

La Carta dei Servizi Sanitari rappresenta un impegno programmatico e operativo, previsto dalle vigenti normative, da parte delle Aziende Sanitarie nei confronti del cittadino-utente.

La Carta dei Servizi riporta in modo chiaro ed esplicito gli impegni sanitari che l'Azienda assume nei confronti dei cittadini per una migliore qualità dei servizi.

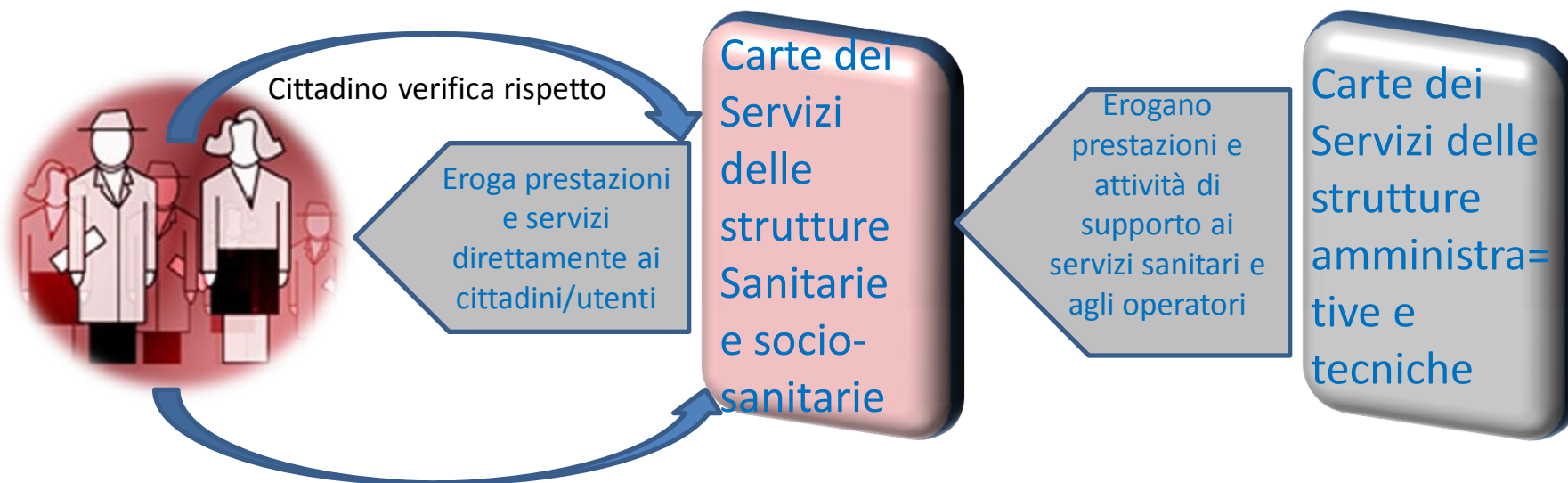
Ogni Azienda Sanitaria elabora la propria Carta dei Servizi.

La Direzione Aziendale parte dell'assunto, che discende dalla mission stessa dell'Azienda, che ogni attività sanitaria, amministrativa, tecnica, concorre in modo sinergico alla funzioni primaria dell'Azienda: erogare prestazioni e servizi sanitari e socio sanitari ai cittadini per la tutela del diritto alla salute.

In quest'ottica la Direzione Aziendale ha predisposto un piano di elaborazione della Carta dei Servizi a due dimensioni:

- 1) la Carta dei Servizi aziendale, che riassume gli impegni di carattere generale e l'organizzazione dell'Azienda;
- 1) Le Carte dei Servizi delle Strutture che erogano prestazioni direttamente ai cittadini/utenti: 4 distretti, 1 ospedale, 3 dipartimenti, 2 Presidi Territoriali (N.R.M. S.Anna);

Anche le strutture che erogano prestazioni e servizi di supporto alle strutture sanitarie, che, senza il loro contributo, non sarebbero in grado di assolvere alla loro funzione in modo adeguato; pertanto anche le strutture che riguarda le risorse umane e affari generali, le risorse finanziarie e acquisizione beni e servizi, la gestione tecnologie sanitarie, il patrimonio, i servizi informatici, la formazione e professioni sanitarie dovranno predisporre la propria carta dei servizi.



MODELLO ORGANIZZATIVO DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLE STRUTTURE SANITARIE E SOCIO-SANITARIE

La Carta dei Servizi Aziendale e delle singole strutture si basa sul rispetto di quanto previsto dall' **Atto Aziendale** dalla **programmazione aziendale** dal **Piano attuativo Locale**

La Carta dei Servizi Aziendale. contiene i principi generali che riguardano l'organizzazione e tutti i servizi dell'Azienda.

La Carta dei Servizi delle Strutture Amministrative e tecniche.

Carta dei Servizi dei 4 Distretti.
 Riporta gli impegni specifici relativi alle seguenti dimensioni:
 • Accoglienza,
 • Prenotazione prestazioni,
 • Erogazione delle prestazioni
 • Modalità e procedure di erogazione delle stesse ,

Carta dei Servizi Dipartimento dei Servizi Diagnostici
 Riporta gli impegni specifici relativi alle seguenti dimensioni:
 • Accoglienza,
 • Prenotazione prestazioni,
 • Erogazione delle prestazioni
 • Modalità e procedure di erogazione delle stesse ,

Carta dei Servizi Dipartimento Salute Mentale
 Riporta gli impegni specifici relativi alle seguenti dimensioni:
 • Accoglienza,
 • Prenotazione prestazioni,
 • Erogazione delle prestazioni
 • Modalità e procedure di erogazione delle stesse ,

Carta dei Servizi Dipartimento di Prevenzione
 Riporta gli impegni specifici relativi alle seguenti dimensioni:
 • Accoglienza,
 • Prenotazione prestazioni,
 • Erogazione delle prestazioni
 • Modalità e procedure di erogazione delle stesse ,

queste due carte dei servizi sono integrate nelle carte dei servizi dei 4 distretti per dare al cittadino una visione d'insieme dei servizi del territorio. Pertanto dopo l'elaborazione dei singoli dipartimenti saranno inserite nella elaborazione finale, dall'U.O.C Comunicazione, in quelle dei distretti

Carta dei Servizi ...
 Riporta gli impegni specifici relativi alle seguenti dimensioni:
 • Modalità e procedure di erogazione dei servizi e linee di attività.

Carta dei Servizi Presidio Territoriale di Prossimità "Nuovo Regina Margherita"
 • Accoglienza,
 • Prenotazione prestazioni,
 • Erogazione delle prestazioni
 • Modalità e procedure di erogazione delle stesse ,
 • Ricovero in Day Hospital, in Day Surgery, in RSA e in Hospice
 • Confort alberghiero,
 • percorsi preferenziali per persone con particolari fragilità e diversamente abili,
 Ambulatorio di Continuità Assistenziale

Carta dei Servizi Centro per la Tutela della Salute della Donna e del bambino "S.Anna"
 • Accoglienza,
 • Prenotazione prestazioni,
 • Erogazione delle prestazioni
 • Modalità e procedure di erogazione delle stesse ,
 • Ricovero in Day Hospital e in Day Surgery,
 • Confort alberghiero,
 • percorsi preferenziali per persone con particolari fragilità e diversamente abili,
 Ambulatorio di Continuità Assistenziale

Carta dei Servizi Ospedale "George Eastman"
 Riporta gli impegni specifici relativi alle seguenti dimensioni:
 • Accoglienza,
 • Prenotazione prestazioni,
 • Erogazione delle prestazioni
 • Modalità e procedure di erogazione delle stesse ,
 • Ricovero ordinario, Day Hospitale e in Day Surgery
 • Confort alberghiero,
 • percorsi preferenziali per persone con particolari fragilità e diversamente abili,

AL FINE RENDERE LE CARTE DEI SERVIZI AGGIORNATE IN TEMPO REALE RISPETTO AD ALCUNE VARIABILI (QUALI LE SEDI DI EROGAZIONE, GLI ORARI DI PRENOTAZIONE E RICEVIMENTO, L'AVVIO DI CAMPAGNA EDI PREVENZIONE,)E ALLO STESO TEMPO FACILITARE LA REPERIBILITA' DELLE INFORMAZIONI:

Le carte dei servizi saranno così divulgate:

Formato cartaceo

Stampate delle copie cartacee messe a disposizione e distribuite a livello dei singoli presidi, degli ambulatori dei medici e delle pediatri di famiglia, delle farmacie, delle associazioni, degli organi istituzionali.
La stampa sarà fatta in una forma agile e facilmente aggiornabile.



Formato elettronico: internet

Inserite nel sito dell'Azienda: www.aslrma.com.
Ogni struttura avrà la responsabilità di aggiornare in tempo reale eventuali modifiche di orari, di sedi, di modifica delle linee di attività o delle procedure di erogazioni. La Carta dei Servizi dovrà essere completa e aggiornata..



Formato posta elettronica

I cittadini che lo desiderano potranno ricevere direttamente tramite posta elettronica le carte dei servizi che interessano, (es. del proprio distretto.)
Basterà inviare la richiesta tramite posta elettronica a:
urpaziendale@aslromaa.it



cronoprogramma

ENTRO	CHE COSA	DA PARTE DI	A CHI
31/1/2010	Consegna della carta dei servizi in formato cartaceo e in formato informatico (via e-mail) a i seguenti indirizzi: comunicazioneaziendale@aslromaa.it ; ricciovi@libero.it ; direzionesanitaria@aslromaa.it	Tutte le strutture sanitarie: Distretti, Dipartimenti, Ospedale, N.R.M., Centro S.Anna	U.O.C. Comunicazione, e p.c. alla Direzione Sanitaria
entro il 15 /2/2010	Impaginazione bozze carte dei servizi e presentazione in lettura per validazione Direzione Aziendale (D.G. D.S. D.A.)		
entro il 31/1/2010	Avvio aggiornamento sezione dei siti da parte delle singole macrostrutture con dati aggiornati	Referenti di ogni singola struttura (vedere pagina successiva calendario incontro referenti per inserimento dati e addestramento)	
Entro il 28/2/2010	Avvio stampa carte dei servizi cartacee	U.O.C. Comunicazione	
Entro il 28/2/2010	Aggiornamento del sito secondo le nuove carte dei servizi	Referenti delle strutture	
Entro il 15/3/2010	Avvio distribuzione carte dei servizi	U.O.C. Comunicazione a livello generale, localmente nei singoli presidi la distribuzione dovrà essere garantita dalle direzioni	
ENTRO IL 30/3/2010	COFERENZA DEI SERVIZI		