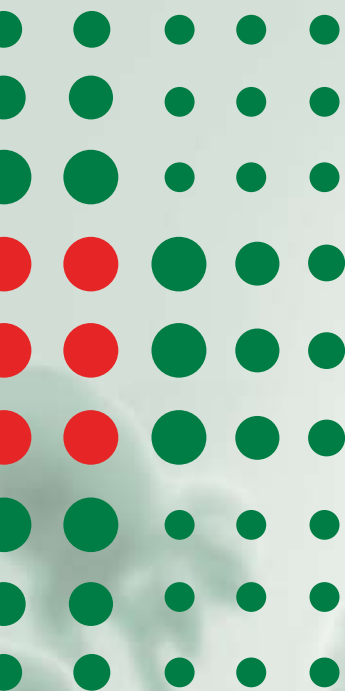


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena



**NUOVO OSPEDALE CIVILE
S. AGOSTINO-ESTENSE
DI MODENA**

guida
CARTA DEI SERVIZI

A cura di Alessandro Badiali, Oriella Boninsegna, Gian Piero Buonagurelli, Marcello Burgoni, Alessandra Canali, Mario Cavalli, Viola Damen, Alessandra De Palma, Lorenza Gamberini, Maurizia Gherardi, Chiara Gibertoni, Monica Pini, Lia Tassi

Con la collaborazione di Laura Aldrovandi, Alfonso Anania, Francesca Ballardini, Stefania Castagnola, Anna Credendino, Anna Latorraca, Massimiliano Laviola, Rosella Molinari, Maria Pavarelli, Cristina Vescovini

Con i contributi dei rappresentanti dei Comitati Consultivi Misti distrettuali Antonio Bandini, Adelmo Bastoni, Damiano Corradini, Angelo Flammia, Diana Gavioli, Eleonora Martina, Vincenzo Vandelli

Coordinamento editoriale

Maurizia Gherardi

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico Azienda USL Modena

Via S. Giovanni del Cantone, 23 Modena

Telefono 059 435345 - Fax 059 435607

coordurp@ausl.mo.it

L'organizzazione aziendale è soggetta a frequenti variazioni, pertanto informazioni più dettagliate sulle degenze e sui servizi ospedalieri possono essere richieste al numero verde del servizio sanitario regionale, attivo tutti i giorni dalle 8.30 alle 17.30 e il sabato mattina dalle 8.30 alle 13.30 o visualizzate attraverso il sito internet dell'Azienda Usl di Modena:

Numero Verde
800-033033

www.usl.mo.it

aggiornato a luglio 2009

Grazie al contributo di

 **cmb**
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCIANTI DI CARPI



Benvenuto

Gentile signora/Gentile signore,

le auguro prima di tutto una rapida e positiva soluzione dei problemi che hanno determinato il ricovero.

Desidero presentarle la nuova **Carta dei servizi** dell'Ospedale, che evidenzia gli impegni assunti dalle nostre strutture, informandola sui servizi offerti in ambito sanitario e quelli, non meno importanti, relativi all'accoglienza.

Lo scopo è dare un contributo al miglioramento della qualità del soggiorno e fornirle uno strumento utile ad orientarsi tra le offerte a disposizione.

La carta dei servizi è il frutto di un lavoro di molte persone ed è stata predisposta con il contributo degli operatori, dei dirigenti e della Direzione Ospedaliera in stretta collaborazione con le rappresentanze dei cittadini che operano all'interno dei Comitati Consultivi Misti.

Mi auguro che questa guida possa concretamente aiutarla e rendere più semplice la gestione della sua permanenza, per lei e i suoi famigliari.

Per aiutarci a migliorare, se lo riterrà opportuno, le chiedo di evidenziare eventuali osservazioni o suggerimenti seguendo le indicazioni contenute all'interno della guida. Le assicuro fin d'ora che saranno tenuti nella massima considerazione.

Dott. Giuseppe Caroli
Direttore Generale Azienda USL di Modena



principi guida

1

rispetto della dignità umana

2

equità, diffusione dei servizi, superamento delle disuguaglianze

3

centralità della persona

4

miglioramento continuo, ricerca, qualità ed appropriatezza dei servizi offerti e delle prestazioni assicurate, anche attraverso la ricerca di modelli assistenziali integrati e innovativi

5

qualificazione delle risorse umane interne, coinvolgimento nella programmazione e sostegno dell'aggiornamento

6

partecipazione dei cittadini e delle loro associazioni di rappresentanza attraverso livelli crescenti di coordinamento con gli enti locali

7

trasparenza come condizione per tutte le forme di coinvolgimento dei cittadini e degli operatori a tutti i livelli di governo e di gestione dei servizi

8

efficacia, appropriatezza, efficienza e professionalità

Il Nuovo Ospedale Civile S. Agostino-Estense di Modena opera in coerenza con i principi ed i valori dell'Azienda USL di Modena che rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con i cittadini.

indice



INFORMAZIONI GENERALI

- 10** raggiungere l'Ospedale
- 10** ingresso principale
- 10** parcheggi riservati
- 10** la struttura
- 11** informazioni
- 11** orari
- 11** camere a pagamento
- 11** galleria commerciale
- 11** punti di ristoro
- 12** giornali
- 12** telefoni
- 12** televisori
- 12** banca
- 12** pagamento del ticket
- 12** assistenza religiosa e spirituale
- 12** associazioni di volontariato in Ospedale
- 13** mediazione linguistica culturale
- 13** servizio sociale ospedaliero
- 13** Ospedale senza dolore
- 13** bambini in Ospedale
- 13** 118
- 14** donazione d'organi e tessuti
- 14** numero verde regionale

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI OSPEDALIERE

- 16** ricovero ordinario
- 16** day hospital
- 16** day surgery
- 17** lungodegenza
- 17** prestazioni ambulatoriali
- 18** pronto soccorso

INFORMAZIONI SUL RICOVERO

- 20** documenti necessari
- 21** ACCOGLIENZA IN REPARTO
- 21** presenze continuative per pazienti non autosufficienti
- 21** oggetti di valore e grosse somme di denaro
- 21** telefoni cellulari
- 21** personale
- 22** colloqui con i medici
- 23** pasti
- 23** sicurezza
- 23** orari di visita
- 23** assenze dal reparto
- 23** INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE
- 24** consenso informato
- 24** seconda opinione e consulti
- 25** riservatezza e privacy
- 25** DIMISSIONE
- 25** dimissioni protette
- 26** trasporto in ambulanza
- 26** distribuzione diretta dei farmaci
- 26** DOCUMENTI E RICHIESTE
- 26** cartella clinica
- 27** certificato di ricovero
- 27** esenzione ticket
- 27** ausili, protesi, presidi
- 27** invalidità civile
- 27** delega per pensione e autenticazione firme

28 RECLAMI, SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI

29 IMPEGNI

biglietto da visita



Direttore Sanitario

Chiara Gibertoni



Indirizzo

Via Giardini, 1355 - 41100 - Modena



Telefoni

Centralino 059 3961111



Orari

Apertura al pubblico:

reception da lunedì a domenica: 6.00-22.00



Parcheggio

Antistante l'Ospedale è presente un'ampia area di parcheggio con posti riservati ai disabili. È disponibile anche un parcheggio coperto pluripiano. Al livello 1 sono presenti posti per utenti con difficoltà di deambulazione e per disabili.



Autobus

Linea urbana n. 13 da: Stazione FF.SS, Stazione autolinee, P.le Risorgimento, Via Giardini.

Fermata davanti all'ingresso dell'Ospedale. Linea extraurbana n. 800 (Modena-Pavullo), fermata a circa 500 metri su Via Giardini.



l'Ospedale di Modena

Della necessità di un Nuovo Ospedale a Modena si cominciò a parlare dal 1987, ma solo nel 1993 fu aperto il cantiere per la sua realizzazione, sulla base del progetto curato dal Centro Studi Progettazione Edilizia di Firenze. Da allora il progetto è stato oggetto di numerosi cambiamenti sotto il profilo strutturale, tecnologico e dell'organizzazione degli spazi. La variante generale finale è stata redatta nel corso degli anni 2002 e 2003.

Il Nuovo Ospedale Civile S. Agostino-Estense, situato in località Baggiovara, è stato inaugurato il 2 giugno 2005.

Il complesso ospedaliero si sviluppa su quattro piani ed è costituito da un corpo principale rettangolare e da quattro ali laterali.

Il Nuovo Ospedale ospita il Dipartimento d'emergenza di 2° livello della provincia di Modena, è funzionalmente integrato con l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico e le strutture formative della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Modena e di Reggio Emilia e con gli altri Ospedali della provincia. Tutto l'edificio ospedaliero è completamente climatizzato. Le camere sono singole o doppie, con propri servizi. All'interno dell'Ospedale vi sono percorsi separati per pazienti, visitatori, dipendenti e merci. Al piano d'ingresso sono presenti ampi spazi per le attività commerciali e la ristorazione. La dotazione impiantistica è ai massimi livelli oggi realizzabili in termini di affidabilità e sicurezza, supervisionata da un unico software per garantire costante manutenzione e tempestività nella risoluzione dei guasti.

La struttura si avvale di un Sistema Informativo Ospedaliero (SIO) che rappresenta la punta avanzata delle attuali applicazioni di tecnologie informatiche e telematiche in ambito sanitario e costituisce l'asse portante del Nuovo Ospedale. È un sistema basato su un concetto chiaro: far muovere i dati, le informazioni e le immagini e non il paziente. Tutta la documentazione relativa all'assistito è gestita in forma digitale e nel più assoluto rispetto della privacy, può essere rapidamente consultata dal paziente, dal medico di famiglia o dallo specialista. Il Sistema Informativo Ospedaliero permette al personale di consultare o aggiornare i dati clinici del degente, collegandosi direttamente durante la visita con le oltre 2000 apparecchiature biomediche, così da strutturare ed organizzare un'unica grande banca



dati digitale di immagini ed informazioni. Il Nuovo Ospedale dispone, come tutta la rete ospedaliera provinciale, di un RIS-PACS (Radiological Information System-Picture Archiving And Communication System), un sistema informatico di gestione delle immagini e delle attività radiologiche. Il sistema consente di acquisire, archiviare e trasmettere, tra gli ospedali della rete, le immagini di tutte le prestazioni radiologiche che vengono effettuate nella provincia di Modena.

Il reparto di Cardiologia è dotato di un sistema di telecardiologia che, in modo analogo a quello radiologico, fa convergere i dati e le immagini in una stazione cardiologica attiva 24 ore su 24. Ciò consente di effettuare diagnosi in tempo reale a distanza e in condizioni di emergenza-urgenza, da postazioni fisse sul territorio e dalle ambulanze e di mettere in atto i primi interventi sul posto o di attivare con rapidità estrema il Laboratorio di Emodinamica del Nuovo Ospedale.

Le Sale Operatorie sono state studiate e realizzate per ottimizzare ergonomia e fruibilità, con un'attenzione particolare all'evoluzione





dei sistemi di gestione computerizzata. Nel Nuovo Ospedale è installato un Laboratorio analisi ad alta automazione in grado di produrre da 8 a 10 milioni di test l'anno, di servire l'intera rete provinciale e di effettuare le attività analitiche anche per i ricoverati degli Ospedali di Sassuolo, Vignola e Castelfranco Emilia. È l'unico laboratorio in Europa di queste dimensioni e con questa potenzialità di attività analitiche, sia in termini quantitativi che di tipologia di esami. BLU (Baggiovara Laboratorio Unificato) è integrato al sistema delle emergenze del Nuovo Ospedale e degli altri Ospedali serviti, grazie al sistema POCT (Point of Care Testing) che rende possibile in pochi minuti l'effettuazione a livello locale di esami "salvavita".

Le dotazioni tecnologiche, strutturali e funzionali presenti presso il Nuovo Ospedale Civile S. Agostino-Estense sono all'avanguardia in campo sanitario. Questo importante investimento è stato condiviso e attuato affinché gli effetti positivi in termini di tutela della salute possano diffondersi fino alle punte estreme della nostra provincia.





informazioni generali

Come raggiungere l'Ospedale

L'Ospedale è situato a Baggiovara a sette chilometri dal centro di Modena ed è facilmente raggiungibile dalla città e dalla provincia, sia con mezzi pubblici (Autobus urbani ed extraurbani, treno Modena-Sassuolo) che privati.

Da Modena: percorrere la Via Giardini in direzione Maranello, fino alla rotatoria di Baggiovara e girare a sinistra.

Da Maranello: percorrere la Via Giardini in direzione Modena, fino alla rotatoria di Baggiovara e girare a destra.

Dal casello autostrada A1 **Modena Nord**: imboccare la tangenziale in direzione Sassuolo, uscita Baggiovara; dal casello autostrada A1 **Modena Sud**: seguire le indicazioni per Modena centro, all'incrocio con la tangenziale procedere per l'Abetone, poi imboccare la complanare in direzione Sassuolo con uscita Formigine-Maranello.

Ingresso principale

Via Giardini, 1355 1° Piano, aperto tutti i giorni dalle 6.00 alle 22.00.

Parcheggi riservati ai disabili

Per sostare nei parcheggi riservati è necessario esporre l'apposita autorizzazione. Il contrassegno invalidi è fornito dalla Polizia Municipale su presentazione del certificato medico rilasciato dal Servizio di Medicina Legale della propria USL.

La struttura

Il Nuovo Ospedale è dotato di 455 posti letto, è sede del Dipartimento d'Emergenza di secondo livello per la provincia di Modena, con l'Unità Operativa di Medicina d'urgenza, coordinato con il Trauma Center dell'Emilia centro-orientale. Sono presenti Unità Operative afferenti all'area medica (Medicine a indirizzo gastroenterologico, a indirizzo cardiovascolare, a indirizzo metabolico-nutrizionistico, Endocrinologia, Geriatria, Post Acuzie, Lungodegenza, Medicina Riabilitativa e Neurologia), all'area Chirurgica (Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare, Ortopedia, Neurochirurgia, Day Surgery Polispecialistico) e all'area critica (Cardiologia, Terapia Intensiva Coronarica, Neuroranimazione, Terapia Intensiva Post-Operatoria e Area Trauma).



Sono inoltre presenti:

Anestesia e Terapia Antalgica, Laboratorio analisi unificato provinciale ad alta automazione con Centro Prelievi, Diagnostica per Immagini, Neuroradiologia, Pronto Soccorso con area attrezzata per Elisoccorso, Endoscopia Digestiva, Comparto Operatorio centralizzato con otto sale operatorie e quattro sale di Day Surgery, Centrale di Sterilizzazione, Emodialisi, Poliambulatorio specialistico, Farmacia, Piscina per la riabilitazione e Palestre tecnologiche.
L'Ospedale dispone inoltre di Uffici Amministrativi, di un'area culto e Camere Ardent.



Informazioni per i cittadini

L'Ospedale ha un punto informativo (Reception) situato nell'ingresso principale, dove è possibile ricevere un primo orientamento sulle degenze e sui servizi presenti in Ospedale e ritirare i referti delle prestazioni di Laboratorio effettuate ai non ricoverati.



Orario della Reception

Il punto informativo (Reception) è aperto tutti i giorni dalle 6.00 alle 22.00. Il ritiro dei referti viene effettuato dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 18.00; il sabato dalle 10.00 alle 13.00.



Camere a pagamento

È in fase di attivazione la degenza a pagamento.



Galleria Commerciale

La Galleria Commerciale si trova nella zona antistante l'ingresso principale dell'Ospedale. All'interno di questa area sono presenti diverse attività: sanitaria, merceria, minimarket automatico aperto 24 ore per beni alimentari di prima necessità.



Punti di ristoro

Sono presenti diversi punti di ristoro con distributori automatici di bevande e snack, collocati nelle sale di attesa delle Unità Operative e dei Servizi. È presente un Bar - Pizzeria Self Service con i seguenti orari:

BAR

tutti i giorni dalle 6.00 alle 21.00

PIZZERIA

tutti i giorni dalle 7.00 alle 21.00

SELF SERVICE

dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 15.00, il sabato dalle 12.00 alle 14.30



Giornali

Nell'ingresso principale, in prossimità della hall, si trova l'edicola dove è possibile acquistare giornali e riviste.



Telefoni

Nelle hall dei diversi piani, sono disponibili, telefoni pubblici accessibili anche a disabili che funzionano a schede e a monete; le schede telefoniche sono in vendita presso l'edicola.



Televisori

Esiste la possibilità di noleggiare al proprio letto impianti di comunicazione (telefono, internet) e d'intrattenimento (Tv e pay Tv). I pazienti che intendono usufruire di tale servizio devono rivolgersi al Punto informativo (Reception), dopodiché il tecnico incaricato provvederà all'installazione nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 18.00.



Banca

All'interno della Galleria Commerciale è presente uno sportello bancario con servizio Bancomat.



Pagamento del ticket

Il pagamento dei ticket sanitari, esclusi i ticket di Pronto Soccorso, può essere effettuato presso la Cassa Ticket collocata nella hall del primo piano a destra della Reception, dove sono disponibili due riscuotitrici automatiche.



Assistenza religiosa e spirituale

Nell'Ospedale esiste una cappella per i pazienti di fede cattolica, dove sono affissi gli orari delle funzioni religiose. Un sacerdote quotidianamente visita i degenti e fornisce l'assistenza richiesta; in caso di necessità il personale sanitario è in grado di rintracciarlo. Per i ricoverati di religioni diverse può essere richiesta l'assistenza religiosa, fornendo al coordinatore infermieristico le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto.



Associazioni di volontariato in Ospedale

Presso la struttura sono presenti associazioni di volontariato e di tutela del malato che operano in stretto raccordo con l'Ospedale e forniscono importanti sostegni sia ai pazienti che ai loro famigliari:

- **Associazione Volontari Ospedalieri (AVO)**, sede di Modena presso l'ex Ospedale Estense, in Via V. Veneto, 9 Tel. 059 436097.
- **Associazione Traumi Cranici (ATC)**, presso l'Unità Operativa di Medicina Riabilitativa Tel. 059 3962460



Mediazione linguistica - culturale

All'interno dell'Ospedale è presente un'attività di mediazione linguistica-culturale che ha lo scopo di migliorare la relazione tra i pazienti stranieri ricoverati, le loro famiglie e la struttura ospedaliera. Questa mediazione favorisce la rimozione delle barriere linguistiche e culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture d'appartenenza, nonché l'accesso appropriato ai servizi sanitari. I mediatori operano in stretta collaborazione con il personale della struttura ospedaliera.



Servizio Sociale Ospedaliero

Nella struttura è presente il Servizio Sociale Ospedaliero che svolge attività di consulenza e orientamento ai degenti e ai loro familiari, nelle situazioni di bisogno assistenziale e di disagio socio-familiare, legate alla malattia.



Ospedale senza dolore

In tutti gli ospedali, così come nei servizi territoriali, sono previste, quando necessarie, terapie contro il dolore. Per questa ragione nell'Azienda USL di Modena è stato costituito un Comitato di esperti denominato Comitato Ospedale senza dolore, composto da medici ospedalieri e medici di medicina generale, con il compito di accrescere la cultura della prevenzione e della cura del dolore, formare il personale e diffondere le linee guida per il trattamento del dolore.



Bambini in Ospedale

I bambini, minori di 10 anni, sono assistiti secondo le indicazioni della legge regionale n. 24 del 1980. Uno dei genitori o un familiare ha la facoltà di rimanere accanto al bambino per l'intero arco delle 24 ore. Le degenze ospedaliere si propongono di rendere l'esperienza di ricovero più serena possibile, ponendo al centro dell'attenzione i bisogni dei piccoli pazienti e dei genitori.



118

Per assicurare 24 ore al giorno l'intervento più appropriato nel più breve tempo possibile in ogni punto del territorio regionale è a disposizione della popolazione un numero telefonico speciale: il 118 a chiamata gratuita, senza prefisso. Il 118 è il numero di telefono unico nazionale che attiva immediatamente l'intera rete di soccorso per l'emergenza sanitaria. La Centrale Operativa di Modena Soccorso coordina gli interventi all'interno della provincia e stabilisce, a seconda dei casi, l'invio dei mezzi di soccorso e degli operatori più appro-



priati: dall'auto medica, all'ambulanza con infermiere, all'elicottero sanitario con medico rianimatore.

Chiamando il 118 è molto importante fornire informazioni precise sulla situazione di bisogno.

Il 118, a cui risponde sempre personale specializzato, deve essere chiamato solo in CASI DI URGENZA: grave malore, incidente stradale, domestico, sportivo, sul lavoro, situazione certa o presunta di pericolo di vita.



Donazioni di organi e tessuti

Il trapianto rappresenta oggi l'unica terapia a disposizione per un numero crescente di patologie irreversibili di rene, cuore, fegato, polmone, pancreas, intestino e di tessuti.

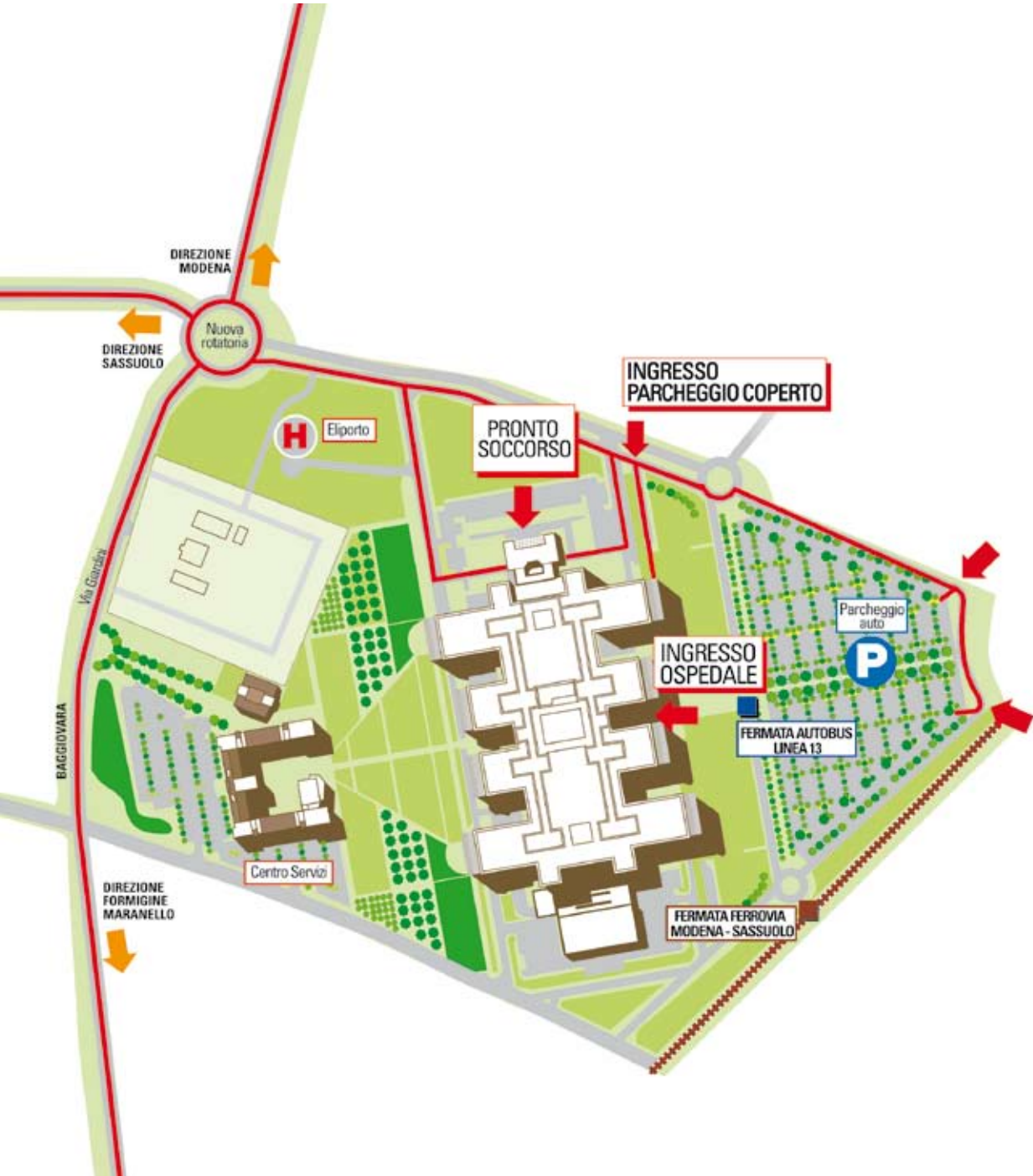
I risultati ottenuti dalla trapiantologia italiana, pur essendo tra i migliori in Europa, non garantiscono la disponibilità di un numero di organi sufficiente rispetto ai pazienti in lista di attesa e la carenza d'organi rappresenta ancora un reale ostacolo allo sviluppo di questa pratica terapeutica salvavita. Nell'ambito dell'impegno della Regione e dell'Azienda in campagne di informazione volte a migliorare la cultura della donazione, gli Ospedali rivestono un ruolo centrale. Il Nuovo Ospedale Civile S. Agostino-Estense, sede di Neuroranimazione e Neurochirurgia, realizza attività di prelievo d'organi e tessuti distinguendosi a livello regionale sia nell'ambito dei consensi ottenuti sia degli organi prelevati. Per favorire l'organizzazione delle attività di prelievo e trapianto e lo sviluppo della cultura della donazione in ambito ospedaliero e nella comunità locale, è stato individuato un "coordinatore locale" scelto tra i medici anestesisti dell'Ospedale di Carpi, come previsto dalla normativa nazionale e regionale riferita alle attività di prelievo e trapianto.

Numero Verde

800-033033

Numero Verde Regionale

Informazioni sulle degenze e sui servizi ospedalieri possono essere richieste al Numero Verde del Servizio Sanitario Regionale, attivo tutti i giorni dalle 8.30 alle 17.30 e il sabato mattina dalle 8.30 alle 13.30.





accesso alle prestazioni ospedaliere

L'assistenza sanitaria ospedaliera è gratuita per i cittadini italiani e stranieri iscritti al Servizio Sanitario Nazionale (SSN). I cittadini della Unione Europea possono accedere al ricovero ospedaliero esibendo la tessera europea di assicurazione malattia o attestato equivalente. Ai cittadini stranieri irregolari l'assistenza ospedaliera è garantita per le prestazioni ospedaliere urgenti o essenziali.

L'Azienda USL di Modena garantisce il ricovero in Ospedale per effettuare diagnosi, interventi o terapie complesse, non possibili a domicilio o in strutture ambulatoriali. La durata della degenza è quella necessaria per il tipo di malattia e di cura: per più giorni (cosiddetto **ricovero ordinario**), per un giorno (in regime di **day hospital**, **day surgery**) o per un periodo più lungo (**lungodegenza**).

RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero ordinario può essere urgente o programmato.

Il ricovero urgente avviene attraverso il Pronto Soccorso, anche su richiesta del Medico di Medicina Generale, del Pediatra di Libera Scelta, della Guardia Medica, o di altro specialista del Servizio Sanitario Regionale. Il ricovero programmato avviene su richiesta di uno specialista ospedaliero e, in questi casi, l'accesso è direttamente al reparto.

Day Hospital

Si tratta di una forma di ricovero disposto da uno specialista della Unità Operativa dell'Ospedale. È riservato ai malati che hanno bisogno di prestazioni sanitarie complesse non eseguibili in ambulatorio e che hanno di norma una durata inferiore alle 12 ore, non necessitando quindi di pernottamento. Le prestazioni possono esaurirsi in un solo giorno o ripetersi con più accessi programmati.

Day Surgery

Si usa questo termine per tutti gli interventi chirurgici che comportano di norma un ricovero di durata inferiore alle 12 ore. Il ricovero in Day Surgery è disposto da un medico specialista della Unità Operativa ospedaliera.



Lungodegenza

In Lungodegenza vengono trasferite dalle Unità Operative di degenza le persone che hanno superato la fase acuta della malattia, ma che hanno ancora bisogno di un periodo di permanenza in Ospedale per cure e/o riabilitazione. L'accesso alla lungodegenza riabilitativa si attiva su indicazione dello specialista del reparto ospedaliero di degenza.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Presso la struttura vengono effettuate prestazioni specialistiche ambulatoriali: visite, prestazioni strumentali diagnostiche, prestazioni di laboratorio, piccola chirurgia. Tali prestazioni possono anche far parte di un percorso organizzativo complesso definito Day Service, attivato direttamente dallo specialista. Alle prestazioni ambulatoriali si può accedere sia in **regime istituzionale** (a carico del Servizio Sanitario Nazionale, salvo l'eventuale compartecipazione alla spesa), che in **Libera Professione**.

Regime istituzionale

È necessario essere in possesso di una richiesta valida per il SSN, firmata dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta, oppure da uno specialista ospedaliero o distrettuale. Fanno eccezione le visite odontoiatriche, ostetrico-ginecologiche, pediatriche, psichiatriche e oculistiche (solo per la misurazione della vista), alle quali si può accedere anche senza prescrizione.

PRENOTAZIONE

Le prestazioni sono normalmente prenotabili presso un qualunque sportello cup, presso le farmacie o attraverso i numeri telefonici del call center aziendale: **848 800 640** da telefono fisso, o 059 2025050 da telefono cellulare. In taluni casi, invece, occorre rivolgersi direttamente o telefonicamente al reparto/servizio erogante. Per disdire o spostare una prestazione prenotata è necessario telefonare al numero del call center, o recarsi presso uno sportello cup o in farmacia, o ricontattare il reparto/servizio in caso di prenotazione diretta presso lo stesso.

COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA

Per le prestazioni ambulatoriali, salvo i casi di esenzione previsti dalla normativa vigente, è previsto il pagamento di un ticket, prima di accedere alla prestazione. Tale pagamento è possibile presso tutte le casse aziendali manuali o automatiche, gratuitamente presso le filiali del Banco Popolare di Verona - San Geminiano e San Prospero SpA e dell'Unicredit Banca, attraverso il sito internet www.pagonlinesanita.it



per le prenotazioni Cup che riportano il codice di pagamento on line e presso i reparti salute degli ipermercati e supermercati dove si effettua l'attività di prenotazione.

RITIRO DEL REFERTO

Il referto viene generalmente consegnato alla fine della prestazione; nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro. Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Libera professione

La normativa vigente prevede che il cittadino possa richiedere prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate da uno specialista o da una équipe di sua fiducia.

La prenotazione delle prestazioni può avvenire telefonicamente o direttamente all'Ufficio Libera Professione, collocato al 3° piano corpo 2.

Le prestazioni erogate in Libera Professione sono soggette al pagamento di una tariffa definita dal singolo specialista, che comprende una quota trattenuta dall'Azienda a copertura dei costi. Informazioni sui professionisti, sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di pagamento possono essere richieste all'Ufficio Libera Professione.

PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso è il servizio dedicato alle urgenze e alle emergenze sanitarie al quale il cittadino può accedere direttamente: è importante utilizzare questo servizio in maniera appropriata per garantire percorsi rapidi per chi ha problemi davvero urgenti e non per affrontare e approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici.

Il cittadino che si rivolge al Pronto Soccorso viene valutato da personale opportunamente formato che utilizza una metodologia denominata "TRIAGE" per stabilire l'urgenza con cui dovrà accedere alle cure sulla base di protocolli stabiliti.



L'urgenza è espressa mediante un codice colore:



ROSSO

Paziente molto critico; priorità massima; paziente con cedimento di uno dei tre parametri vitali (circolo, respiro, coscienza); accesso immediato alle cure.



GIALLO

Paziente in potenziale pericolo di vita, cioè con potenziale cedimento di uno dei tre parametri vitali; priorità alta.



VERDE

Paziente che necessita di una prestazione medica che può essere differibile, senza compromissione delle funzioni vitali; priorità bassa.



BIANCO

Paziente non urgente.

I criteri di codifica del codice bianco sono i seguenti:

- A.** non vi è interessamento delle funzioni vitali,
- B.** non è presente, al momento, alcuna sintomatologia critica o a rischio di aggravamento o di insorgenza di danni irreversibili,
- C.** la patologia è caratterizzata da sintomi minori o è presente da qualche giorno o è cronica.

IL CODICE COLORE CHE DEFINISCE LA GRATUITÀ DELLE CURE È ATTRIBUITO DAL MEDICO DI PRONTO SOCCORSO AL TERMINE DELLA VALUTAZIONE CLINICA.

Sono gratuite le cure per i codici rossi, gialli e verdi.

Il pagamento del ticket viene richiesto solo per i codici bianchi.

Non è richiesto il pagamento di ticket alle persone esenti per età e reddito, patologia, invalidità.

Osservazione breve intensiva

In alternativa al ricovero urgente, il paziente può essere trattato presso il Pronto Soccorso in osservazione breve per accertamenti, trattamenti e monitoraggio per un periodo di norma non superiore alle 24 ore, al termine del quale il medico può proporre il ricovero o il rinvio a domicilio.



informazioni sul ricovero

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento del ricovero sono necessari:

Nel caso di cittadini italiani

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- codice fiscale

Nel caso di cittadini stranieri

- documento di riconoscimento
- permesso di soggiorno
- tessera sanitaria di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, in alternativa gli estremi della polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria. Nel caso di cittadini stranieri irregolari (STP), anche in assenza di documento di riconoscimento, occorre acquisire le generalità dell'assistito.

Nel caso di cittadini comunitari o di un paese che ha stipulato con l'Italia un accordo bilaterale

- documento di riconoscimento
- tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) o mod. E. 112 per i cittadini comunitari; attestato di diritto per i cittadini provenienti da Paesi con cui l'Italia ha stipulato convenzioni bilaterali; in alternativa gli estremi della polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria.

I cittadini stranieri con permesso di soggiorno e quelli comunitari o provenienti da Paesi convenzionati con l'Italia, privi rispettivamente di iscrizione al SSN e di TEAM/attestato di diritto, sono tenuti al pagamento per intero delle tariffe relative alle prestazioni sanitarie fruite.

Si consiglia di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti in passato ed eventuali copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti. Prima della dimissione, il personale sanitario provvederà alla restituzione della documentazione consegnata.



ACCOGLIENZA IN REPARTO

Al momento del ricovero è disponibile la carta del servizio, contenente le informazioni specifiche sul reparto.

Il puntuale rispetto dei regolamenti interni ed in particolare degli orari da parte di degenti e visitatori permette il corretto svolgimento delle normali attività assistenziali e terapeutiche. È importante comunicare ai medici curanti i farmaci assunti abitualmente, le eventuali allergie conosciute e le restrizioni dietetiche.

Presenze continuative al letto del paziente non autosufficiente

La presenza continuativa al letto del paziente può essere autorizzata solo per compagnia, conforto psicologico, disbrigo di piccole commissioni come l'acquisto di giornali e bevande.

La presenza negli orari notturni di familiari o altre persone al letto del malato deve essere autorizzata dal coordinatore infermieristico o dal medico dell'Unità Operativa.

Oggetti di valore e grosse somme di denaro

È consigliabile non portare con sé oggetti di valore o denaro contante, se non quello strettamente necessario.

L'Ospedale non si assume la responsabilità per eventuali furti o smarrimenti, che devono essere denunciati all'autorità di pubblica sicurezza.

Telefoni cellulari

I telefoni cellulari in Ospedale possono creare interferenze alle apparecchiature biomediche, pertanto il loro uso è consentito esclusivamente nelle aree di attesa, atri e corridoi od in spazi analoghi.

Personale

All'interno dell'Ospedale diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati:

- medici
- coordinatore infermieristico
- infermieri
- personale addetto alle attività assistenziali di supporto ed alberghiere (operatori socio sanitari, operatori tecnici addetti all'assistenza, ausiliari)



anche con la collaborazione di:

- assistenti sociali e sanitari
- dietisti
- tecnici sanitari
- fisioterapisti e massofisioterapisti

Possano inoltre essere presenti:

- medici in formazione
- studenti infermieri
- allievi operatori socio sanitari
- volontari
- mediatori culturali
- personale dei servizi appaltati.

La Direzione Sanitaria dell’Ospedale ha il compito di vigilare sull’organizzazione e sul buon funzionamento della struttura.

Come riconoscere il personale

Il cartellino di riconoscimento che il personale porta sulla divisa ne permette l’identificabilità. Portare il cartellino di riconoscimento è obbligatorio.

Anche la divisa può aiutare a riconoscere le diverse qualifiche professionali:

- i medici solitamente indossano il camice o la divisa bianca
- il coordinatore infermieristico indossa la divisa bianca con profilo rosso
- gli infermieri indossano la divisa bianca con profilo azzurro, quelli generici con profilo grigio
- il personale addetto alle attività di supporto e alberghiere indossa la divisa bianca con profilo verde
- i dietisti indossano una casacca bianca con profilo giallo
- i tecnici sanitari indossano la divisa bianca con profilo blu
- il personale dipendente dalle ditte in appalto indossa divise che si differenziano da quelle degli operatori aziendali.

Colloqui coi medici

Il personale medico è a disposizione per fornire notizie sulla salute del paziente. Ogni reparto organizza gli orari di colloquio che sono indicati nella carta del servizio. Ulteriori delucidazioni possono essere richieste al coordinatore infermieristico.



Pasti

I pasti sono serviti in vassoi personalizzati che ne garantiscono l'igiene. È possibile operare una scelta nell'ambito del menù, che prevede ogni giorno piatti diversi; il personale addetto si informerà sulle preferenze dei pazienti; dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici.

Sicurezza

Il personale dell'Ospedale è addestrato per garantire la sicurezza dei degenti nelle diverse situazioni.

All'interno dell'Unità Operativa sono a disposizione dei pazienti indicazioni sul piano di evacuazione da attuare in caso di necessità.

Orari di visita

Ogni paziente può ricevere visite di parenti ed amici nelle fasce orarie previste. Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo. Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal direttore di Unità Operativa o da una persona da lui delegata.

L'Ospedale è un luogo di cura ma può essere fonte di malattie infettive contagiose. Per questo motivo, salvo situazioni particolari che si prega di far presente al personale sanitario, si sconsiglia l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

Assenze dal reparto

Il paziente che abbia necessità o desiderio di allontanarsi dalla degenza, restando comunque all'interno dell'Ospedale, deve darne preventiva comunicazione al personale sanitario.

INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il personale sanitario è tenuto a fornire al paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, quando la guarigione non è possibile, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione. L'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le informazioni sulla salute del ricoverato vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata.



Consenso informato

Nessun trattamento (diagnostico e/o terapeutico) può essere eseguito senza il consenso del paziente correttamente informato. Per alcune pratiche il consenso può essere ritenuto implicito (visite mediche, medicazioni, somministrazione di farmaci, ecc.), anche se è opportuno spiegare all'interessato cosa si sta facendo, mentre lo si compie, con parole semplici; per altri trattamenti sanitari (es. trasfusioni, somministrazione di emoderivati, ecc.) il paziente deve esprimere il consenso per iscritto. Ugualmente, nel caso di trattamenti invasivi e rischiosi (es. anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.), è opportuno che il consenso venga espresso in forma esplicita e manifesta, dunque raccolto in forma scritta, sebbene non sia previsto obbligatoriamente per legge. Solo se vi è un imminente pericolo di vita, il medico, nell'esclusivo interesse del paziente, può agire senza consenso, invocando lo stato di necessità (art. 54 c.p.). Quando il paziente è persona minore di età, interdetta, inabilitata o assistita da un amministratore di sostegno, vale a dire non sia in grado di esprimere - ai sensi di legge - un valido consenso ai trattamenti sanitari, il processo informativo e l'espressione del consenso coinvolgono i soggetti "aventi diritto" a rappresentare legalmente la persona incapace con specifico riguardo agli atti inerenti l'ambito sanitario e di tutela della salute; ciò, tenuto sempre conto però - nei limiti del possibile - del coinvolgimento dell'interessato, in rapporto a età, maturità e competenza decisionale.

Il consenso validamente espresso dal paziente o da chi lo rappresenta legalmente può essere revocato in qualsiasi momento prima dell'effettuazione del trattamento sanitario.

Nessuno può essere sottoposto, contro la propria volontà, ad un trattamento sanitario se non per disposizione di legge (es: Trattamento sanitario obbligatorio per malattia mentale, ai sensi della legge 180/1978, ripreso e regolamentato dalla legge 833/1978 agli articoli 33-35).

Seconda opinione e consulti

Il paziente ha sempre il diritto di chiedere informazioni chiare ed esaurienti sulle sue condizioni di salute e anche una seconda opinione da parte di un medico diverso, sia all'interno dell'Unità Operativa, sia all'esterno di essa, ma - possibilmente - sempre appartenente all'Azienda USL. Infatti, nel caso il paziente desideri avvalersi di un consulente esterno all'organizzazione aziendale, può certamente farlo, ma con onere a suo carico.



Riservatezza e privacy

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura ospedaliera, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di privacy, del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Al momento del ricovero, vengono consegnati ad ogni paziente l'informativa per il trattamento dei dati personali ed il relativo modulo di consenso.

Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice privacy.

Il modulo di consenso viene sottoscritto dal paziente al fine di:

- autorizzare il trattamento dei propri dati;
- autorizzare la comunicazione a terzi (es. familiari, medico di fiducia) delle notizie inerenti al proprio stato di salute;
- manifestare l'eventuale volontà di non fornire informazioni sulla propria presenza in Ospedale in occasione del ricovero.

DIMISSIONE

L'Unità Operativa consegna al paziente, al momento della dimissione, una lettera informativa per il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta nel quale sono contenuti la diagnosi, le eventuali indicazioni terapeutiche e i controlli da effettuare.

Dimissioni protette

Qualora ne ravvisi la necessità, il personale sanitario si attiva già durante la degenza per garantire il proseguimento dell'assistenza una volta concluso il ricovero ospedaliero. La dimissione protetta è concordata tra i curanti, i familiari, il medico di medicina generale e i servizi territoriali e può prevedere un intervento a domicilio o un ricovero presso una struttura a carattere riabilitativo e/o residenziale.



Trasporto in ambulanza

Le regole aziendali che disciplinano il trasporto in autoambulanza prevedono quali trasferimenti devono considerarsi a titolo gratuito e quali invece a pagamento. Per eventuali informazioni i cittadini possono rivolgersi al coordinatore infermieristico della degenza.

Distribuzione diretta dei farmaci

All'interno dell'Ospedale è presente una Farmacia, cosiddetta "Interna" in quanto non può vendere al pubblico, che oltre a svolgere l'attività a favore della struttura ospedaliera e delle strutture distrettuali, si occupa anche della distribuzione diretta dei farmaci.

La Farmacia distribuisce direttamente ai pazienti i farmaci di fascia A, quelli a carico del SSN, prescritti dal medico al momento della dimissione o a seguito di visita specialistica ambulatoriale.

L'erogazione diretta viene effettuata anche per quei farmaci per i quali è previsto un piano terapeutico rilasciato da un centro autorizzato, per farmaci non reperibili nelle farmacie aperte al pubblico o per i quali, a livello nazionale o regionale, è stato deciso di controllarne l'uso.

DOCUMENTI E RICHIESTE

Cartella clinica

L'interessato, presentandosi con un documento di riconoscimento valido, può richiedere copia della cartella clinica, previa corresponsione della relativa tariffa, all'Ufficio Accettazione. La cartella clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero ospedaliero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati e referti degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito). Le copie vengono consegnate entro un tempo massimo di 30 giorni.

La richiesta può essere inoltrata anche via fax o mezzo posta, allegando copia di un documento di riconoscimento ed indicando data di ricovero, reparto di ricovero e data di nascita.

Se consegnata a persona diversa dall'interessato occorre una delega firmata dal titolare della cartella e fotocopia di un documento d'identità del delegante e del delegato. La richiesta può essere presentata anche da un erede o da un legale rappresentante.

La cartella può essere inviata al domicilio del richiedente, con raccomandata con ricevuta di ritorno: in questo caso, oltre al costo fisso sono previste le spese di spedizione che variano a seconda del peso della cartella.



Certificato di ricovero

Il certificato di ricovero è rilasciato, in via prioritaria, all'interessato o suo delegato dal reparto di degenza. Dopo la dimissione il certificato può essere richiesto anche all'Ufficio Accettazione.

Esenzione ticket per patologie previste dalla legge

Per richiedere l'esenzione parziale o totale dalla compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket) occorre una certificazione redatta da un medico specialista pubblico.

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio Informazioni della S.A.U.B. del Distretto Sanitario di Modena, al secondo piano del Poliambulatorio, Via Marzabotto, 13.

Ausili, protesi e presidi sanitari

Per richiedere la fornitura di ausili, protesi e presidi, occorre una prescrizione specialistica e, in alcuni casi, la certificazione attestante l'invalidità, oppure la copia della domanda di invalidità.

Il servizio protesi, ausili e presidi sanitari fornisce agli aventi diritto quanto segue:

- presidi sanitari (pannoloni, sacchetti per la raccolta delle urine, ecc.)
- ausili (stampelle, deambulatori, carrozzine, materassini antidecubito e letti snodabili),
- le protesi previste dal nomenclatore agli aventi diritto.

Si consiglia di avviare la pratica al termine del ricovero o nel corso della visita di controllo, in quanto la richiesta deve essere compilata dal medico specialista. La domanda deve essere presentata alla S.A.U.B. del Distretto di Modena, Ufficio Protesi, al secondo piano del Poliambulatorio, Via Marzabotto, 13.

La richiesta di placche e sacche per stomie deve essere presentata, invece, al Punto Distribuzione Ausili Stomali presso l'ex Ospedale Estense al piano terra, Via V. Veneto, 9.

Invalità civile

Le richieste per ottenere l'accertamento sanitario dell'invalidità civile devono essere presentate al Servizio di Medicina Legale, presso il Dipartimento di Sanità Pubblica, Via Finzi, 211 - Modena.

Delega per pensioni e autenticazione firme

Per l'autenticazione delle firme sulla delega per il ritiro della pensione occorre rivolgersi a una sede INPS: un funzionario incaricato si recherà in Ospedale.



un aiuto utile per tutti: reclami suggerimenti e osservazioni

Per esprimere un'opinione, un suggerimento, segnalare un disservizio o semplicemente ringraziare è possibile:

1. compilare la scheda predisposta e inserirla nelle apposite cassette ben identificabili in Ospedale;
2. presentarsi all'ufficio URP nel caso si desideri esporre le proprie ragioni personalmente;
3. telefonare o inviare una lettera, anche via fax o posta elettronica all'ufficio URP.

Le segnalazioni possono essere presentate anche tramite le associazioni di volontariato.

I cittadini che inoltrano un reclamo firmato ricevono, di norma, risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

URP

Azienda USL Modena - Nuovo Ospedale Civile S. Agostino - Estense
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Giardini, 1355 - 41100 - Modena

● CONTATTI

Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 14.00
tel. 059 3961159, fax: 059 3962411, e-mail: urpbaggiovara@ausl.mo.it

Azienda USL Modena - Distretto Sanitario di Modena
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Largo del Pozzo, 71/b - 41000 - Modena

● CONTATTI

Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00;
dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle 17.30; sabato dalle 8.30 alle 12.00
tel. 059 438045, fax: 059 438077, e-mail: urpmodena@ausl.mo.it



impegni

ACCESSIBILITÀ

Informazione

L'Ospedale favorisce l'accesso dei cittadini/pazienti attraverso la presenza di segnaletica e di punti informativi. Al momento del ricovero sono consegnate la Carta dei Servizi dell'Ospedale e quella della degenza a cui si accede.

L'Ospedale favorisce la riconoscibilità dei professionisti attraverso la visibilità del loro tesserino di riconoscimento. Sul sito web aziendale sono presenti pagine informative sugli ospedali.

Barriere architettoniche

L'Ospedale si impegna ad eliminare o a rimuovere le barriere architettoniche esistenti nei punti destinati all'accesso dei cittadini/pazienti.

Comfort

L'Ospedale si impegna a mantenere gli spazi adibiti all'erogazione delle prestazioni sanitarie in uno stato di decoro sia dal punto di vista igienico che di sicurezza.

PERCORSI CLINICI ED ASSISTENZIALI

Consenso informato su atti sanitari praticabili e proponibili

L'Ospedale prevede che i professionisti possiedano una competenza comunicativa/relazionale nei confronti del paziente e del suo percorso clinico ed assistenziale. Questa competenza favorisce l'acquisizione di un consapevole consenso informato rispetto a tutte le pratiche sanitarie a cui la persona sarà sottoposta e alle possibili alternative.

Umanizzazione delle pratiche terapeutiche

L'Ospedale prevede che i professionisti abbiano a disposizione e conoscano le linee guida aggiornate "sull'Ospedale senza dolore" e sulle cure palliative.



Attenzione alla qualità dell'alimentazione

L'Ospedale garantisce un'alimentazione variata, di buona qualità ed adeguata alle condizioni di salute del paziente. Si impegna a fornire diversi menù garantendo la variazione giornaliera dei pasti.

Rispetto delle diversità culturali

L'Ospedale si impegna ad utilizzare il servizio di mediazione culturale, nei casi ritenuti opportuni, e ad offrire, su richiesta del paziente, la possibilità di contattare vari ministri di culto per l'assistenza religiosa.

DIMISSIONE

Dimissioni protette

L'Ospedale si impegna affinché tutte le degenze assicurino modalità organizzative con i servizi territoriali esistenti, al fine di garantire la continuità delle cure al cittadino.

Umanizzazione della fase di fine vita

L'Ospedale si impegna ad individuare modalità assistenziali adeguate per i pazienti in fase terminale e ad assicurare uno spazio dedicato al defunto e ai suoi familiari nel rispetto della privacy.

MODALITÀ DI ASCOLTO

Partecipazione attiva

L'Ospedale si impegna a favorire la presenza di volontariato organizzato al proprio interno e a prevederne le modalità di collaborazione.

Rilevazione della qualità

L'Ospedale si impegna a rilevare le percezioni e le valutazioni dei cittadini sulla propria esperienza di degenza.

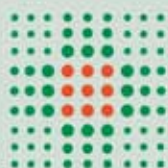
La struttura si impegna a valutare la qualità delle prestazioni fornite dai servizi in gestione appaltata.

Ascolto delle segnalazioni

L'Ospedale 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.



Progetto grafico e impaginazione: AVENIDA.IT
Stampa: COPTIP luglio 2009



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

Conad, "vicino a te".



Questa pubblicazione è stata realizzata grazie al contributo di



CONAD