

Carta dei servizi



Ver. 02-2006
Aggiornata al 01-01-2009

Sommario

Premessa

Introduzione

L'azienda e il territorio

Missione e visione dell' Azienda

Le informazioni al cittadino

1. il ricovero

- trasporto
- ricovero d'urgenza
- ricovero psichiatrico
- ricovero ordinario e programmato
- ricovero in day hospital e prericovero
- libera professione
- la cartella clinica
- dichiarazione di nascita

2. le garanzie durante il ricovero

3. allegati – informazioni singoli presidi

4. l' accesso alle prestazioni ambulatoriali

5. ritiro referti

6. garanzie all' utente

7. allegato – informazione di presidio

Impegni e programmi

Tutela degli utenti

1. Ufficio relazioni col pubblico (URP)

2. Ufficio pubblica tutela

3. Numero verde

Attenzione : [.....La "Carta dei servizi" del settore sanitario è un documento da interpretare in chiave dinamica e parte come processo che troverà sviluppi e personalizzazione presso le singole realtà erogatrici e che sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni....]

Verificate la data di stampa e la versione in quanto possono essere state introdotte variazioni in edizioni successive.

Le informazioni piu' aggiornate su servizi, orari e prestazioni si possono trovare sul sito internet aziendale www.aovimercate.org e al numero verde

La carta dei servizi

PRESENTAZIONE

Da dove nasce

Il Decreto legge [12 maggio 1995, n. 163](#), convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento".

Per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65).

[\[elenco dispositivi di legge connessi\]](#)

Che cosa è

La Carta dei servizi sanitari è IL PATTO TRA LE STRUTTURE DEL SSN (Sistema Sanitario Nazionale) E IL CITTADINO, secondo i principi informativi stabiliti nella legge [12 maggio 1995, n. 163](#) e deve intendersi come attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati e non come mero riconoscimento formale della garanzia di :

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento

La carta dei servizi dell' Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate

Adozione

L'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate costituita a partire dal 1 gennaio 2009 in base al riassetto organizzativo del sistema sanitario lombardo conseguente alla istituzione della Provincia di Monza e Brianza e alla ridefinizione degli ambiti territoriali delle aziende sanitarie lombarde fa propria la Carta dei Servizi dell' Azienda Ospedaliera 'Ospedale Civile' di Vimercate che con una serie di atti deliberativi aveva adottato in conseguenza di una serie di atti deliberativi.

[Del 530 7.5.1998 Approvazione del regolamento di pubblica tutela e contestuale individuazione dei referenti e del responsabile degli uffici relazione col pubblico ubicati nei presidi ospedalieri dell' azienda

Del 248 18.2.1999 Parziale modifica del provvedimento n. 530

Del 2092 31.12.1998 Progetto di massima del piano di comunicazione aziendale triennale approvazione progetto

Con questa delibera viene inoltre definita la costituzione di un nucleo permanente per la Carta dei servizi con la finalità del suo aggiornamento periodico.

Del 1232 24.06.1999 Presa d'atto delle norme di funzionamento dell'attività dell'ufficio relazioni col pubblico dell'azienda

Del 1617 09.08.1999 Commissione mista conciliativa ex d.p.c.m. 19.05.1995 – costituzione.

Del 1801 16.09.1999 Regolamento di pubblica tutela

Del 2547 21.12.2000 Piano organizzativo aziendale : istituzione del dipartimento amministrativo e ridefinizione degli uffici di staff alla Direzione Generale]
adeguata la nuova azienda alle normative vigenti.

Edizione corrente della Carta dei servizi : v. 2 anno 2006

Contenuti

La formulazione originaria della Cds aziendale contiene i seguenti tomi:

- Premessa : finalità del documento
- Presentazione dell' Azienda e del territorio
- Il ricovero : informazioni di carattere generale rivolte al cittadino sul ricovero
- Attività ambulatoriale : le prestazioni offerte e le sedi di possibile erogazione suddivise per presidio
- Impegni e programmi : i fattori di qualità, le iniziative attuabili e le azioni di verifica
- Tutela degli utenti : gli organi presenti dell' Azienda o nell' Azienda per la tutela degli utenti con le modalità di accesso le procedure messe in atto in presenza di segnalazione o reclamo.
-

Problemi ed evoluzione

Come riconosce la legge istitutiva [La "Carta dei servizi" del settore sanitario è un documento da interpretare in chiave dinamica e parte come processo che troverà sviluppi e personalizzazione presso le singole realtà erogatrici e che sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.]

Verificate la data di stampa e la versione in quanto possono essere state introdotte variazioni in edizioni successive.

Le informazioni più aggiornate su servizi, orari e prestazioni si possono trovare sul sito internet aziendale www.aovimercate.org e al numero verde 800096890

All' interno dei presidi ospedalieri inoltre sistemi audio visivi forniscono ulteriori informazioni.

Pubblicazioni ed opuscoli distribuiti all' interno dei presidi (sale di attesa, Centri di prenotazioni, reparti e ambulatori) forniscono inoltre informazioni specifiche sui singoli presidi e sull' Azienda in generale.

Per informazioni ulteriori : www.aovimercate.org

Carta dei servizi della Regione Lombardia www.saninonline.it

Carta dei servizi del ministero della Sanita' www.sanita.it

La carta dei servizi dell' Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate

INTRODUZIONE

Servire meglio il cittadino, garantendo il rispetto della persona e nello stesso tempo rendere più agevole l'accesso alle prestazioni erogate dalla struttura sanitaria. Sono gli obiettivi della "Carta dei Servizi sanitari", uno strumento innovativo che intendiamo proporre a tutti gli utenti della Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate, ideato al fine di porre il cittadino al centro della struttura sanitaria, perchè ne vengano effettivamente soddisfatti esigenze e bisogni.

La Carta contiene informazioni sulle modalita' con cui accedere alle prestazioni specialistiche in ambulatorio, ai ricoveri ed interventi in urgenza o emergenza, alla diagnosi e la cura delle malattie che richiedono ricoveri programmati e si propone come una guida precisa ed approfondita per il cittadino che debba servirsi dell'Ospedale e delle sue strutture.

Questo documento rappresenta un veicolo di informazioni per migliorare le modalita' di comunicazione con l'utente, il quale si chiede di non essere un fruitore passivo di servizi ma soggetto attivo cui viene conferita una reale possibilita' di scelta.

Grazie alla Carta ed agli strumenti a disposizione (questionari, @mail e linea verde) i cittadini potranno valutare le prestazioni erogate dall'Azienda Ospedaliera e segnalare eventuali inefficienze o inadempienze ma anche suggerimenti.

In tal modo ci sar  possibile intervenire in modo mirato e tempestivo, con evidenti riscontri positivi sulle modalita' e i tempi dell'erogazione dei servizi. Ci  permettera' un costante miglioramento qualitativo dei servizi e una progressiva diminuzione dei tempi di attesa per l'utenza.

La Carta si pone cos  a tutti gli effetti come una vera e propria garanzia a tutela dei diritti degli utenti e nello stesso tempo rappresenta un irrinunciabile strumento per realizzare gli impegni assunti dall'Azienda: promuovere un comportamento etico di tutti gli operatori, favorendone il senso di responsabilita'; prestare una maggior attenzione ai bisogni assistenziali di tutti i cittadini, migliorare i propri servizi mediante l'impiego ottimale delle risorse; curare le modalita' di comunicazione con l'utente.



L' Azienda e il territorio

L'Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate costituita, ai sensi della Legge regionale 31/97, con Delibera del Consiglio Regionale n. VI/742 del 18.11.97 è composta dalle seguenti strutture sanitarie:



Presidi ospedalieri

- **Carate Brianza** (Ospedale Vittorio Emanuele III)
- **Desio** (Ospedale di Circolo)
- **Giussano** (Ospedale C. Borella)
- **Seregno** (Ospedale Trabattoni e Ronzoni)
- **Vimercate** (Ospedale Civile)



Strutture Sanitarie Territoriali

- **Arcore** Poliambulatorio
- **Besana Brianza** Poliambulatorio
- **Brugherio** Poliambulatorio
- **Carate Brianza** Poliambulatorio
- **Cesano Maderno** Poliambulatorio
- **Desio** Poliambulatorio
- **Meda** Poliambulatorio
- **Usmate** Centro Polivalente
- **Limbiate** Poliambulatorio



La Missione aziendale dell'A.O di Desio e Vimercate

L'Azienda Ospedaliera di Vimercate persegue le finalità di promozione e tutela della salute di cui alla L. 833/78, nelle forme organizzative e gestionali di cui al D.Lgs. n. 502/92 e successive modificazioni, in attuazione degli obiettivi assistenziali previsti dagli atti della programmazione sanitaria nazionale e Regionale Lombarda.

La mission specifica è quella di erogare prestazioni sanitarie specialistiche, di media o elevata complessità, secondo criteri di appropriatezza e qualità.

Il fine perseguito è quello di rendere l'attività aziendale competitiva in termini di :

- tempi di risposta a fronte di corretti tempi di attesa;
- qualità delle prestazioni e valorizzazione delle aree di eccellenza;
- costi interni in rapporto alle condizioni di competitività.

I Valori di riferimento sono:

- la centralità del paziente come bene fondamentale;
- il personale come patrimonio culturale e professionale, per garantire le prestazioni di cui il paziente necessita,
- il coinvolgimento delle Associazioni di volontariato;
- l'innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario-ospedaliero e per produrre attività di qualità;
- la sicurezza nell'ambiente di lavoro nei confronti dei pazienti e dei dipendenti nel rispetto della normativa vigente

La Visione Aziendale dell'A.O. Desio e Vimercate

L'Azienda si ripropone di:

1) produrre servizi sanitari di qualità per le specialità accreditate, a costi competitivi con quelli delle altre aziende del sistema pubblico;

2) realizzare il miglior rapporto possibile tra personale aziendale e clienti, supportando il servizio con un buon confort alberghiero dei reparti e dei presidi ospedalieri;

3) articolare l'offerta con criteri di localizzazione che tengano conto di bacini d'utenza adeguati a garantire un volume di prestazioni che consenta di mantenere l'economicità e la competenza professionale degli operatori.

L'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate intende produrre medicina ospedaliera (e specialistica ambulatoriale e domiciliare) di assicurata qualità e di buona efficienza, per le più diffuse specializzazioni, per soddisfare prioritariamente le necessità della popolazione residente nel naturale bacino d'utenza, costituito dalla Brianza milanese e dal nord metropolitano, senza escludere speciali funzioni d'eccellenza correlate all'esistente patrimonio tecnico culturale o ad emergenti esigenze ed opportunità, mediante una pluralità adeguatamente integrata di presidi ospedalieri di differenziata caratterizzazione e di ambulatori polispecialistici

Tale considerazione vale a maggior ragione per quelle fasce di popolazione socialmente vulnerabili - quali le persone anziane, i bambini, i disabili, gli immigrati extracomunitari - dove alle difficoltà di orientamento nei percorsi e nelle procedure del sistema, comuni

anche al cittadino normale, si aggiungono anche la difficoltà di mobilità' e di comprensione linguistica e terminologica che insieme possono comportare l'errata o mancata fruizione di tutte quelle potenzialità che il Servizio sanitario offre per affrontare efficacemente e in modo appropriato la problematica di salute presentata.



Il ricovero



Le informazioni che seguono hanno valore generale per tutta l' Azienda Ospedaliera.

Nei singoli presidi all' atto del ricovero vengono fornite informazioni supplementari e dettagliate tramite opuscoli e legate alle situazioni locali.

L'assistenza ospedaliera è assicurata dall'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate tramite:

- Ricovero urgente
- Ricovero ordinario
- Ricovero programmato (anche a ciclo diurno/dayhospital)

TRASPORTO IN OSPEDALE DI MALATI O INFORTUNATI IN SITUAZIONI DI URGENZA

Gli interventi di soccorso o di trasporto di pazienti in casi di emergenza o urgenza, sono attivati chiamando il numero telefonico 118 (Centrale Operativa 118 della Brianza). L'arrivo dei primi soccorsi è assicurato, come da normativa vigente.

RICOVERO URGENTE

Viene disposto dal Medico di guardia al Pronto Soccorso. I Presidi Ospedalieri dell' Azienda Ospedaliera Desio e Vimercate assicurano sempre il ricovero urgente, riservando i posti letto necessari, sulla base delle affluenze medie.

Nel caso in cui il ricovero non sia possibile, o siano necessarie cure presso un altro ospedale, l'Azienda Ospedaliera provvede al trasferimento con i mezzi e l'assistenza adeguate.

L'utente che si presenta in Pronto Soccorso sarà accolto nel più breve tempo possibile. I servizi di Pronto Soccorso garantiscono il primo accertamento diagnostico, clinico, strumentale e di laboratorio oltre agli interventi di urgenza.

RICOVERO PSICHIATRICO

Il ricovero psichiatrico sia volontario che obbligatorio avviene nel Presidio Ospedaliero di Desio e di Vimercate

RICOVERO ORDINARIO E RICOVERO PROGRAMMATO

Il ricovero ordinario può essere proposto:

- dal medico ospedaliero
- dal medico di medicina generale
- dal medico di guardia medica territoriale
- dal medico specialista

Viene disposto dal medico preposto all'accettazione che, valutata la reale necessità, provvede al ricovero in caso di disponibilità di posti letto o all'inserimento nella lista di attesa, relativa ad ogni reparto.

La programmazione del ricovero viene effettuata rispettando l'ordine cronologico di iscrizione nella lista, fatta eccezione per patologie di particolare gravità o motivi di carattere organizzativo.

La Direzione Sanitaria di Presidio è responsabile per le liste di attesa dei ricoveri programmati.

Durante l'intervallo, tra l'inserimento nella lista di attesa e l'effettivo ricovero, vengono disposti, se necessario, gli accertamenti diagnostici preliminari, in regime di dayhospital, daysurgery o prericovero, per ridurre il periodo della successiva degenza.

Al momento della prenotazione del ricovero, allo scopo di garantire l'attuazione del principio di partecipazione tramite un'adeguata informazione, verrà consegnato all'utente un opuscolo informativo relativo alla degenza ospedaliera.

All'atto del ricovero è necessaria la seguente documentazione: richiesta del medico, tessera sanitaria e il codice fiscale. E' utile portare gli esami e accertamenti diagnostici già eseguiti e la lettera di dimissione di ricoveri precedenti. E' inoltre importante segnalare i farmaci assunti abitualmente.

RICOVERO IN DAY HOSPITAL DAY SURGERY E PRERICOVERO

La programmazione del ricovero in dayhospital, daysurgery e prericovero viene effettuata su indicazione di un Medico Ospedaliero dell'Unità Operativa.

LIBERA PROFESSIONE

L'attività libero – professionale intramuraria e regolamentata dall' Azienda

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

I presidi ospedalieri dell'Azienda garantiscono l'accessibilità agli Uffici "Accettazione Amministrativa", dove l'utente o un suo delegato, si recheranno per il disbrigo delle pratiche connesse al ricovero (cartella clinica e certificati di ricovero).

CARTELLE CLINICHE

Gli utenti che sono stati ricoverati nei presidi ospedalieri dell'Azienda, possono richiedere copia della cartella clinica e di altra documentazione sanitaria, dietro pagamento di un importo e secondo modalità stabilite dell'amministrazione, presso gli uffici appositi (direzione sanitaria e/o ufficio "accettazione amministrativa").

La documentazione richiesta può essere rilasciata:

- all'interessato purché maggiorenne
- ai genitori o a chi esercita la patria potestà (per i minorenni)
- a persona diversa dal paziente purché provvista di delega scritta conforme alle disposizioni di legge.

DICHIARAZIONE DI NASCITA

La dichiarazione di nascita puo' essere resa presso la Direzione Sanitaria del presidio Ospedaliero in cui e' avvenuta la nascita, davanti al Direttore Sanitario o suo delegato, dal padre e/o dalla madre nel termine di tre giorni dalla stessa. I documenti richiesti : carta d' identita' valida, stato di famiglia, certificato di assistenza al parto (legge 15 maggio 1997 n. 127)





Garanzie durante il ricovero

L'**Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate** per quanto riguarda il ricovero ospedaliero, **garantisce** all'utente:

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la relativa qualifica.
- l'informazione circa il proprio stato di salute
- l'informazione chiara e completa rispetto a indagini e trattamenti a cui sarà sottoposto
- la possibilità' di non accettare il trattamento, l'intervento o le cure proposte
- la riservatezza e il rispetto della persona nelle visite e altre prestazioni sanitarie
- il rispetto delle proprie convinzioni religiose o filosofiche
- informazioni scritte al momento della dimissione, relative al decorso clinico della malattia ed istruzioni su eventuali controlli e terapie da proseguire a domicilio.
- la possibilità' a presentare reclami o suggerimenti presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ottenere risposte nel tempo massimo previsto dalle norme vigenti in materia (30 gg)
- la rilevazione periodica del grado di soddisfazione dell'utente sui servizi erogati mediante l'utilizzo di questionari
- la diffusione e comunicazione dei dati personali e riservati solo previo consenso informato. (Legge 196/05)



Allegati : informazioni sui singoli presidi

[Carate Brianza](#)

[Desio](#)

[Giussano](#)

[Seregno](#)

[Vimercate](#)



L' ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E I REFERTI

L'assistenza specialistica ambulatoriale comprende le visite, le prestazioni specialistiche di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le misure terapeutiche e riabilitative necessarie per il trattamento delle malattie e inabilità.

Le prestazioni ambulatoriali sono suddivise in 3 categorie:

- **Urgenti**, e sono in genere fornite dal Pronto Soccorso
- **Urgenti differibili** sono quelle prestazioni considerate dal medico curante o pediatra di base urgenti, ma differibili cioè che non comportano l'invio al Pronto Soccorso. Il medico di Medicina Generale ha a disposizione dei bollini verdi che può applicare sulla ricetta. Ciò consente al cittadino di ottenere la prestazione entro 3 giorni (72 ore) dal momento della presentazione della richiesta, che deve riportare una data non antecedente a due giorni.
Le prestazioni urgenti ma differibili non devono essere indirizzate al pronto Soccorso, ma presso gli ambulatori.
- **Ordinarie**: sono quelle prestazioni le cui prescrizioni non riportano l'urgenza

Ogni singola ricetta, può contenere fino a otto prestazioni della medesima branca specialistica. Per le prestazioni di terapia fisica e riabilitazione, ogni ricetta può contenere fino a sei tipi di prestazioni, con il limite, per ognuna di esse, di dodici sedute.

La richiesta non è necessaria per le visite specialistiche di odontoiatria, ginecologia e ostetricia, oculistica (limitatamente alla misurazione della vista), pediatria (laddove non c'è il pediatra di libera scelta) e psichiatria.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni delle visite specialistiche devono essere effettuate presso gli appositi Centri Unici di Prenotazione (C.U.P.) o presso gli Uffici prenotazioni delle diverse sedi ospedaliere.

Il cittadino, nel caso fosse impossibilitato a presentarsi all'appuntamento, deve comunicare la propria assenza, entro e non oltre le 24 ore precedenti, anche a mezzo telefonico.

La comunicazione dell'assenza dà diritto alla restituzione del ticket pagato (previa esibizione delle ricevute).

In caso la struttura non potesse effettuare la prestazione nel giorno e nelle ore stabilite, è tenuta ad informare la persona interessata, tramite telefonata o telegramma fissando una nuova prenotazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, salvo esenzioni, sono soggette al pagamento di un ticket. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni di assistenza specialistica sino ad un tetto massimo previsto per singola ricetta. Il versamento della somma prevista deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione.

Il pagamento può essere effettuato presso gli sportelli degli Uffici Cassa, o tramite l'uso di macchine automatizzate (ove installate) e con POS

- al momento della prenotazione
- prima della visita o prestazione

L'utente deve documentare l'avvenuto pagamento consegnando copia della ricevuta nel relativo ambulatorio.

RITIRO DEI REFERTI

Generalmente ad ogni utente, alla fine della visita specialistica o diagnostica, viene rilasciato il referto scritto, da consegnare al proprio medico di medicina generale. Ove il referto non possa essere rilasciato immediatamente, verrà consegnato al cittadino un promemoria con giorno, orario e luogo di ritiro.

GARANZIE ALL' UTENTE

L'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate per quanto riguarda, l'assistenza specialistica ambulatoriale **garantisce** all'utente:

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la relativa qualifica.
- l'informazione chiara e per iscritto sul luogo, giorno ed ora della visita o degli esami specialistici e su quanto necessario perchè le prestazioni possano essere correttamente eseguite
- la riservatezza e il rispetto della dignità di ogni persona nelle visite e nelle prestazioni
- la diffusione e comunicazione dei dati personali e riservati solo previo consenso informato. (Legge 196/05)
- l'informazione sulla metodologia e sulle procedure usate, relative agli esami da eseguire
- la rilevazione periodica del grado di soddisfazione dell'utente sui servizi erogati mediante l'utilizzo di questionari

chiede all'utente:

- di presentare la richiesta del medico nei ricettari regionali, adeguatamente compilata,
- di pagare il ticket previsto dalla Legge,
- di attenersi alle prescrizioni di carattere sanitario per la visita o gli esami,
- di comunicare l'eventuale rinuncia alla prenotazione almeno 24 ore prima della prestazione



IMPEGNI E PROGRAMMI

L'azienda si propone di individuare in base alle sue precipue attivita' i fattori e le iniziative per migliorare la qualita' dei servizi offerti. Per ogni iniziativa sono individuati degli indicatori di qualita' e gli opportuni strumenti di verifica per raggiungere determinati livelli di qualita'.

Le iniziative si sviluppano nel tempo in base a proprie analisi, all' esperienza e alle segnalazioni degli utenti.



TUTELA DEGLI UTENTI

L'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate, al fine di assicurare l'effettiva tutela del cittadino verso qualsiasi disservizio che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni sanitarie, ospedaliere e ambulatoriali, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, ha istituito

l' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono:

- **INFORMARE** i cittadini utenti sui servizi , sulle modalità di erogazione e di accesso alle prestazioni.
- **ACCOGLIERE** segnalazioni di disfunzioni, reclami e suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- **PROMUOVERE** iniziative di comunicazione per far conoscere norme, servizi e diritti degli utenti;
- **FACILITARE** il diritto di partecipazione e la trasparenza degli atti amministrativi

L'Ufficio di Relazioni con il Pubblico è presente presso ogni presidio complesso dell'Azienda con uno sportello aperto al pubblico, con orari e durata coerenti con l'entità e l'utilizzo delle strutture.

[Sedi dell' URP e orari di apertura al pubblico](#)

(vedi sezione sito web per orari aggiornati)

I cittadini utenti possono accedere all'U.R.P. mediante:

- colloquio diretto con gli operatori con contestuale compilazione di apposito modulo di segnalazione;
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata per posta , telefax o consegnata di persona agli Uffici Relazioni con il Pubblico di Presidio;
- compilazione di apposito modulo, disponibile presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico di Presidio;
- segnalazione telefonica

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà compilato l'apposito modulo, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio Pubblica Tutela, la cui responsabilità è affidata ad un soggetto esterno all'Amministrazione dell'Azienda Ospedaliera, ha il compito di assicurare il rispetto della dignità personale e sociale degli utenti e di garantire il mantenimento delle relazioni sociali e familiari, con il solo limite derivante dalle esigenze collettive e tecniche di erogazione delle prestazioni.

Possono essere inviati a quest'ufficio i reclami e le segnalazioni relative alla tutela della dignità e dei diritti del malato

SEDE: Vimercate, via Cesare Battisti,23 TEL: 039/6654380

Regolamento dell' Ufficio di Pubblica Tutela (Vedi sito web)

NUMERO VERDE

Per facilitare l'informazione ai cittadini, l'azienda ospedaliera di Vimercate ha attivato una linea verde che risponde al **numero**



Chiamando questo numero, il cittadino potrà avere informazioni circa i servizi, le modalità di erogazione e di accesso alle prestazioni erogate dai presidi ospedalieri e dalle strutture territoriali dell'azienda ospedaliera di Vimercate.

