

> Definizione

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo con competenze e conoscenze adeguate per la rilevazione e il miglioramento della qualità dei servizi sanitari dalla parte dei cittadini.

È composto dai rappresentanti delle Associazioni di Tutela e di Volontariato maggiormente impegnate in campo socio-sanitario, da rappresentanti designati dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria, dal Sindacato dei pensionati, dai Medici di Medicina Generale e dagli Enti Locali.

> Obiettivi

Nell'ottica di reciproca collaborazione e responsabilizzazione, la direzione aziendale è tenuta a:

- informare il CCM su iniziative in materia di miglioramento dei servizi sanitari;
- favorire la conoscenza di documenti di programmazione regionale e aziendale;
- tenere conto dei pareri del CCM, finalizzati al rispetto della dignità e della privacy della persona e del globale miglioramento della qualità dalla parte del cittadino.

> Il CCM è tenuto:

- alla riservatezza sui temi trattati;
- al rispetto degli impegni di partecipazione assunti nei progetti di valutazione;
- al miglioramento della qualità dell'assistenza, in termini di umanizzazione e personalizzazione, oltre che al rispetto della privacy dei singoli cittadini e delle esigenze organizzative dell'azienda.

Il CCM verifica il grado di coinvolgimento dell'Azienda, nel processo di miglioramento della qualità della comunicazione

con il cittadino, nelle seguenti azioni:

- rilevazioni della qualità dal lato dell'utente, anche attraverso formalizzati collegamenti con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con l'Ufficio Qualità;
- rilevazioni della soddisfazione dell'utenza e/o iniziative di educazione e promozione alla salute e del rischio;
- attuazione delle proposte di miglioramento del CCM conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione nell'utente;
- partecipazione all'aggiornamento della Carta dei Servizi Aziendale e mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi.



❖ Diritti e doveri del paziente ❖

> I Diritti dell'utente malato

- ▶ Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- ▶ Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni che l'azienda fornisce e alle modalità di accesso; inoltre ha il diritto di poter identificare le persone che lo hanno in cura.

- ▶ Il malato ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla prognosi.

- ▶ Il malato ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a interventi diagnostici e terapeutici. Quando il malato non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

- ▶ Il malato ha diritto a che le informazioni relative alla propria malattia e a ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segrete, a meno che per iscritto indichi persone cui l'informazione può essere data.

- ▶ Il malato ha diritto di presentare segnalazioni e reclami.

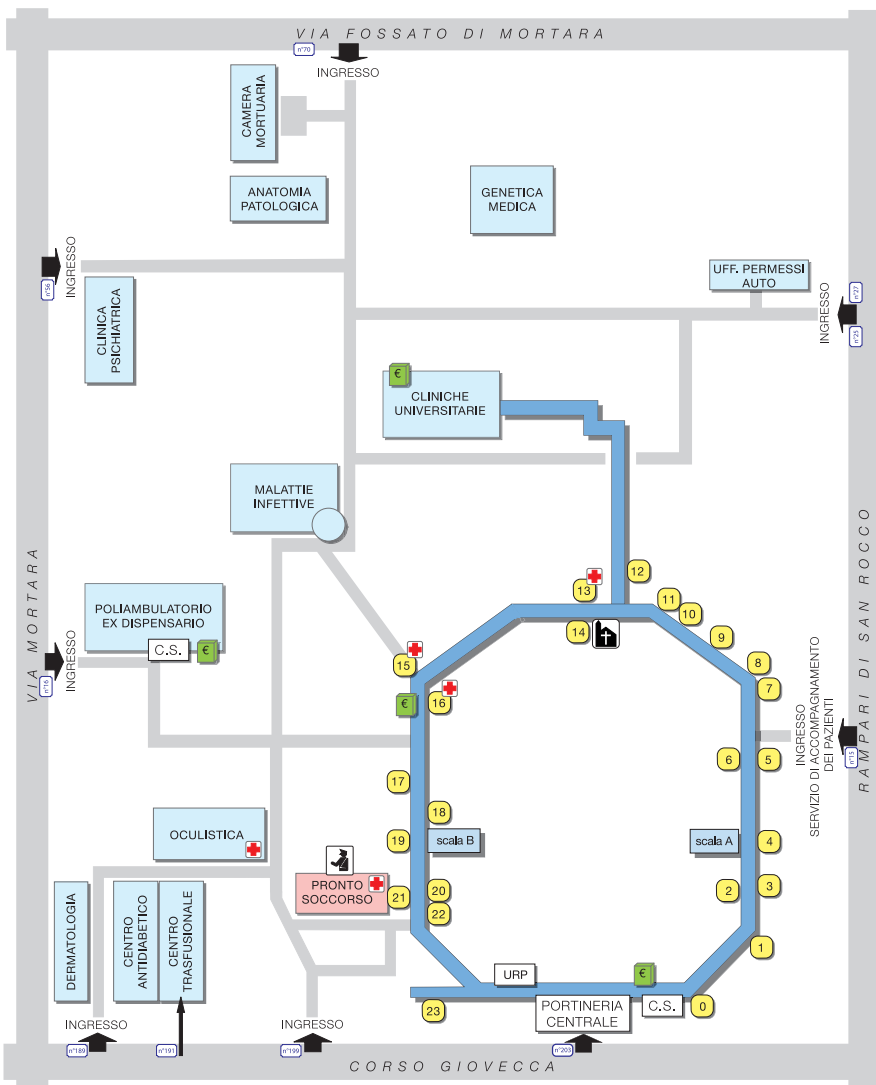


> I Doveri dell'utente malato

- ▶ L'accesso in ospedale o in un'altra struttura esprime da parte del malato un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
- ▶ È dovere di ogni malato informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- ▶ Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati e a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico.
- ▶ Il paziente non deve utilizzare in modo improprio il telefono cellulare, arrecando disturbo agli altri pazienti o mettendo a repentaglio l'attività medica.
- ▶ In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere.
- ▶ Il malato deve rispettare a far rispettare gli orari di visita previsti dal reparto.



Mapa



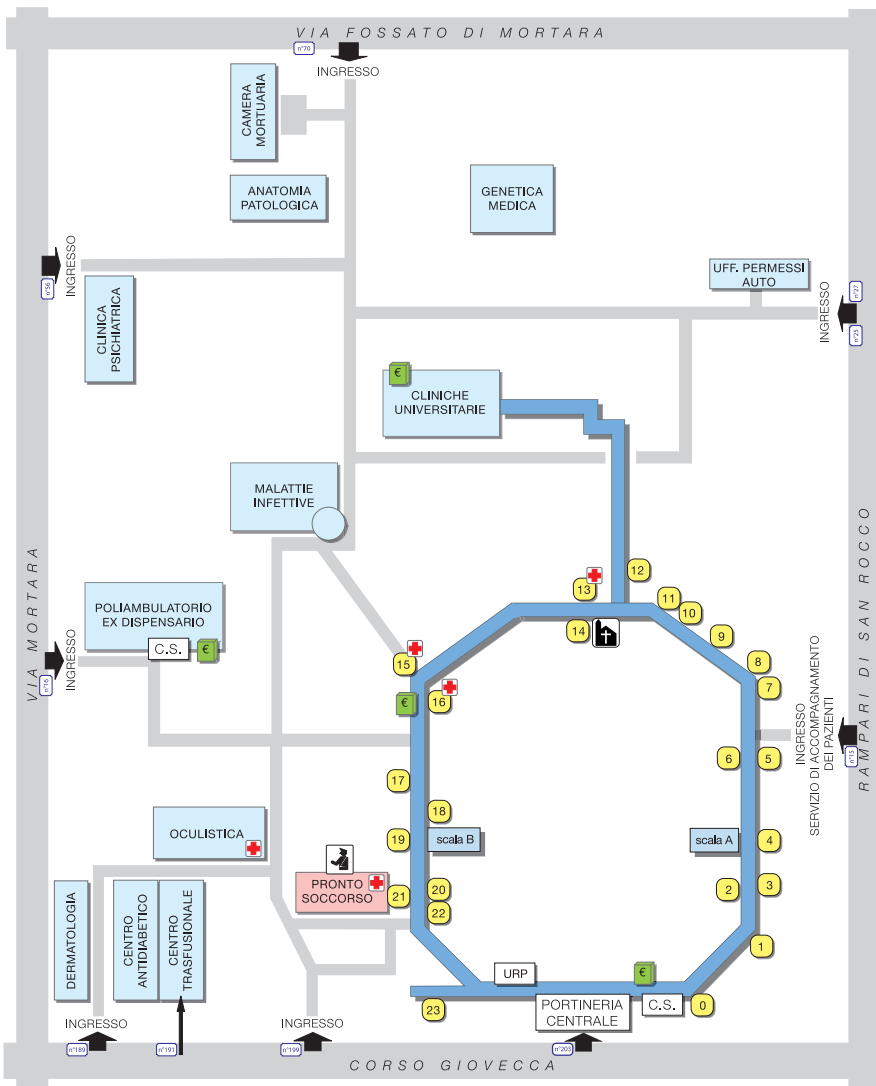
LEGENDA

	CASSE AUTOMATICHE PAGAMENTO TICKET		CHIESA
	CENTRO SERVIZI		EDIFICIO
	AMBULATORI DI PRONTO SOCCORSO		POSTO DI POLIZIA
	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO		NUMERO CIVICO

Unità Operative

- ▶ Anestesia e Rianimazione Ospedaliera 20 22
- ▶ Anestesia e Rianimazione Universitaria
 - Terapia Intensiva I Scala B 1° Piano
 - Terapia Intensiva II Cliniche Universitarie 2° Piano
- ▶ Audiologia 5
- ▶ Cardiologia Scala B 2° Piano
- ▶ Chirurgia Generale Cliniche Universitarie 1° Piano
- ▶ Chirurgia Generale Scala B 1° Piano
- ▶ Centro di Senologia Scala B 1° Piano
- ▶ Chirurgia Maxillo-Facciale 5
- ▶ Chirurgia Pediatrica 15
- ▶ Chirurgia Plastica Ed. Oculistica 1° Piano
- ▶ Chirurgia Toracica Cliniche Universitarie 2° Piano
- ▶ Chirurgia Vascolare Scala B 1° Piano
- ▶ Clinica Chirurgica Cliniche Universitarie 2° Piano
- ▶ Diabetologia 11
- ▶ Dialisi I 8
- ▶ Dialisi II 10
- ▶ Dialisi III 12
- ▶ Ematologia 7
- ▶ Endocrinologia 11
- ▶ Fisiopatologia Respiratoria Scala B 1° Piano
- ▶ Gastroenterologia Scala A 2° Piano
- ▶ Geriatria Scala A 1° Piano
- ▶ Malattie Infettive Ed. Malattie Infettive
- ▶ Medicina Alta Rotazione Scala A 2° Piano
- ▶ Medicina d'Urgenza 17
- ▶ Medicina Interna Ospedaliera Scala A 1° Piano
- ▶ Medicina Interna Universitaria
 - IMI 1 Scala A 1° Piano
 - IMI 2 Scala A 2° Piano
- ▶ Nefrologia 11
- ▶ Neonatologia Terapia Intensiva Neonatale 14
- ▶ Neurochirurgia Scala B 2° Piano
- ▶ Neurologia 3
- ▶ Nido 13
- ▶ Oculistica Ed. Oculistica
- ▶ Oncologia Clinica Scala A 2° Piano
- ▶ Ortogeriatria Scala B 1° Piano
- ▶ Ortopedia Scala B 1° Piano
- ▶ Ostetricia e Ginecologia 13
- ▶ Otorinolaringoiatria (ORL) 5
- ▶ Pediatria 15
- ▶ Pneumologia Scala A 2° Piano
- ▶ Programma di Clinica Medica Scala A 1° Piano
- ▶ Pronto Soccorso Generale 21
- ▶ Pronto Soccorso Oculistico Ed. Oculistica
- ▶ Pronto Soccorso Ortopedico 16
- ▶ Pronto Soccorso Ostetrico e Ginecologico 13
- ▶ Pronto Soccorso Pediatrico 13
- ▶ Reumatologia Cliniche Universitarie 4° Piano
- ▶ Urologia Scala B 2° Piano

Mapa



LEGENDA

	CASSE AUTOMATICHE PAGAMENTO TICKET		CHIESA
	CENTRO SERVIZI		EDIFICIO
	AMBULATORI DI PRONTO SOCCORSO		POSTO DI POLIZIA
	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO		NUMERO CIVICO

Ambulatori

Carta dei Servizi 2007

Mappa

- ▶ Accertamenti Preoperatori Ed. Poliambulatorio
- ▶ Allergologia Ed. Poliambulatorio
- ▶ Anatomia Patologica Ed. Anatomia Patologica
- ▶ Anestesia e Rianimazione Ospedaliera (23) + Ed. Poliambulatorio
- ▶ Anestesia e Rianimazione Universitaria Ed. Anatomia Patologica
- ▶ Audiologia (1)
- ▶ Cardiologia Scala B 2° Piano + Ed. Poliambulatorio
- ▶ Cardiologia Pediatrica (15)
- ▶ Centro Antidiabetico Ed. Centro Antidiabetico
- ▶ Centro di Endoscopia Digestiva, Colonscopia e Gastroscopia Ed. Malattie Infettive - Piano rialzato
- ▶ Centro di Fisiopatologia della Coagulazione Cliniche Universitarie piano rialzato
- ▶ Centro Ipertensione Scala A 1° Piano
- ▶ Centro Trasfusionale Ed. Centro Trasfusionale
- ▶ Chirurgia Generale Cliniche Universitarie piano terra
- ▶ Chirurgia Generale Proctologia Cliniche Universitarie piano terra
- ▶ Chirurgia Maxillo-Facciale (1)
- ▶ Chirurgia Pediatrica (15)
- ▶ Chirurgia Plastica (1)
- ▶ Chirurgia Vascolare Scala B 2° Piano
- ▶ Clinica Dermatologica Ed. Dermatologia
- ▶ Clinica Oculistica Ed. Oculistica + Ed. Poliam.
- ▶ Demenze di Geriatria Scala A 1° Piano
- ▶ Demenze di Neurologia (2)
- ▶ Diagnosi Funzionale Respiratorio Pneumologico Ed. Poliambulatorio
- ▶ Diagnostica Vascolare Cliniche Universitarie piano terra
- ▶ Dietologia e Nutrizione Clinica (0)
- ▶ Disturbi comportamentali alimentari (1) + Scala A 1° Piano
- ▶ Ematologia (7)
- ▶ Endocrinologia (8) + Cliniche Universitarie 4° Piano
- ▶ Endoscopia Bronchiale Scala A 1° Piano
- ▶ Fisiopatologia Respiratoria Ed. Poliambulatorio
- ▶ Gastroenterologia Ed. Malattie Infettive - 2° Piano
- ▶ Genetica Medica Ed. Genetica Medica
- ▶ Geriatria Scala A 1° Piano
- ▶ Ginecologia e Ostetricia (13)
- ▶ Internistico Dipartimento Medico Scala A 1° Piano
- ▶ Laboratorio Analisi (4)
- ▶ Malattie Infettive Ospedaliera Ed. Malattie Infettive - 2° Piano
- ▶ Malattie Infettive Universitaria Ed. Malattie Infettive - 2° Piano
- ▶ Medicina Interna Scala A 1° Piano
- ▶ Medicina Nucleare (19)
- ▶ Nefrologia (11)
- ▶ Neonatologia (14)
- ▶ Neurochirurgia Scala B 2° Piano
- ▶ Neurologia (2)
- ▶ Neuroradiologia (18)
- ▶ Odontoiatria Via Montebello, 31
- ▶ Oncologia Cliniche Universitarie 1° Piano
- ▶ Ortopedia Ed. Poliambulatorio
- ▶ Otorinolaringoiatria(ORL) (6)
- ▶ Pediatria (15)
- ▶ Percorso Mammella Scala B 1° Piano
- ▶ Psichiatria Ed. Clinica Psichiatrica
- ▶ Radiologia Ospedaliera (18)
- ▶ Radiologia Universitaria Cliniche Universitarie piano terra, Ed. Poliam.
- ▶ Radioterapia (19)
- ▶ Reumatologia Ed. Malattie Infettive - 2° Piano
- ▶ Riabilitazione Cardiologica Via Gramiccia, 35
- ▶ Senologia (9)
- ▶ Urologia e Urodinamica Scala B 2° Piano

Indice

Accertamenti pre-operatori	28	Parcheggi	11
Accompagnamento pazienti	11	Permessi auto	11
Assistenza integrativa	29	Piano Terapeutico	19
Auto	8	Posta	34
Autobus	9	Pranzo	30
Banca	34	Privacy	40
Bar	34	Pronto Soccorso	10
Camera mortuaria	25	Qualità	36
Cartella clinica	15	Reclami	41
Cena	30	Referti di Anatomia Patologica	18
Centralino	14	Referti di Pronto Soccorso	15
Certificato di ricovero	16	Religione	35
Colazione	30	Riabilitazione	13
Comitato Consultivo Misto	43	Ricovero ospedaliero	28
Commissione Mista Conciliativa	42	Risonanza magnetica	17
Consenso	40	San Giorgio	13
Consigli	29	Sangue Cordonale	21
Corriera	9	Scuola in ospedale	28
CUP	22	Segnalazioni	51
Dimissioni protette	30	Stranieri	26
Dipartimenti	6	Tac	17
Diritti	44	Taxi	9
Documenti per il ricovero	28	Telefoni	34
Donare il sangue	20	Ticket	24
Doveri	44	Treno	9
Edicola	34	Tutela	40
Elogi	41	Urp	14
Farmaci	19	Valori	5
Fumo	29	Visite ambulatoriali	22
Galleria di quadri	34	Visite di parenti e amici	29
Handicap	11	Volontariato	33
Informazioni	14		
Ingressi	10		
Internet	14		
Interruzione volontaria di gravidanza	25		
Kit di accoglienza	30		
Kit di cortesia	14		
Laboratorio analisi	24		
Lastre radiografiche	16		
Libera professione	23		
Mappa	46		
Mediazione culturale	26		
Nascita	22		
Numero verde	14		
Organizzazione	6		
Ospedale senza dolore	32		
Pacchetti ambulatoriali complessi (PAC)	23		

Scheda per le segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Data

Oggetto della segnalazione sulla Carta dei servizi o su un'esperienza che hai
vissuto in ospedale

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Suggerimenti o proposte:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Parte anagrafica - facoltativa

Per noi è importante il tuo punto di vista

Cognome

Nome

Residente a

In via

Telefono

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" si informano i cittadini che i dati personali e/o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopraindicata, a tutela della riservatezza.

Il/la Sottoscritto/a

residente in

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/03, acconsente al trattamento dei propri dati personali da parte dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara.

Data Firma

Grazie per la gentile collaborazione

In collaborazione con



NUMERO VERDE REGIONALE "Filo diretto con la Sanità"



FILO DIRETTO CON LA SANITÀ
Numero Verde

800.033.033



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara



Università degli Studi di Ferrara

CENTRALINO

0532-236.111

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

0532-236.425

PRENOTAZIONE VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI

Numero Verde
800.532.000

UFFICIO PERMESSI AUTO

0532-237.285

**INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI VISITE ED
ESAMI IN LIBERA PROFESSIONE**

0532-236.884 0532-237.657

EMERGENZE SANITARIE



Regione Emilia-Romagna