



CARTA DEI SERVIZI

Presentazione e principi
fondamentali
dell'Azienda USL 9 di
Grosseto

Gentile Utente,

Le presento la nuova Carta dei Servizi dell'Azienda USL 9 di Grosseto. Questa pubblicazione si inserisce tra gli strumenti di comunicazione con i cittadini e vuol rispondere all'esigenza di fornire un'informazione completa e trasparente sui servizi e le azioni di miglioramento adottate dall'Azienda.

La Carta dei Servizi, nel formato attuale, illustra sinteticamente le prestazioni erogate nei settori della Prevenzione, del Territorio e della Rete Ospedaliera, con particolare riferimento alla riorganizzazione aziendale, ispirata alla centralità della persona nel sistema sanitario locale.

Consapevole dell'impegno che quotidianamente è richiesto a tutti gli operatori, cui esprimo la mia personale graditudine per quanto reso possibile sino ad oggi, convinto che l'ascolto e la partecipazione dei cittadini rappresentano preziosi strumenti per offrire risposte efficaci ai bisogni di salute, sono certo che attraverso la collaborazione di tutti si possono raggiungere risultati ancora migliori.

Cordialmente

Il Direttore Generale
dell'Azienda USL 9

Strutturazione della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è strutturata in due parti:

nella prima sono presentati l'Azienda, la missione, i valori, i principi, gli impegni e standard, nonché il decalogo dei diritti e doveri del cittadino, anche in tema di rispetto della Privacy (tutela della riservatezza);

nella seconda sono contenute le informazioni di "servizio", tra cui le modalità di accesso alle prestazioni, i recapiti e riferimenti delle strutture eroganti, i percorsi assistenziali.

Maggiori approfondimenti sulle tematiche ed informazioni contenuti nella presente Carta sono reperibili nelle guide di settore ed opuscoli disponibili anche sul sito Internet dell'Azienda - www.usl9.grosseto.it – che offre agli utenti un aggiornamento quotidiano delle notizie utili.

1. 1. Ambito territoriale e organizzazione

L'Azienda USL 9 di Grosseto è stata costituita ed attivata il 1° gennaio 1995. Il territorio di riferimento comprende 28 Comuni*, con una superficie di circa 4500 Km² e una popolazione residente di oltre 220.000 unità, di cui il 25% ultra65enni e il 5% stranieri.

* I Comuni della provincia di Grosseto:

Arcidosso, Campagnatico, Capalbio, Castell'Azzara, Castel del Piano, Castiglione della Pescaia, Cinigiano, Civitella Paganico, Follonica, Gavorrano, Grosseto, Isola del Giglio, Magliano in Toscana, Manciano, Massa Marittima, Monte Argentario, Monterotondo Marittimo, Monitieri, Orbetello, Pitigliano, Roccalbegna, Roccastrada, Santa Fiora, Scansano, Scarlino, Seggiano, Semproniano, Sorano.

Il territorio provinciale corrispondente all'ambito di competenza
dell'Azienda USL 9 di Grosseto



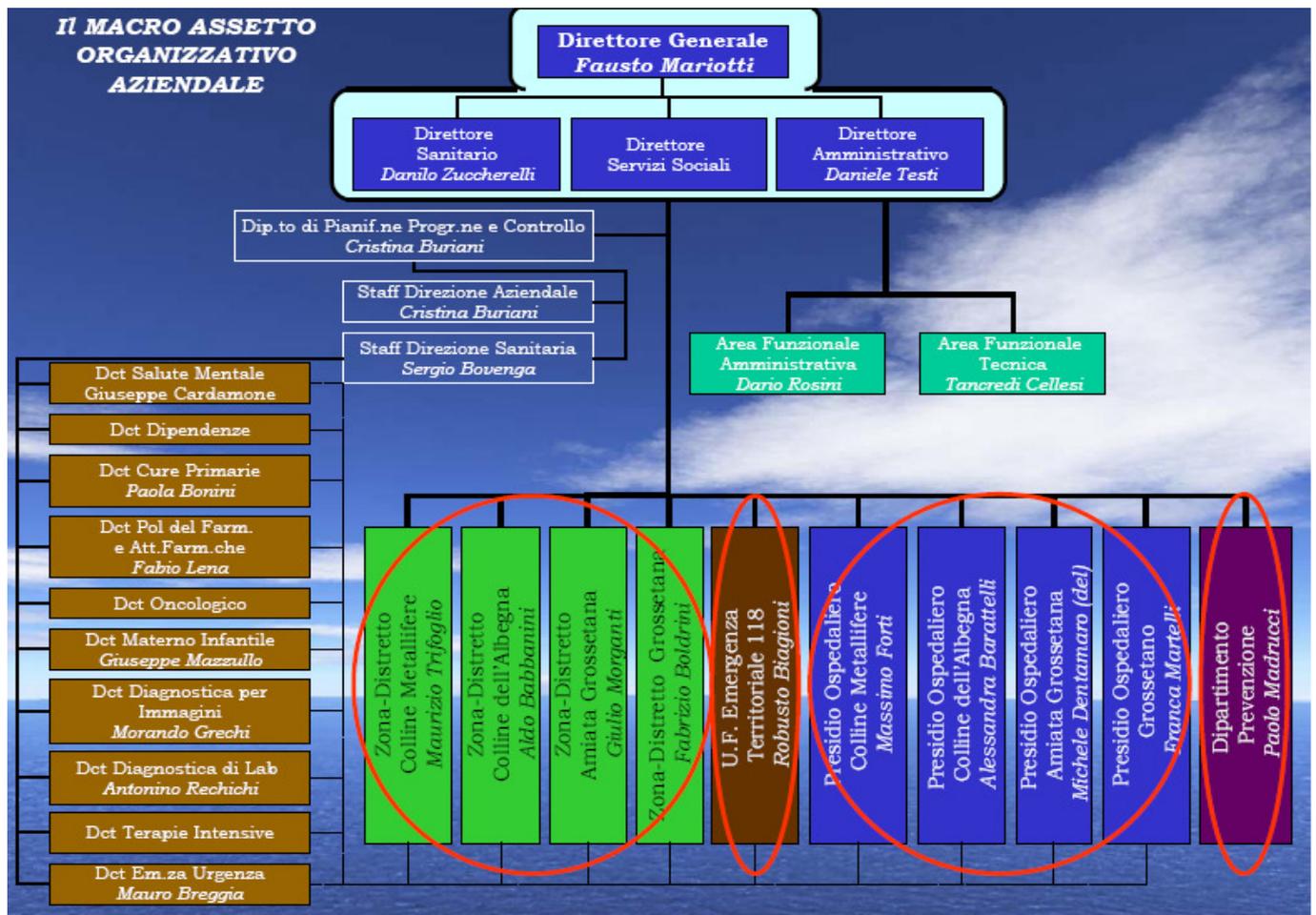
Dall'Azienda USL 9 di Grosseto dipendono 2.850 operatori, oltre ai convenzionati e al personale con incarichi a tempo determinato. A questi si aggiungono circa 300 professionisti tra Medici di Medicina Generale e Pediatri di famiglia che rappresentano, nell'ambito della più complessa rete assistenziale, il primo punto di contatto tra la sanità e il cittadino.

L'Azienda è articolata in quattro Zone-Distretti, mediante i quali assicura ai residenti e ai soggetti ad essi assimilabili l'erogazione delle prestazioni comprese nei livelli di assistenza.

La sede legale dell'Azienda USL 9 è situata a Grosseto presso il Centro Direzionale di Villa Pizzetti, Viale Cimabue n. 109 in cui si trovano:

- il Direttore Generale (0564/485993 e-mail: dirgen@usl9.toscana.it)
- Il Direttore Sanitario (0564/485989 e-mail: dirsan@usl9.toscana.it)
- il Direttore Amministrativo (0564/485881 diramm@usl9.toscana.it)

Per il conseguimento dei propri obiettivi l'Azienda è articolata in macrostrutture, in strutture organizzative funzionali e professionali.



1.2. Missione e valori

La **missione** dell'Azienda USL 9 di Grosseto è contribuire agli obiettivi - definiti dal Piano Sanitario Regionale - di prevenzione delle malattie e degli infortuni negli ambienti di vita e di lavoro, alla diagnosi e cura delle malattie, alla riabilitazione degli stati di invalidità e inabilità; assicurare, inoltre, i livelli essenziali di assistenza nel rispetto dei principi di dignità della persona umana, del bisogno di salute, dell'equità di accesso all'assistenza, della qualità delle cure e della loro appropriatezza, nonché dell'economicità nell'impiego delle risorse, garantendo la disponibilità e l'accesso all'intera gamma di servizi e prestazioni a valenza sanitaria e socio sanitaria ad elevata integrazione compresi nei livelli di assistenza.

I **valori** sui quali si fonda la "visione aziendale", cioè ciò che l'Azienda vuol raggiungere, sono rappresentati da:

- riconoscimento e ascolto delle esigenze del cittadino rispettandone diritti e bisogni, favorendone la partecipazione attiva al processo di cura e attivando sistemi di ascolto/monitoraggio della soddisfazione per migliorare la qualità del servizio fornito;
- riconoscimento del professionista, ponendo attenzione alle persone, valorizzandone le competenze e potenzialità per ideare e progettare l'innovazione, creando le condizioni per il coinvolgimento ampio e diffuso degli operatori nei processi e nelle decisioni aziendali, così da costruire giorno per giorno, all'interno dell'ordinaria attività, il futuro e una visione costantemente aggiornata delle strategie aziendali;
- promozione di un sistema di reti di collaborazione e cooperazione per offrire servizi integrati con le altre strutture sanitarie e sociali della provincia e della regione;
- sviluppo di un sistema di comunicazione aziendale che garantisca la trasparenza delle modalità di erogazione delle prestazioni, omogeneità, coerenza e correttezza dell'informazione sia verso l'esterno, sia all'interno;
- responsabilizzazione, a tutti i livelli aziendali, mediante sistemi di verifiche continue degli impegni assunti;
- efficacia degli interventi mediante lo sviluppo di programmi permanenti di revisione della pratica clinica e assistenziale, l'adesione a criteri e standard di qualità clinica, la partecipazione ai sistemi di accreditamento istituzionale e professionale;
- trattamento del dolore, dando attuazione ai contenuti dei documenti nazionali e regionali sul tema (dalla Carta di Pontignano, al Manifesto Etico Contro il dolore non necessario, ecc.);

- sicurezza delle prestazioni e dei servizi sanitari, mirando a perfezionare l'organizzazione verso la prevenzione dei rischi, sviluppando la cultura della sicurezza e sistemi di monitoraggio e gestione del rischio clinico;
- valorizzazione della sperimentazione, ricerca, sviluppo di nuovi percorsi e procedure di alta tecnologia.

Gli obiettivi dell'Azienda USL 9 di Grosseto e la configurazione organizzativa tengono altresì conto dei vincoli e delle opportunità poste dal quadro normativo e programmatico ed in particolare della rispondenza agli obiettivi sanitari (appropriatezza e qualità) ed economico-finanziari ivi contenuti.

1.3 Principi fondamentali

L'Azienda USL 9 nell'erogazione dei propri servizi garantisce il rispetto dei seguenti principi:

1. Eguaglianza.

Nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere garantita l'uguaglianza fra tutti i cittadini utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

2. Imparzialità.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità.

L'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate misure idonee, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta.

L'Azienda USL 9 deve assicurare all'utente il diritto di scelta tra i

soggetti eroganti il servizio, secondo le modalità e tariffe previste dalla normativa vigente.

5. Partecipazione e accesso.

L'Azienda è tenuta ad attivare iniziative per favorire l'interazione con gli utenti e tutelare il diritto alla corretta fruizione dei servizi, favorendo la partecipazione del cittadino alle varie fasi di attuazione degli interventi. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda. Tale diritto è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge (7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni) e dai regolamenti aziendali. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. L'Azienda dà riscontro all'utente circa reclami, segnalazioni, proposte da esso formulati. L'Azienda partecipa al sistema regionale di valutazione delle performance e acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso .

6. Efficienza ed efficacia.

L'Azienda eroga i servizi di competenza in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Impegni e standard

La Carta dei Servizi ha introdotto nella Pubblica Amministrazione il concetto di **standard di qualità**. Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione di miglioramento su cui tutta l'Azienda è impegnata.

Per **impegni** devono quindi intendersi quei "comportamenti e azioni" da adottare e sviluppare per il raggiungimento di obiettivi.

Gli standard sono basati su **indicatori** che vengono verificati dall'organizzazione aziendale mediante strumenti che consentono di valutare il raggiungimento totale o parziale dello standard.

Nella seguente tabella sono riportati, per singolo aspetto (categoria) assunto come rilevante per l'Azienda, in tema di qualità dei servizi forniti al cittadino, gli specifici **impegni, indicatori, standard, strumenti di verifica.**

Categoria	Impegno	Indicatore	Standard	Strumento verifica
Aspetti relazionali	Riconoscibilità del personale	N° personale dotato di cartellino	100% del personale con elementi di riconoscimento (divisa, cartellino)	Controlli periodici Responsabile/ Monitoraggio reclami-segnalazioni
	Garantire il miglioramento dei rapporti tra cittadini – utenti e personale	Numero reclami segnalazioni per aspetti relazionali	Decremento % segnalazioni reclami	Monitoraggio reclami-segnalazioni
Umanizzazione	Estensione fasce orarie di visita	Informazione all'utente su opuscolo accoglienza	Presenza nel 100% delle strutture dell'opuscolo accoglienza	Monitoraggio aziendale/verifica reclami-segnalazioni
	Presenza continua di un familiare durante la degenza del bambino, (arredo per il riposo e pasto)	Informazione su opuscolo accoglienza	Presenza nel 100% delle strutture dell'opuscolo accoglienza	Non conformità rilevata con reclami-segnalazioni
	Presenza di spazio gioco con organizzazione di eventi ludico ricreativi	Presenza di spazio gioco e di attività ludico ricreative svolte con apporto AA.VV.	Presenza di spazio gioco e di attività ludico ricreative svolte con apporto AA.VV.	Verifiche mediante monitoraggio
	Mediazioni culturale per persone straniere e di diverse religioni	Disponibilità di mediatori linguistici culturali / attivazione Ministro altro culto	Presenza nel 100% delle strutture di procedura definita per richiesta Ministro culto e mediatore -interprete	Monitoraggio reclami-segnalazioni
	Possibilità di scelta del menù islamico all'atto dell'accettazione ospedaliera	Possibilità di scelta del menù islamico all'atto dell'accettazione ospedaliera	Esistenza procedura	Monitoraggio presidio
	Assicurare le cure necessarie per il contenimento della sofferenza	Attuato progetto Hospice e rete cure palliative/Iniziativa formazione sensibilizzazione	Esistenza procedura per accedere a terapie palliative/realizzazione iniziative formazione	Monitoraggio aziendale: Comitato Etico Locale
	Garantire umanizzazione della morte	Iniziative di miglioramento realizzate	Attuazione interventi adeguamento spazi	Monitoraggio segnalazioni -reclami
Informazione e Comunicazione	Visibilità URP	Presenza di una rete di URP e loro pubblicizzazione	100% Presenza informazioni (opuscoli, cartellonistica) su accesso all'URP e pubblicizzazione sul sito	Verifica reclami-segnalazioni
	Garantire la presenza numero telefonico dedicato all'orientamento del cittadino per l'accesso ai servizi	Esistenza di un numero verde dedicato, integrato da servizio telefonico di ascolto (URP aziendale)	Servizio attivo e dedicato (40 ore sett)	Monitoraggio

Categoria	Impegno	Indicatore	Standard	Strumento verifica
Informazione e Comunicazione	Garantire spazi per attività accoglienza/informazione alle Associazioni di Volontariato e Tutela firmatarie protocolli intesa	Presenza spazio dedicato	Presenza spazi dedicati ad associazioni di Volontariato e Tutela Attuazione progetto accoglienza con AA.VV.	Atti e disposizioni
	Processi di informazione ed espressione consenso informato da parte del paziente o chi per esso	Esistenza procedura specifica/	Iniziativa di informazione e comunicazione	Verifiche conformità
	Consegna relazione sanitaria ai dimessi per il medico di MG o pediatra di famiglia	N° dimessi a cui viene consegnata la relazione/N° totale dimessi	100% dimessi	Verifiche interne a campione nella cartella clinica
	Leggibilità e identificabilità operatore nella documentazione clinica	% casi documentazione sanitaria conformi ai criteri	Incremento documentazione conforme	Verifiche sistematiche a campione o giorno indice
	Garantire l'ottenimento delle notizie cliniche da parte del ricoverato nel rispetto della privacy	Presenza di modulistica dedicata ed informazione su opuscoli informativi	Consegna della modulistica al 100% dei ricoverati e cartello informativo	
Tempi Accessibilità	Accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine nei tempi massimi regionali	Presenza di sistema di monitoraggio dei tempi di attesa e disponibilità di consultazione degli aggiornamenti	100% sistema di monitoraggio dei tempi di attesa con disponibilità di consultazione anche via internet	Sistema di monitoraggio reclami segnalazioni
	Consegna referti entro 5 giorni, salvo diversa tipologia di esami dichiarati	Presenza di sistema di monitoraggio dei tempi di attesa e disponibilità di consultazione degli aggiornamenti	90% referti consegnati entro 5 giorni	Sistema di monitoraggio reclami segnalazioni
	Rilascio all'utente di un bonus in caso di mancata effettuazione prestazione prenotata	N° rimborsi effettuati/N° rimborsi richiesti	100% rimborso agli aventi diritto	Monitoraggio aziendale/esame reclami
	Rilascio copia cartella clinica entro termini massimi previsti	Informazione nell'opuscolo	Raggiungimento 100% di effettiva corrispondenza	Monitoraggio PP.OO.
	Protocolli dimissioni protette con coinvolgimento servizi territoriali per alcuni particolari percorsi dichiarati	Esistenza protocolli dimissioni difficili con coinvolgimento servizi territoriali per alcuni particolari percorsi dichiarati	Esistenza procedure nel 100% dei presidi nei casi conformi	Segnalazioni mancata attivazione per i percorsi definiti

Categoria	Impegno	Indicatore	Standard	Strumento verifica
Albelghieri e Comfort	Riduzione complessiva camere degenza con + di 4 posti letto	N° camere degenza con oltre 4 p.l./N° complessivo camere degenza	Assenza in ogni stabilimento di camere con oltre 4 p.l.	Piano adeguamento
	incremento camere con servizi igienici per degenti	N° camere degenza con servizi igienici//N° complessivo camere degenza	100% camere degenza con servizi igienici	
Categoria	Impegno	Indicatore	Standard	Strumento verifica
Albelghieri e Comfort	Incremento camere attrezzate per portatori di handicap	N° camere degenza attrezzate/N° complessivo camere degenza	Presenza in ogni stabilimento	Monitoraggio Piano adeguamento
	Scelta tra 2 o più menù per i pazienti a dieta libera	Presenza di due o più menù prenotabili per i pazienti a dieta libera	Possibilità scelta tra 2 o più menù per i pazienti a dieta libera	Verifiche menù
Struttura e Logistica	Adeguate segnaletica per agevolare l'accesso	Presenza idonea segnaletica	80%	Verifiche aziendali con istituzione tavolo
Aspetti Burocratico-amministrativi	Predisposizione fogli informativi per procedure amministrative/sanitarie complesse (es. rilascio certificaz. Invalidità, rilascio protesi)	Predisposizione fogli informativi aggiornati per procedure amministrative/sanitarie complesse	Possibilità per i cittadini di ricevere fogli informativi	Verifiche aziendali
Tutela Ascolto e Verifica	Rilevazione soddisfazione/gradimento utenti servizi ospedalieri	Effettuazione oltre alle indagini MES rilevazione della soddisfazione degli utenti	Incremento indagini per servizi ambulatoriali e territoriali	Pubblicizzazione risultati indagini (anche in Conferenza Servizi)
	Garantire ai cittadini che presentano un esposto, la risposta entro 30 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità	Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Risposta al 100% degli utenti che hanno presentato esposti con le modalità previste in procedura	Monitoraggio tempi di risposta

Si rammenta che l'Azienda USL 9 ha elaborato, sia per diffondere i propri impegni, sia per migliorare la comunicazione e informazione verso i fruitori, Carte di Settore per fasce di patologia e di utenti disponibili presso le strutture interessate (es. Diabetologia, Ambulatorio colon-urostomizzati, Centro Procreazione Medicalmente Assistita, ecc). Il sistema Carta dei Servizi comprende inoltre ulteriori strumenti di

informazione quali guide, opuscoli, fogli accoglienza e vario materiale, tutti disponibili presso i servizi aziendali e i Punti URP.

1.5 Decalogo dei diritti e doveri

La comunicazione e l'informazione fra persona assistita ed operatore sono essenziali per decidere responsabilmente e compiutamente della propria salute. Questo decalogo, elaborato sulla base di una proposta della Commissione Regionale di Bioetica, è stato approvato dal Consiglio Regionale della Toscana con deliberazione n. 223 del 26 luglio 1999. La persona assistita ha il **dovere** di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza. I medici e gli altri operatori sanitari devono garantire la massima attenzione nel rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali.

È **diritto** della persona assistita chiedere ed ottenere dal medico informazioni su tutto ciò che riguarda il proprio stato di salute e, nel caso essa risulti affetta da una malattia, di ricevere adeguate indicazioni su:

- natura, durata, evoluzione della medesima
- le cure necessarie
- le alternative di cura, ove esistono
- la presumibile durata di un eventuale ricovero ospedaliero, riflessi della malattia e delle cure sullo stato e la qualità della propria vita
- tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore derivanti dalla malattia stessa e/o dalle relative attività diagnostiche e curative.

La persona assistita ha **diritto**:

□ ad un'informazione onesta e serena, attraverso un linguaggio chiaro ed essenziale, adeguato alla sue possibilità di comprensione, in relazione anche al livello di cultura posseduto

□ ad un'informazione tramite colloquio con il medico curante, anche se si ricorre all'aiuto di opuscoli informativi o strumenti audiovisivi. Il personale infermieristico e tecnico sanitario è tenuto a fornire chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati. Un'informazione leale, corretta e completa fra il personale sanitario e la persona assistita è condizione indispensabile per soddisfare i diritti di salute del cittadino.

Ottenuta un'adeguata informazione sanitaria, è **diritto** della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte. Il medico, senza il consenso della persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge e nelle situazioni di necessità ed urgenza, quando il cittadino, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

E' **diritto** della persona assistita:

□ leggere la propria cartella clinica, inserirvi, mediante il medico, osservazioni personali ed ottenerne una copia.

L'informazione è riservata esclusivamente alla persona assistita. Ai familiari e soggetti terzi è ammessa solo l'interessato lo consenta o nei casi previsti dalla legge. Ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003 - **Tutela della Riservatezza** - chiunque ha diritto alla tutela dei dati personali raccolti e conservati presso l'Azienda, nonché ad essere informato sulle caratteristiche del trattamento dei dati e sui diritti riconosciuti dalla legge. Le garanzie di riservatezza riguardano in

particolare:

- **le modalità di raccolta dei dati personali e sanitari.** I dati sono acquisiti dal personale dell'Azienda nel corso degli interventi di diagnosi e cura presso la struttura sanitaria, nonché per le attività amministrative connesse. L'acquisizione dei dati è necessaria per la cura;

- **l'utilizzazione dei dati per le finalità proprie del servizio sanitario.** Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza. Gli stessi sono utilizzati dagli operatori nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio;

- **le modalità di conservazione dei dati.** L'Azienda USL 9 custodisce i suoi dati in archivi cartacei o informatici, proteggendoli con misure di sicurezza in grado di garantire che solo il personale autorizzato possa conoscere le informazioni.

In caso di malati minori o infermi di mente, il diritto all'informazione e ad esprimere il consenso spetta ai genitori o al tutore. Il personale sanitario è tenuto comunque a ricercare sempre la massima partecipazione ottenibile di tali soggetti, garantendo in ogni caso anche ad essi un'adeguata informazione.

La persona assistita ha inoltre il **diritto**:

□ di chiedere il parere di un altro medico di sua fiducia, nel rispetto delle competenze del medico curante.

Il cittadino a cui si propone la partecipazione ad eventuali sperimentazioni cliniche ha diritto ad essere adeguatamente informato sugli scopi, benefici, disagi e rischi delle stesse. La partecipazione alla sperimentazione è sempre libera ed è comunque vincolata ad un consenso esplicito e documentato del soggetto coinvolto.

Particolare attenzione è rivolta ai **Diritti del Bambino in Ospedale**. L'Azienda USL 9 è impegnata a garantire a tutti i minori che fruiscono delle prestazioni sanitarie erogate dalle proprie strutture i diritti enunciati e di seguito riassunti nella specifica Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale, cui si rimanda.

Il bambino ha diritto:

1. al godimento del massimo grado di salute
2. ad essere assistito in modo globale
3. a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza
4. al rispetto della propria identità, sia personale che culturale ed al rispetto della propria fede religiosa
5. al rispetto della propria privacy
6. alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale. Il bambino ha diritto alla sua vita di relazione anche nei casi in cui necessiti di isolamento. Il bambino ha diritto a non essere trattato con mezzi di contenzione
7. ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ha diritto ad esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione
8. ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano
9. ad essere coinvolto nel processo di espressione all'assenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca sperimentazione clinica
10. a manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Ha diritto ad

essere sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi

11. ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono, di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale

12. ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di "auto - cura" e in caso di malattia ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici

13. di usufruire di un rapporto riservato paziente - medico, ha diritto altresì di chiedere e di ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità. Ha diritto inoltre di chiedere e di ricevere informazioni sull'uso di farmaci, sostanze nocive ed eventuali evoluzioni verso le tossicodipendenze, nonché ad essere adeguatamente indirizzato ai servizi di riabilitazione se necessario

14. Il bambino e la famiglia hanno diritto alla partecipazione.

Tutela della riservatezza e dignità della persona (Privacy)

L'Azienda USL 9 di Grosseto assicura che il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, della dignità delle persone fisiche e giuridiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla protezione dei dati personali degli utenti. Garantisce che il trattamento dei dati - siano essi acquisiti con posta, moduli elettronici o altra modalità - è conforme a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali. Il trattamento dei dati è ammesso da parte del Titolare, del Responsabile e degli Incaricati. L'Azienda non consente il trattamento da parte di altro personale non autorizzato.

Il Regolamento Aziendale disciplina in un complesso di norme le specifiche competenze assegnando i relativi livelli di responsabilità in materia di riservatezza dell'utente.

1.6 Tempi di attesa

Il tempo di attesa, come intervallo che intercorre tra la richiesta/prenotazione di una prestazione e l'effettiva erogazione della medesima da parte dell'azienda sanitaria, è la conseguenza di più fenomeni strettamente correlati. In presenza di particolari condizioni, quali l'inappropriatezza della domanda, l'insufficienza dell'offerta, una cattiva organizzazione del rapporto domanda/offerta possono generarsi criticità, con allungamento del tempo di attesa.

Molteplici gli interventi in questi anni messi a punto dalla Regione Toscana e recepiti dalle Aziende Sanitarie per ridurre i tempi di attesa e garantire risposte efficaci.

Ciò premesso è utile sapere che la Regione Toscana ha definito quattro classi di priorità (delibera Giunta Regionale 493/2011) all'interno delle quali il medico prescrittore deve collocare la prestazione richiesta e più precisamente:

- **U** (Urgente) da eseguire nel più breve tempo possibile e comunque entro 72 ore. Trattasi di prestazione la cui tempestiva effettuazione condiziona in un arco di tempo brevissimo la prognosi del paziente (situazione di urgenza);
- **B** (Breve) da eseguire entro 10 giorni. Trattasi di prestazione la cui tempestiva effettuazione condiziona in un arco di tempo breve la prognosi del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità (situazione di attenzione);
- **D** (Differibile) da eseguire entro 30 giorni per le visite o 60 per gli accertamenti diagnostici. Trattasi di prestazione la cui tempestiva effettuazione non influenza significativamente la prognosi a breve, ma è richiesta sulla base della presenza di dolore o disfunzione o disabilità (situazione di routine);

- **P** (Programmata). La prestazione può essere programmata in un maggior arco di tempo in quanto non influenza la prognosi, il dolore, la disfunzione o la disabilità (situazione dilazionabile).

I medici prescrittori, sia Convenzionati (Medici di Medicina Generale, Pediatri di Famiglia, Specialisti ambulatoriali interni), sia Specialisti ospedalieri dipendenti – valutata la severità del quadro clinico presente (incluso il sospetto diagnostico), la prognosi, l'eventuale tendenza al peggioramento a breve, la presenza di dolore o deficit funzionale, le implicazioni sulla qualità della vita, speciali caratteristiche del paziente che possono configurare delle eccezioni – devono obbligatoriamente segnalare nella prescrizione su ricettario del SSN:

- il quesito diagnostico che motiva la richiesta della prestazione
- se si tratta di primo contatto o di contatto successivo (secondo accesso/controllo)
- la classe di priorità come definita in precedenza

E' importante inoltre chiarire che la prestazione di primo accesso, prenotabile presso il Centro Unico di Prenotazione:

- a) viene di norma richiesta da un prescrittore esterno (tipicamente il medico di medicina generale o pediatra di libera scelta);
- b) innesca la presa in carico del bisogno assistenziale, garantendo l'accesso alla prestazione nei tempi indicati;
- c) può concludersi con la soddisfazione del quesito diagnostico mediante la refertazione, ma può attivare anche ulteriori prestazioni (di secondo accesso) che si rendono necessarie per addivenire alla diagnosi. Tali ulteriori prestazioni, in relazione all'accertato problema di salute, sono generate e gestite dallo specialista, che, operata la valutazione clinica, si farà carico delle relative priorità assistenziali.

Pertanto dalla prestazione di primo accesso, che deve essere erogata nei tempi previsti, si differenziano le prestazioni di “secondo accesso” e quelle di controllo (o follow-up) la cui erogazione avverrà in tempi diversificati.

Va ricordato poi che la prestazione richiesta può essere garantita dall'Azienda sull'intero territorio provinciale, vale a dire in almeno un punto di offerta, ospedaliero o territoriale, pubblico o privato accreditato, in qualsiasi zona-distretto in cui è suddiviso il territorio di competenza aziendale, indipendentemente dalla specifica residenza distrettuale dell'utente. Il rifiuto della prenotazione proposta, entro il tempo previsto, in uno dei punti di offerta, per diversa scelta dell'utente libera l'Azienda da qualsiasi onere risarcitorio.

ATTENZIONE:

è opportuno ricordare che le prestazioni previste dai programmi di prevenzione denominati “Screening” NON sono assimilabili alle medesime prestazioni previste nell'elenco allegato.

Per esempio una mammografia che un'assistita è invitata ad eseguire nel contesto di un programma di prevenzione, anche se effettuata per la prima volta, NON dovrà essere garantita entro 30 giorni.

Gli Screening prevedono infatti la chiamata di persone sane, appartenenti ad una determinata fascia di età, invitate ad eseguire una determinata prestazione. Tali percorsi NON devono esser confusi con i percorsi diagnostici di primo accesso, che invece si avviano quando vi è un sospetto clinico o con le indagini in fasce di età diverse da quelle previste dagli Screening.

E' INOLTRE UTILE SAPERE CHE:

se il Cittadino deve prenotare una prima visita specialistica o un primo accesso a prestazioni diagnostico-strumentali (classi di priorità B o D) è

Suo diritto ottenere:

ENTRO 7 (B) o 15 (D) giorni una prima visita nelle branche di Cardiologia, Ginecologia, Oculistica, Neurologia, Dermatologia, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Chirurgia Generale e Urologia;

ENTRO 30 giorni per le restanti prime visite compresa Chirurgia Vascolare;

ENTRO 60 giorni una prima prestazione diagnostico-strumentale (sono quindi escluse prestazioni di controllo o follow-up) in almeno uno dei presidi ospedalieri o territoriali dell'Azienda Usl 9.

Se i tempi non sono rispettati il Cittadino ha diritto di richiedere, attraverso un apposito modulo, consegnato direttamente allo sportello CUP (Centro Unico Prenotazione) o scaricabile dal sito aziendale (www.usl9.grosseto.it) un indennizzo pari a 25 EURO.

E' utile chiarire che:

→ solo quando l'Azienda, per motivi esclusivamente ad essa imputabili, non garantisce l'erogazione della prestazione nel tempo dovuto il Cittadino ha diritto all'indennizzo di 25 Euro.

Nessuna somma può essere riconosciuta se il Cittadino rifiuta di recarsi presso un presidio aziendale, anche diverso da quello di residenza, erogante la prestazione nei tempi previsti, così come non può essere liquidato alcun importo, a titolo risarcitorio o di eccedenza rispetto alla somma di 25 Euro, qualora il Cittadino scelga, in caso di impossibilità dell'Azienda a fornire la prestazione, di eseguire la medesima in struttura diversa;

→ se il Cittadino non può presentarsi ad una qualsiasi visita specialistica o prestazione diagnostica, indipendentemente dal tempo d'attesa previsto, deve assolutamente comunicarlo all'Azienda, almeno 48 ore prima, anche telefonicamente al CUP –

800500483 numero verde gratuito per chi chiama da telefono fisso dalla provincia di Grosseto, **199.100.483** per le chiamate da cellulare, **0564.972190** per chi telefona da apparecchio fisso da fuori provincia (tutti i numeri sono attivi per le prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 16, il sabato dalle 8 alle 12).

In casi di improvvisa, sopravvenuta impossibilità il Cittadino o persona delegata dovrà comunque mettersi in contatto con il CUP, o far pervenire, anche a mezzo fax allo 0564/483.437, comunicazione della sopravvenuta impossibilità a presentarsi.

Quando ciò non avviene il Cittadino è tenuto al pagamento della somma di partecipazione (ticket) per la prestazione non effettuata e dell'intero costo della prestazione nel caso di mancato ritiro del referto.