

CARTA DEI SERVIZI



A.S.L. VC

Azienda Sanitaria Locale
di Vercelli



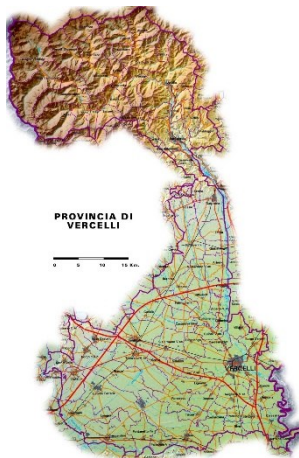
Conoscere, orientarsi e utilizzare
al meglio i servizi dell'ASL VC



SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
1.1 Missione strategica	3
1.2 I valori di riferimento	3
2. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	4
2.1 Il Distretto	4
2.2 I Dipartimenti Ospedalieri	5
2.2.1 Dipartimento di Assistenza Ospedaliera e Specialistica	5
2.2.3 Dipartimento di Emergenza Urgenza	6
2.3 I Dipartimenti Territoriali	6
2.3.1 Dipartimento di Prevenzione	7
2.3.2 Dipartimento Interaziendale di Salute Mentale	7
2.3.3 Dipartimento di Patologie delle Dipendenze	7
2.3.4 Dipartimento Interaziendale Materno Infantile	7
2.3.5 Dipartimento Interaziendale Medicina Fisica e Riabilitativa	8
2.3.6 Dipartimento Interaziendale Medicina dei Laboratori	8
2.3.7 Area del Farmaco	8
2.4 L'accesso alle informazioni	8
2.5 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	9
2.6 La Funzione di Partecipazione - Conferenza Aziendale di Partecipazione (CAP)	9
2.7 La prenotazioni di visite ed esami	9
2.8 Come disdire una prenotazione	12
2.9 Come pagare una visita o un esame	12
2.10 Tessera sanitaria europea	14
2.11 Assistenza Socio Sanitaria	14
3. IMPEGNI AZIENDALI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI, DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI	15
3.1 Impegni Aziendali	15
3.2 Standard ed indicatori di qualità	17
3.3 Diritti dei cittadini	18
3.4 Doveri dei cittadini	18
4. STRUMENTI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI AZIENDALI	19
4.1 Accesso agli atti amministrativi	19
4.2 Modalità di verifica della qualità dei servizi	19

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA



ASL VC - Azienda Sanitaria Locale di Vercelli

Sede Legale: **C.so Mario Abbiate n. 21 - 13100 - Vercelli**

Telefono centralino: **0161-593111** - Centralino Borgosesia: **0163-426111**

E-mail certificata: aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

CODICE FISCALE E PARTITA IVA 01811110020 -
Codice Unico Ufficio di IPA dell'A.S.L. VC: **UF9H8T**

L'**ASL VC di Vercelli** è un'Azienda territoriale suddivisa in 87 comuni con 167.308 abitanti (fonte BDDE Regione Piemonte al 31/12/2019 - ultimo dato disponibile alla data della stesura).

1.1 MISSIONE STRATEGICA

L'Azienda VC persegue le finalità di promozione e tutela della salute psicofisica nel rispetto dei principi di dignità e libertà della persona umana di cui alla Legge n. 833/78, nelle forme gestionali ed organizzative di cui al D.Lgs. 502/92 e s.m.i., in attuazione degli obiettivi previsti dagli atti della programmazione sanitaria nazionale e regionale.

1.2 I VALORI DI RIFERIMENTO

I valori di riferimento sono:

- il miglioramento della qualità dei servizi, assicurando l'innovazione nel perseguimento della salute;
- la compatibilità del sistema con le risorse finanziarie;
- garanzia dei servizi assistenziali e della gestione amministrativa secondo principi di trasparenza e tutela della legalità.
- l'accompagnamento della trasformazione del sistema da modello di cura a modello di presa in carico, nel campo sanitario e socio-sanitario, con particolare riferimento al paziente fragile multipatologico;
- la gestione assistenziale e amministrativa orientata a principi di appropriatezza e corretto uso di risorse, basato su valutazione di evidenze scientifiche e di esiti clinici;
- l'equità di trattamento e di accesso ai servizi, tramite la massima semplificazione burocratico-amministrativa e privilegiando modalità di accesso unificate;

- la tutela e la cura delle persone “fragili”: dai disabili agli anziani non autosufficienti, ai portatori di patologie psichiatriche, alle persone con dipendenza, favorendo anche la loro integrazione nella vita quotidiana, attraverso la predisposizione di “percorsi facilitati” per le cronicità;
- una accessibilità ai servizi più efficace ed efficiente anche mediante il contenimento delle liste di attesa;
- lo sviluppo di politiche del farmaco e dispositivi medici volte a garantire il buon uso degli stessi, in particolare sul versante del governo clinico della prescrizione, del potenziamento dei sistemi di responsabilizzazione dei medici rispetto ad obiettivi di appropriatezza e di aderenza terapeutica, della collaborazione e condivisione tra professionisti nella identificazione delle strategie e scelte terapeutiche più adeguate, delle modalità distributive dei farmaci.
- La partecipazione alle scelte strategiche aziendali della cittadinanza mediante le Associazioni di Volontariato e dei pazienti aderenti alla Conferenza Aziendale di Partecipazione.

2. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

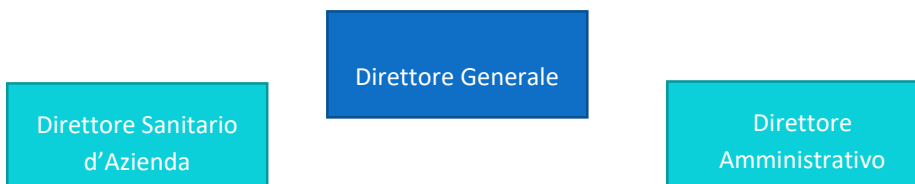
E' organizzata sulla base di due presidi ospedalieri con sedi a Vercelli, Borgosesia cui si aggiungono i Presidi Sanitari Polifunzionali/Case della Salute di Santhià e Gattinara e la Varallo, Cigliano e Coggiola. E' presente un unico Distretto.

L'Azienda ha circa 2000 dipendenti di ruolo e non, che operano nelle strutture ospedaliere, nel Distretto e nei servizi amministrativi sparsi su tutto il territorio.



(IMMAGINE GENTILMENTE CONCESSA DAL FOTOGRAFO ANDREA CHERCHI)

La Direzione Aziendale è composta da:



2.1 IL DISTRETTO

È l'articolazione territoriale dell'Azienda sanitaria Locale cui è affidato il compito di assicurare alla popolazione residente la disponibilità, secondo criteri di equità, accessibilità ed appropriatezza, dei servizi di tipo sanitario e sociale ad alta integrazione sanitaria.

Il Distretto svolge un ruolo cruciale nella rilevazione dei bisogni di salute della popolazione, nella pianificazione e valutazione dell'offerta di servizi, nella realizzazione delle attività di promozione

della salute, di prevenzione delle malattie e delle disabilità e nell'integrazione tra attività sanitarie e sociali.

All'interno dell'organizzazione distrettuale sono presenti strutture che hanno il compito di rispondere in modo integrato ai bisogni primari di salute della popolazione attraverso:

- assistenza di medicina generale,
- assistenza pediatrica di libera scelta,
- assistenza specialistica ambulatoriale,
- assistenza domiciliare,
- assistenza sanitaria in strutture residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili,
- assistenza sanitaria in carcere,
- hospice.
- Diabetologia e nutrizione clinica.

Un ruolo determinante nelle Cure Primarie viene svolto dai medici di medicina generale, dai medici di continuità assistenziale (ex Guardia Medica), dai pediatri di libera scelta e dal personale infermieristico dei servizi domiciliari, che operano in integrazione con professionisti di altri servizi per offrire la più completa assistenza sanitaria al cittadino, anche in integrazione con i servizi sociali.

Molti medici di medicina generale e pediatri di libera scelta sono associati in medicine di gruppo o in rete anche presso le Case della Salute presenti sul territorio.

2.2 I DIPARTIMENTI OSPEDALIERI

2.2.1 DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E SPECIALISTICA

E' costituito da strutture, complesse e semplici a valenza dipartimentale, omogenee, omologhe, affini o complementari, che perseguono comuni finalità e sono quindi tra loro interdipendenti, pur mantenendo la propria autonomia e responsabilità professionale.

Le strutture che costituiscono il Dipartimento sono aggregate in una specifica tipologia organizzativa e gestionale, volta a dare risposte unitarie, flessibili, tempestive, razionali e complete rispetto ai compiti assegnati.

ELENCO SPECIALITA' E SERVIZI PRESENTI PRESSO P.O. SANT'ANDREA DI VERCELLI

[ANATOMIA ED ISTOLOGIA PATOLOGICA](#)

[ANESTESIA RIANIMAZIONE](#)

[CARDIOLOGIA](#)

[CENTRO ACCOGLIENZA E SERVIZI \(CAS\)](#)

[CHIRURGIA GENERALE](#)

[WEEK DAY SURGERY MULTISPECIALISTICO](#)

[DERMATOLOGIA](#)

[DIABETOLOGIA E MALATTIE ENDOCRINE](#)

[GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA](#)

[IMMUNOEMATOLOGIA E SERVIZIO TRASFUSIONALE](#)

ELENCO SPECIALITA' E SERVIZI PRESENTI PRESSO P.O. SS. PIETRO E PAOLO BORGOSIESA

[ANATOMIA ED ISTOLOGIA PATOLOGICA](#)

[ANESTESIA](#)

[CARDIOLOGIA](#)

[CENTRO ACCOGLIENZA E SERVIZI - \(CAS\)](#)

[CHIRURGIA GENERALE](#)

[DIABETOLOGIA E MALATTIE ENDOCRINE](#)

[GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA](#)

[LABORATORIO ANALISI](#)

[MEDICINA CHIRURGIA D'ACCETTAZIONE E D'URGENZA](#)

[MECAU](#)

LABORATORIO ANALISI

MEDICINA CHIRURGIA D'ACCETTAZIONE E D'URGENZA
MECAU

MEDICINA GENERALE

MALATTIE INFETTIVE

NEFROLOGIA E DIALISI

NEUROLOGIA

NUTRIZIONE CLINICA

OCULISTICA

ODONTOSTOMATOLOGIA

ONCOLOGIA

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

OSTETRICIA GINECOLOGIA

OTORINOLARINGOIATRIA

PEDIATRIA

PNEUMOLOGIA

RADIODIAGNOSTICA

RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

REUMATOLOGIA

SERVIZIO SOCIALE AZIENDALE

S.P.D.C. - SERVIZIO PSICHIATRICO DIAGNOSI E CURA

UROLOGIA

MEDICINA GENERALE

NEUROLOGIA

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

OSTETRICIA GINECOLOGIA

OTORINOLARINGOIATRIA

PEDIATRIA

RADIODIAGNOSTICA

SERVIZIO SOCIALE AZIENDALE

UROLOGIA

2.2.3 DIPARTIMENTO DI EMERGENZA URGENZA

Il Dipartimento di Emergenza Urgenza (Dipartimento Funzionale) garantisce prestazioni di emergenza e urgenza finalizzate alla stabilizzazione e cura dei pazienti critici.

Il compito fondamentale del Dipartimento è garantire l'organizzazione e la qualità dei servizi di emergenza urgenza intraospedaliera, integrando tra loro gli operatori, le tecnologie e le strutture, favorendo una formazione specifica ed interdisciplinare degli operatori addetti, definendo percorsi diagnostico terapeutici condivisi ed utilizzando comuni linee guida sottoposte a verifica periodica.

2.3 I DIPARTIMENTI TERRITORIALI

Aggregano servizi omogenei per tipologia di utenza o per affinità di metodologie operative, che assicurano livelli qualitativi uniformi delle prestazioni sull'intera area provinciale anche a livello interaziendale.

Essi sono:

il Dipartimento di Prevenzione, il Dipartimento Interaziendale di Salute Mentale, il Dipartimento Interaziendale di Patologie delle Dipendenze, il Dipartimento Interaziendale Materno Infantile, Il

dipartimento Interaziendale di Medicina Fisica e Riabilitativa e il Dipartimento Interaziendale di Medicina dei Laboratori.

2.3.1 DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

È la struttura preposta all'assistenza sanitaria collettiva, con lo scopo di promuovere e migliorare la salute, il benessere dei cittadini e la qualità della vita, di prevenire gli infortuni e le malattie connesse ai rischi negli ambienti di vita e di lavoro, di garantire la sicurezza alimentare, la sanità ed il benessere animale.

A tal fine svolge funzioni di analisi, promozione, orientamento, assistenza e vigilanza sui problemi di salute e sicurezza di tutta la popolazione.

Fanno parte del Dipartimento di Prevenzione i seguenti servizi:

- Igiene e sanità pubblica;
- Igiene degli alimenti e della nutrizione;
- Prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- Sanità pubblica veterinaria;
- Osservatorio epidemiologico;
- Medicina legale.

2.3.2 DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE

I servizi per la salute mentale cercano di superare una ristretta e tradizionale visione del trattamento della "malattia e dei sintomi ad essa correlate", occupandosi della persona nella sua interezza, valorizzandone le capacità e le potenzialità.

I servizi per la salute mentale comprendono:

- Psichiatria
- Centri di Salute Mentale
- Centri Diurni e Day Hospital
- Strutture residenziali
- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

2.3.3 DIPARTIMENTO DI PATOLOGIE DELLE DIPENDENZE

I servizi per le dipendenze patologiche (Ser.D) forniscono interventi di prevenzione, cura e riabilitazione per persone con dipendenza di sostanze psicoattive, legali ed illegali.

In rete con le istituzioni e i servizi sociali e sanitari, i Ser.D realizzano le seguenti attività: facilitazione all'accesso, trattamento, reinserimento, tutela della salute, riduzione del danno e prevenzione.

2.3.4 DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE MATERNO INFANTILE

Svolge le attività tipiche del Dipartimento materno -infantile sia per le prestazioni ospedaliere, sia per le attività territoriali consultoriali. Particolare attenzione viene garantita al Percorso Nascita e alla tutela della gravidanza. Svolge anche funzioni legate alle problematiche psicologiche e psichiatriche dell'età evolutiva.

In collaborazione con altri Dipartimenti e servizi aziendali garantisce la tutela dei soggetti vittime di maltrattamenti e violenza.

Afferiscono al Dipartimento la SC Ostetricia e Ginecologia Vercelli, la SC Ostetricia e Ginecologia Borgosesia, la SC Pediatria (per le quali si rimanda alla descrizione delle discipline cliniche ospedaliere) e la SC Neuropsichiatria Infantile (NPI).

2.3.5 DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Nell'Ambito territoriale sovrazonale del Piemonte Nord Est si condivide lo sviluppo di un Dipartimento Interaziendale di Medicina Fisica e Riabilitativa, che sperimenti l'aggregazione di strutture impegnate nel percorso riabilitativo del paziente con disabilità. Tale Dipartimento consentirà di mettere in collegamento i vari attori (prescrittori ed erogatori, comprese le strutture private accreditate e gli IRCCS) che intervengono sul percorso riabilitativo assistenziale del paziente preso in carico, nel rispetto delle responsabilità funzionali, per migliorare la continuità assistenziale ospedale-territorio in maniera omogenea.

2.3.6 DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE MEDICINA DEI LABORATORI

Al fine di perseguire l'obiettivo strategico regionale della riorganizzazione e razionalizzazione della rete dei laboratori dell'intero Ambito Territoriale Sovrazonale Piemonte Nord Est, si condivide a livello interaziendale la costituzione di un Dipartimento di Medicina dei Laboratori coordinato dall'AOU di Novara.

L'integrazione dipartimentale è finalizzata in particolare a conseguire ulteriori miglioramenti in termini di efficienza ed efficacia dei servizi di laboratorio secondo le indicazioni regionali.

2.3.7 AREA DEL FARMACO

Ha funzioni di pianificazione, programmazione, controllo e coordinamento delle attività farmaceutiche, occupandosi di:

- assistenza farmaceutica territoriale ed ospedaliera,
- vigilanza sulle farmacie e sui presidi sanitari.

Il Dipartimento Farmaceutico garantisce la fornitura diretta dei farmaci al momento della dimissione, dopo ricovero ospedaliero e alle persone affette da patologie che necessitano di un frequente particolare ricorso alla struttura ospedaliera.

2.4 L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Indirizzo internet: www.aslvc.piemonte.it

Centralino aziendale tel. 0161/593111

Posta elettronica certificata (PEC): aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

2.5 L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), fornisce informazioni sulle attività dei servizi sanitari ospedalieri e territoriali, i percorsi (cosa fare per...), le modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (costi, orari, sedi, documentazione necessaria, numeri di telefono). Agli sportelli URP è possibile chiedere informazioni sui tempi di attesa per visite specialistiche ed esami.

L'URP inoltre raccoglie reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini. È possibile presentare una segnalazione personalmente agli URP, o inviando un messaggio di posta elettronica agli indirizzi sotto riportati o compilando la scheda direttamente sul sito internet.

SEDE DI VERCELLI

P.O. SANT'ANDREA
CORSO MARIO ABBIATE N. 21 - PIANO TERRENO PERCORSO VERDE
TEL 0161/593282 - FAX 0161/593088 - E-MAIL: urp@aslvc.piemonte.it

ORARIO DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 12.30

SEDE DI BORGOSIESA

OSPEDALE SS PIETRO E PAOLO
VIA A.F. ILORINI MO 20 - PIANO 0
TEL 0163/426410 – 426393 - E-MAIL: urp@aslvc.piemonte.it

ORARIO DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 12.30

2.6 LA FUNZIONE DI PARTECIPAZIONE - CONFERENZA AZIENDALE DI PARTECIPAZIONE (CAP)

La Conferenza di Partecipazione è uno strumento partecipativo, con funzioni consultive e di proposta alla Direzione Aziendale, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 502/1992 e s.m.i. in merito alle forme di partecipazione alle attività di programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari da parte delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute.

2.7 LA PRENOTAZIONI DI VISITE ED ESAMI

Sono punti di prenotazione per le varie attività e prestazioni ambulatoriali, dislocati in sedi diverse dell'Azienda, collegati in rete tra loro; presso ciascuno di questi è possibile pertanto prenotare visite specialistiche.

Grazie a questo collegamento i cittadini possono scegliere di prenotare nelle sedi come di seguito elencate:

Sedi CUP dell'ambito territoriale di Vercelli:

- **Sede di Vercelli**

Vercelli – Corso Mario Abbiate n 21 – Palazzina CUP

email: distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

Orario: **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00**

(rilascio 1° numero alle 7.45 - ultimo numero alle ore 15.00)

Gli orari sopra riportati si riferiscono all'attività CUP / Prenotazioni.

Lo sportello Scelta e Revoca, presente presso la sede CUP, svolge invece il seguente orario: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 (erogazione dei biglietti dalle 7.45 alle 12.30).

- **Sede di Santhià**

Santhià – Corso Giacomo Matteotti n. 26 – Presidio Sanitario Polifunzionale

email: distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

Orario: **dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00.**

Prima di accedere allo sportello CUP è necessario prenotare l'accesso attraverso il TOTEM digitando il tasto 1. Verrà erogato un numero progressivo per l'accesso allo sportello. Il totem eroga i numeri a partire dalle ore 7.30 e fino alle ore 12.00.

Nelle giornate di **martedì e di giovedì** lo sportello CUP è aperto anche dalle **13.30 alle 15.00.**

Anche in questo caso è necessario prenotare l'accesso tramite Totem che eroga i numeri dalle 13.30 alle 14.30.

- **Sede di Cigliano**

Cigliano – Vicolo Garavoglia – Presidio Sanitario Polifunzionale

email: distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

Orario: **dal lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30**

Sedi CUP dell'ambito territoriale della Valsesia

- **Sede di Borgosesia**

Borgosesia – Via A.F. Ilorini Mo nr. 20

email: distretto.borgosesia@aslvc.piemonte.it

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00

(RILASCIO 1° NUMERO ALLE 7.45 - ULTIMO NUMERO ALLE ORE 15.00)

Lo **Sportello Scelta e Revoca/SUSS** presente presso il Cup di Borgosesia a partire dal 9/10/2017 svolge il seguente orario:

da lunedì a venerdì 8.00 - 12.30 (EROGAZIONE 1° NUMERO ORE 7.45 - ULTIMO NUMERO 12.30)

martedì e giovedì 13.30 – 15.00 (EROGAZIONE 1° NUMERO ORE 13.15 - ULTIMO NUMERO 15.00)

- **Sede di Gattinara**

Gattinara – C.so Vercelli nr. 159 – Presidio Sanitario Polifunzionale

email: distretto.borgosesia@aslvc.piemonte.it

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 (erogazione biglietti dalle ore 7.45 alle ore 15.00)

Lo **Sportello Scelta e Revoca** presente presso il Cup di Gattinara svolge il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 (erogazione biglietti dalle 8.15 alle 12.30)

Le prenotazioni possono inoltre essere effettuate:

- Tramite CALL CENTER



N° VERDE 800 000 500 gratuito attivo dal lunedì alla domenica **dalle ore 8.00 alle ore 20.00**

- On line attraverso il sistema CUP Piemonte

E' possibile effettuare le prenotazioni degli esami anche on line collegandosi al **Portale CUP PIEMONTE** da smartphone o collegandosi al sito web

(<http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/salute/servizi/655-prenotazione-visite-ed-esami>).

Il Sistema consente l'accesso a tutte le prestazioni prenotabili da CUP e non prevede l'utilizzo delle credenziali SPID ma semplicemente la ricetta dematerializzata del medico curante e il Codice Fiscale.

Questi i link diretti per scaricare l'applicazione su smartphone:

- **Android**
<https://play.google.com/store/apps/details?id=it.aslcittaditorino.cup&hl=it>
- **iOS (Apple)** <https://apps.apple.com/it/app/cup-piemonte/id1466930781>

- Tramite le FARMACIE

E' possibile effettuare le prenotazioni degli esami anche presso le Farmacie presenti sul territorio dell'ASL VC che aderiscono

2.8 COME DISDIRE UNA PRENOTAZIONE

È estremamente importante che il cittadino impossibilitato a presentarsi ad una visita prenotata, comunichi per tempo la sua disdetta, in modo da rendere disponibile il posto per un altro utente, contribuendo a ridurre i tempi di attesa.

È attivo inoltre un sistema di conferma della prenotazione. Alcuni giorni prima della prestazione gli utenti che hanno prenotato tramite CUP o tramite call center (800 000 500) verranno contattati con richiesta di conferma o disdetta.

2.9 COME PAGARE UNA VISITA O UN ESAME

Il pagamento del ticket, se dovuto, per prestazioni prenotate ed effettuate presso l'Azienda Sanitaria di Vercelli può avvenire secondo due modalità:

- **On line:**

Accedendo in questa sezione è possibile effettuare il pagamento on line dei ticket sanitari per prestazioni specialistiche da eseguirsi presso le strutture dell'ASL VC e prenotate attraverso sportelli CUP (Centro Unico Prenotazioni) o numero verde (800 000 500).

Per effettuare il pagamento occorre disporre di:

Per effettuare il pagamento occorre disporre di:

- Codice identificativo per il pagamento via web (Il codice è quello proposto sotto il codice a barre composto da 27 caratteri). Per il pagamento di prelievi ematici è necessario comunicare questa modalità all'atto dell'accettazione affinché venga consegnato il codice identificativo.
- Codice fiscale del titolare della prestazione
- Carta di credito VISA, MASTERCARD, MAESTRO (abilitata al pagamento on line)

Non è prevista alcuna commissione aggiuntiva a carico del cittadino.

Al termine del pagamento **è possibile stampare la ricevuta valida ai fini fiscali** e da presentare in ambulatorio il giorno dell'appuntamento. Indicando il proprio indirizzo e-mail si riceverà tramite posta elettronica conferma del versamento e ricevuta di pagamento. E' comunque possibile in qualunque momento accedere al sistema per ristampare la ricevuta dell'avvenuto pagamento in caso di smarrimento.

- **Presso il tesoriere:**

Il pagamento del ticket presso gli sportelli bancari del tesoriere ubicati nei presidi ospedalieri di Vercelli e Borgosesia può avvenire, in base alla normativa vigente, **soltanto con modalità contanti**.

Il sistema telematico integra una capillare rete di punti in cui è possibile pagare il ticket:

Presidio Ospedaliero S. Andrea Corso Mario Abbiate 21 - Vercelli	Punto Giallo - all'entrata principale del Presidio Ospedaliero
	Punto Giallo - all'interno della sede CUP
	Punto Giallo - all'interno della sede del Poliambulatorio (Piastra)
	Banca convenzionata - all'entrata principale del Presidio Ospedaliero
	Sportello bancario - presso la sede CUP
Presidio Sanitario Polifunzionale Via Matteotti 24/A - Santhià	Punto Giallo - all'entrata principale del Poliambulatorio
	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL
Poliambulatorio Vicolo Garavoglia, 1 - Cigliano	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL
Pres. Ospedaliero SS. Pietro e Paolo Loc. Cascine Agnona - Borgosesia	Punto Giallo - all'entrata principale del Pres. Ospedal.
	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL
	Sportello bancario - all'interno del Presidio Ospedale
Presidio Sanitario Polifunzionale Corso Vercelli, 159 - Gattinara	Punto Giallo - all'entrata principale
	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL
Poliambulatorio Via Garibaldi, 97 - Coggiola	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL
Casa della Salute Via Prof. Calderini, 2 - Varallo	Punto Giallo - all'entrata principale
	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL
Poliambulatorio Via Mera, 3 c/o Municipio - Scopello	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL
Poliambulatorio Via Roma, 17 - Serravalle Sesia	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL
Poliambulatorio Via Marconi, 29 - Grignasco	Banca convenzionata - esterna alle strutture ASL

2.10 TESSERA SANITARIA EUROPEA

È valida sull'intero territorio nazionale e permette di ottenere prestazioni sanitarie in tutti gli stati dell'Unione Europea, nonché in Norvegia, Islanda, Liechtestein e Svizzera, sostituendo il vecchio modello cartaceo E111.

Non può essere invece utilizzata nel caso di trasferimenti programmati all'estero per ricevere cure in centri di alta specializzazione.

La tessera è personale e contiene, oltre ai dati anagrafici, anche il codice fiscale dell'assistito, che deve essere riportato su ogni ricetta di prescrizione di farmaci, visite ed esami specialistici, ricoveri e cure termali.

Deve essere obbligatoriamente mostrata al farmacista insieme alla prescrizione del medico.

La TEAM viene inviata a tutti i cittadini iscritti al Servizio sanitario nazionale all'ultimo domicilio fiscale risultante all'Anagrafe tributaria. Nel caso in cui l'assistito **non abbia ricevuto, smarrisca o deteriori la tessera** può chiederne un duplicato presso l'Agenzia delle Entrate o presso gli Uffici Scelta e revoca del medico di famiglia e del pediatra di libera scelta.

2.11 ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

L'ASL di Vercelli è impegnata a soddisfare i bisogni complessi dei soggetti deboli attraverso una corretta informazione e un adeguato orientamento, semplificando l'iter di accesso ai servizi ed individuando per l'utente gli interventi più adatti alle sue esigenze.

Sportelli Socio Sanitari:

Servizio Sociale Aziendale presso il P.O. Sant'Andrea di Vercelli C.so M. Abbiate 21 Telefono: 0161/593503 Orario: mercoledì dalle 11 alle 13	Distretto di Vercelli Largo Giusti 13 (c/o Piastra ambulatoriale 5° piano) Telefono: 0161/593321 Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12
Comune di Vercelli Piazza del Municipio 5 – Vercelli Telefono: 0161/596514 Orario: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9 alle 12 mercoledì dalle 14 alle 16	Cisas Santhià Via D. Alighieri, 10 – Santhià Telefono: 0161/936923-22 Orario: dal lunedì al venerdì 13 luglio 2018 dalle 8,30 alle 15,30
Protocap di Santhià via Matteotti n. 24 – Santhià Telefono: 0161-929215 Orario: lunedì, martedì e venerdì 13 luglio 2018 dalle 9 alle 11	Presidio Ospedaliero S.S. Pietro e Paolo via A.F. Ilorini Mo n. 20 IV piano – Borgosesia Telefono: 0163/426719-20 Orario: da lunedì a venerdì 8.00 - 12.30 martedì e giovedì 13.30 – 15.00
Distretto di Borgosesia Via A.F. Ilorini Mo n. 20 piano terra Telefono: 0163/426701-02 Orario: martedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00	Presidio Sanitario. Polifunzionale di Gattinara C.so Vercelli 159 – Gattinara Telefono: 0163/822355 Orario: lunedì e mercoledì

	dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30 martedì, giovedì e venerdì dalle 8,30 alle 12,30
Poliambulatorio di Coggiola Via G.Garibaldi n. 97 – Coggiola Telefono: 015/78354 Orario: lunedì e mercoledì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30 martedì, giovedì e venerdì dalle 8,30 alle 12,30	Casa della Salute di Varallo Via Prof. Calderini n. 2 – Varallo Telefono: 0163/568013-14 Orario: dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30 venerdì dalle 8,30 alle 12,30
	Scodello C/o Municipio Via Mera – Scodello Telefono: 0163/71170 Orario: lunedì e venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30

3. IMPEGNI AZIENDALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI, DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

3.1 IMPEGNI AZIENDALI

L'ASL VC ritiene che la definizione di impegni condivisi con i cittadini, a tutela dei loro bisogni, sia un requisito essenziale per erogare servizi di qualità.

Nella griglia successiva gli ambiti segnalati come **O** si riferiscono agli **Ospedali**, mentre quelli indicati con **D** riguardano i **servizi Distrettuali**.

ACCESSIBILITÀ ED ACCOGLIENZA

Descrizione	Ambito
Accesso - L'accessibilità ai cittadini/pazienti nelle diverse sedi e strutture aziendali è garantita attraverso la presenza di un'adeguata segnaletica e di punti informativi in cui è posta attenzione anche all'ascolto e alla relazione con le persone.	O-D
Barriere architettoniche - Ci si impegna ad eliminare o a rimuovere le barriere architettoniche esistenti nei diversi punti destinati all'accesso dei cittadini/pazienti.	O-D
Comfort - Ci si impegna affinché gli spazi adibiti all'erogazione delle varie prestazioni siano in uno stato di decoro sia dal punto di vista igienico che di sicurezza.	O-D
Riconoscibilità - Il personale aziendale si impegna a rendere visibile il proprio cartellino di riconoscimento.	O-D
Sul sito web aziendale sono presenti pagine informative relative alle prestazioni offerte e la Carta dei Servizi.	O-D

PERCORSI CLINICI ED ASSISTENZIALI

Descrizione	Ambito
Consenso informato - I professionisti sono tenuti a possedere una competenza comunicativa/relazionale nei confronti del paziente e del suo percorso clinico ed assistenziale e garantiscono l'acquisizione di un consapevole consenso informato	O-D

rispetto a tutte le pratiche sanitarie a cui la persona verrà sottoposta e alle possibili alternative.	
Umanizzazione delle pratiche terapeutiche – Tutti gli operatori sono tenuti a garantire il sollievo dalle sofferenze evitabili anche con il supporto delle strutture dedicate Ospedale Senza dolore Terapia Antalgica Cure Palliative /Hospice	O-D
Attenzione alla qualità dell'alimentazione durante la degenza - Gli ospedali garantiscono un'alimentazione variata, di buona qualità ed adeguata alle condizioni di salute del paziente. Si impegnano a fornire diversi menù garantendo la possibilità di variazione giornaliera dei pasti.	O
Rispetto per le diversità culturali - Nelle diverse sedi e strutture aziendali ci si impegna a fornire, negli ambiti di prevalente necessità, il servizio di mediazione culturale e ad offrire, su richiesta del paziente (in caso di degenza), la possibilità di contattare vari ministri di culto riguardo l'assistenza religiosa.	O-D
Prevenzione delle infezioni ospedaliere - L'ASL VC mette continuamente in atto una serie di misure volte alla prevenzione e al controllo delle infezioni correlate all'assistenza. La Regione Piemonte svolge un ruolo di controllo a garanzia dell'efficacia degli interventi attuati esprimendo un giudizio di merito.	O-D

DIMISSIONE

Descrizione	Ambito
Percorsi di integrazione - I professionisti si impegnano nei casi ritenuti necessari per i pazienti in carico, ad individuare specifici percorsi assistenziali, in collaborazione con la rete dei servizi ospedalieri e territoriali.	O-D
Dimissioni protette - L' Azienda si impegna affinché tutte le degenze promuovano modalità organizzative con i servizi territoriali esistenti, al fine di garantire la continuità delle cure ai cittadini/pazienti.	O-D
Rispetto della fase di fine vita - Gli ospedali si impegnano ad individuare modalità assistenziali adeguate per i pazienti in fase terminale. Gli ospedali assicurano uno spazio dedicato al defunto e ai suoi familiari nel rispetto della privacy.	O

MODALITÀ DI ASCOLTO DEI CITTADINI/PAZIENTI

Descrizione	Ambito
Partecipazione attiva - Nelle diversi sedi e strutture aziendali ci si impegna a favorire la presenza di volontariato organizzato al proprio interno e a prevederne modalità di collaborazione.	O-D
Rilevazioni della qualità – L'Azienda si impegna ad effettuare rilevazioni sulle percezioni e valutazioni dei cittadini rispetto alla propria esperienza con i servizi utilizzati.	O-D
Ascolto delle segnalazioni - L' Azienda si impegna a rendere note le modalità attraverso cui facilitare la raccolta delle segnalazioni , ivi compresi i reclami , al fine di effettuare analisi per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate.	O-D

3.2 STANDARD ED INDICATORI DI QUALITÀ

L'Azienda promuove il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie per i cittadini anche attraverso un sistema di garanzie e di criteri di qualità quantificabili e documentati. Ogni anno le unità operative ospedaliere e i servizi sanitari territoriali perseguono obiettivi di miglioramento della qualità coerenti con la programmazione strategica aziendale.

Gli obiettivi aziendali sono misurabili attraverso indicatori costantemente monitorati confrontabili nel tempo.

In ogni unità operativa è a disposizione la procedura che descrive le attività a garanzia degli impegni presi, gli standard di riferimento e il sistema di controllo per darne evidenza.

Dimensione della qualità	ID	Elenco dei servizi	Indicatore	Standard
Trasparenza	TR1	Riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	L'operatore in front office a cui l'utente si rivolge deve essere dotato di cartellino identificativo	100% del personale in front-office con cartellino di riconoscimento
	TR2	Disponibilità di informazioni sulle attività svolte dalle strutture/servizi aziendali	Sito internet aziendale accessibile anche ai soggetti disabili	Sito web aziendale rispondente ai requisiti della L. n. 4 del 9 gennaio 2004 (legge Stanca)
Umanizzazione	UM1	Presenza continua di un familiare accanto al bambino ricoverato, mettendo a disposizione arredo idoneo al riposo	Disponibilità di arredo idoneo al riposo dei familiari	Presenza per ogni posto letto di un arredo idoneo al riposo per i familiari dei bambini ricoverati
	UM2	Mediazione culturale e linguistica per le persone straniere	Disponibilità di mediatori linguistico culturali	Presenza mediatore linguistico culturale in caso di necessità
Accessibilità, tempestività, efficacia	AC1	Disponibilità di informazioni sui tempi di attesa	Tempi di attesa disponibili su sito web aziendale	Disponibili tempi di attesa per le prestazioni di ricovero e ambulatoriali sottoposte a monitoraggio regionale
	AC2	Rilascio di copia conforme della cartella clinica	Cartella clinica rilasciata entro i tempi previsti dalla normativa	Entro 7 giorni dalla dimissione
	AC3	Segnaletica di orientamento dell'utenza ai servizi/strutture aziendali	Segnaletica adeguata e comprensibile	All'ingresso dell'edificio deve esistere una segnaletica generale corretta per orientare l'utenza ai servizi presenti nell'edificio
	AC4	Apertura all'utenza in orari resi pubblici	Possibilità di accedere o contattare telefonicamente il servizio di interesse negli orari di apertura esposti al pubblico (su web o affissi all'esterno del servizio)	Il servizio deve sempre essere accessibile negli orari indicati*
	AC5	Accesso agevolato agli accertamenti diagnostici per i pazienti con sospetta neoplasia	I pazienti con sospetta neoplasia hanno diritto all'esenzione temporanea 048 per effettuare gli accertamenti diagnostici necessari in modo gratuito	L'esenzione 048 temporanea viene rilasciata dal CAS a tutti i pazienti con sospetta neoplasia per eseguire gratuitamente i necessari approfondimenti diagnostici finalizzati all'esclusione/conferma diagnostica di tumore

	AC6	Trattamento del dolore e contenimento della sofferenza	Intervento tempestivo per il controllo del dolore	Intervento di un medico entro 3 ore dalla segnalazione di dolore
Tutela, ascolto e verifica	TAV1	Risposta scritta dell'azienda a reclami dell'utenza	Tempo di risposta dell'Azienda al reclamo	La risposta è garantita entro 30 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità
	TAV2	Rilevazione dell'indagine customer satisfaction	Effettuazione dell'indagine di customer satisfaction	Presenza di report annuale con i risultati dell'indagine

3.3 DIRITTI DEI CITTADINI

- Ricevere l'assistenza sanitaria prevista dal Servizio Sanitario Nazionale.
- Essere assistito e curato, in condizioni di sicurezza, nel rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose.
- Ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa e ai diversi regimi assistenziali.
- Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il proprio stato di salute, la diagnosi, la cura e i trattamenti sanitari disponibili.
- Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche.
- Diritto a ricevere terapie per il controllo del dolore.
- Diritto ad avere vicino una persona cara durante il ricovero.
- Diritto per un bambino ricoverato ad avere vicino un genitore 24 ore su 24.
- Diritto a presentare un reclamo.

3.4 DOVERI DEI CITTADINI

- Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.
- Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari.
- Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.
- Rispettare gli orari delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti.
- Rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale.
- Evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini ospiti delle strutture ed in particolare evitare assembramenti nelle stanze di degenza.
- Rispettare il divieto di fumare, come rispetto nei confronti degli altri e per mantenere un ambiente più sano per tutti.

- Evitare di portare bambini di età inferiore a 12 anni in visita a parenti ricoverati in ospedale, a tutela della salute di tutti.
- Usare in modo attento ed educato il cellulare nelle strutture sanitarie al fine di non creare disturbo alle altre persone.

4. STRUMENTI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI AZIENDALI

4.1 ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

L'accesso civico è il diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati che le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare ai sensi del Decreto legislativo n. 33/2013, laddove abbiano omesso di renderli disponibili nella sezione "Amministrazione Trasparente". L'accesso civico è un diritto che può essere esercitato da chiunque, è gratuito e non necessita di motivazione. La richiesta va indirizzata al Responsabile della Trasparenza. Chiunque ha diritto di richiedere i documenti, le informazioni o i dati, la cui pubblicazione è obbligatoria ai sensi del decreto legislativo n. 33/2013, che l'Amministrazione ha omesso di pubblicare nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale.

RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA

Ing Giovanni Di BONITO

La richiesta può essere presentata sul modulo appositamente predisposto e presentata:

- tramite posta elettronica all'indirizzo: aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it
- tramite posta ordinaria all'indirizzo: Responsabile della Trasparenza ASL VC, C.so Mario Abbiate 21, 13100 Vercelli;
- tramite fax al n. 0161 210284
- direttamente presso l'ufficio protocollo dell'ASL VC, sito in C.so Mario Abbiate 21 Vercelli.

4.2 MODALITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'ASL rende disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e mette a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente per il miglioramento continuo dell'organizzazione.

A tal fine adotta in modo sistematico i seguenti strumenti:

- raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto offerti a tutti i dimessi dagli stabilimenti ospedalieri dell'Azienda e offerti agli utenti dei servizi territoriali in un periodo dell'anno definito;
- raccolta e l'analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini all'URP possono scaturire proposte concrete di miglioramento dei servizi.