

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma



CARTA DEI SERVIZI GUIDA PER IL CITTADINO

In collaborazione con:



PREMESSA

All'interno di questa **CARTA DEI SERVIZI** trovi informazioni su:

- la presentazione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria
- gli itinerari da seguire per raggiungere l'Ospedale
- i percorsi pratici per accedere ai vari Servizi
- gli impegni di qualità dell'Azienda nei confronti dell'utenza
- i regolamenti di tutela.

Questa Carta non contiene informazioni soggette a rapidi cambiamenti.

Se cerchi:

- numeri telefonici, orari, informazioni relative alle Unità Operative e altre informazioni di carattere generale sono consultabili sul sito www.ao.pr.it
- l'ubicazione dei Reparti: in portineria, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei Punti di Accoglienza si può richiedere una piantina dell'Ospedale.
- informazioni dettagliate sulle prestazioni sanitarie: li puoi trovare al **Numero Verde Regionale 800 033033**.
- informazioni per facilitare e migliorare l'accesso ai servizi dell'Azienda sono disponibili all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che risponde al numero **0521/703174** – è aperto dal **lunedì al venerdì** dalle ore **7.30** alle ore **18.00** e il **sabato** dalle ore **8.30** alle ore **13.30** ed è ubicato nel Padiglione all'ingresso di **Via Gramsci**.
- orari e informazioni relative alle Unità Operative si possono trovare anche sulle schede di Accoglienza dei singoli reparti in distribuzione presso: Unità Operative, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Punti di Accoglienza, Punti Informativi.
- informazioni e consigli relativi al ricovero ospedaliero si possono trovare sulla **"Guida per una migliore permanenza in Ospedale"** in distribuzione presso le Unità Operative, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i Punti di Accoglienza, ed i Punti informativi.

La Carta dei Servizi è stata curata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dallo Sviluppo Organizzativo con la collaborazione di tutti i titolari delle informazioni presenti. Il Comitato Consultivo Misto ha fornito un importante contributo alla stesura della Carta dei Servizi.

[Aggiornamento anno 2006]

PRESENTAZIONE

Con la pubblicazione di questa terza edizione della **Carta dei Servizi** l'**Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma** vuole offrire l'occasione per sviluppare e migliorare il dialogo con i cittadini, le altre realtà socio-sanitarie sia pubbliche che private e le associazioni di volontariato sociale.

L'obiettivo è quello di agire nel segno della trasparenza, nella convinzione che il miglioramento dell'attuale livello di qualità delle prestazioni possa trarre ulteriore giovamento da un'esauriente informazione circa i servizi che l'**Azienda** si impegna a fornire alle persone assistite.

Adottando la **Carta dei Servizi** l'**Azienda** si propone come obiettivo primario la promozione del benessere della persona e la soddisfazione dei suoi bisogni di salute, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e sociale; si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli standard e le procedure per facilitare l'accesso ai servizi erogati e a garantire i principi di efficacia, appropriatezza, affidabilità.

La carta rappresenta una significativa occasione per migliorare il rapporto del cittadino con la struttura sanitaria; è l'assunzione di un impegno, da parte dell'**Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma**, sull'applicazione di forme di tutela dei diritti del cittadino volta a sottolineare la centralità della persona quale vero soggetto di questi luoghi di cura.

Con l'auspicio di aver reso un utile servizio ai cittadini, si ringraziano tutti coloro che hanno contribuito alla redazione di questo documento e che vorranno collaborare al suo perfezionamento e aggiornamento. Consapevoli che questa **Carta dei Servizi** rappresenti solo l'inizio di un lungo percorso, ci auguriamo un reale e progressivo cambiamento e miglioramento della qualità dei servizi prestati.

Sergio Venturi

Direttore Generale Azienda-Ospedaliero Universitaria di Parma



INDICE

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA	11
Valori e principi fondamentali	12
Direzione generale	14
Servizi amministrativi	14
Direzione sanitaria	14
Reparti e servizi	15
COME ARRIVARE IN OSPEDALE	26
A piedi ed in bici	27
In autobus	27
In auto	28
I parcheggi	29
Taxi	30
INFORMAZIONI GENERALI	31
Avere informazioni	31
Percorso in emergenza-urgenza: pronto soccorso	32
Come e dove richiedere la documentazione sanitaria	34
Prenotare l'attività di specialistica ambulatoriale	40
Donare sangue	44
Autodonazione	45
Donare il sangue cordonale	45
Denunciare la nascita in Ospedale	47
Interruzione volontaria di gravidanza	47
Ospedale senza dolore	49
Ritiro farmaci al momento della dimissione	49
Camera ardente	50
RICOVERO IN OSPEDALE	51
Ricovero d'urgenza	51
Ricovero programmato	52
Ricovero in day-hospital o day-surgery	52
Il bambino ricoverato	55
La religione	56
Servizio di residenza ospedaliera	56
VERIFICA DELLA QUALITÀ, STRUMENTI DI GARANZIA A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO	57
Indicatori di qualità dalla parte dell'utente	58
ORGANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE	62
L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	63
Il comitato consultivo misto	64
Il comitato etico indipendente (IRB/IEC)	65
Carta dei diritti e dei doveri dei cittadini in Ospedale	67
Il consenso alle prestazioni sanitarie	69
Tutela dei dati personali	71

PIANTA GENERALE OSPEDALE

Ubicazione Padiglioni

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. Torre Medicine | 16. Padiglione "Cattani" |
| 2. Padiglione Ortopedia | 17. Padiglione ingresso |
| 3. Piastra Tecnica | 18. Padiglione Clinica Medica e
Terapia Medica |
| 4. Centro del Cuore | 19. Padiglione Nefrologia e Scienze
della Prevenzione |
| 5. Ala B | 20. Padiglione Dermatologia |
| 6. Padiglione Monoblocco | 21. Padiglione Medicina Legale |
| 7. Ala A | 22. Aule Universitarie |
| 8. Poliambulatori | 23. Biblioteca Universitaria |
| 9. Padiglione Odontostomatologia | 24. Padiglione "Rasori" |
| 10. Padiglione Anatomia Patologica | 25. Scuola Infermieri |
| 11. Padiglione "Barbieri" | 26. Padiglione "Braga" |
| 12. Padiglione Pediatria | 27. Servizio Informativo Aziendale |
| 13. Padiglione Maternità | |
| 14. Padiglione Farmacia | |
| 15. Padiglione Cucina | |

Servizi utili

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|
|  | Informazioni - URP |  | Ambulatorio 1° Assistenza Medica (Guardia medica) |
|  | Cartelle Cliniche |  | Chiesa San Francesco |
|  | Assistenti Sociali |  | Fermata Bus linea 20 |
|  | Camera ardente |  | Fermata Bus interno |
|  | Sala Congressi-Aula di rappresentanza |  | Posto di Polizia |
|  | Portineria |  | Servizi igienici pubblici |
| | |  | Pagamento ticket |
| | |  | Banca |
| | |  | Bar / Self-Service |



PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA


L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma è una struttura Ospedaliera ad alta specializzazione in grado di offrire ai cittadini una gamma di servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi.

E', infatti, l'Ospedale della Regione Emilia Romagna che dispone, con i suoi 1391 posti letto, (rimodulati a seguito del Piano Attuativo Locale) del maggior numero di specialità.

Questo, insieme allo sviluppo negli ultimi anni da un lato della terapia intensiva e post-intensiva (oltre 75 posti letto) e delle tecnologie diagnostiche, e dall'altro delle nuove modalità di trattamento in regime di degenza diurna (Day Hospital, Day Surgery, ambulatoriale) e di post-acuzie (lungodegenze riabilitative) fanno dell'Ospedale di Parma un centro completo, polispecialistico ed in grado di fornire una risposta fortemente integrata di elevata qualità clinica.



Azienda Ospedaliero–Universitaria è composta da:

	3.801 Operatori di cui:
n. 578	Medici
n. 88	Dirigenti non medici
n. 1973	Infermieri e Tecnici (personale infermieristico, tecnico sanitario e della riabilitazione)
n. 244	Amministrativi
n. 403	Personale del ruolo tecnico addetto all'assistenza
n. 515	Personale tecnico non sanitario

(dati al 07/03/2006)

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria è impegnata nel costante miglioramento della qualità delle prestazioni e della qualità della comunicazione / relazione con gli utenti attraverso il coinvolgimento degli operatori e delle Associazioni di Volontariato, assumendo come valori di riferimento i seguenti principi fondamentali:

RISPETTO – UGUAGLIANZA – IMPARZIALITA' nei confronti di tutti gli utenti per la garanzia del diritto alla salute evitando ogni discriminazione di sesso, etnia, paese di provenienza, lingua, religione, opinione.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione dei cittadini al processo aziendale per gli aspetti relativi al miglioramento della qualità dei servizi è promossa e garantita attraverso il Comitato Consultivo Misto composto da Membri eletti dalle Associazioni di tutela e volontariato e da rappresentanti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria.

TRASPARENZA

La facilità di accesso alle informazioni ed alla documentazione amministrativa è garantita attraverso un regolamento Aziendale che disciplina quanto richiamato dalla Legge 241/1990 e successive modifiche e integrazioni.

L'Azienda Ospedaliero–Universitaria di Parma eroga ai cittadini prestazioni sanitarie che sono:

Efficaci: favorendo lo sviluppo della ricerca scientifica, utilizzando tecnologie di cui è stata dimostrata la validità sulla base di metodologie rigorose; garantendo una costante crescita professionale degli operatori, impegno loro richiesto al fine di migliorare continuamente le proprie competenze e fondare il proprio operato su conoscenze validate e aggiornate;

Efficienti: attraverso l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un uso ottimale delle risorse umane, tecniche e finanziarie disponibili, producendo benefici in termini di salute minimizzando rischi clinici e costi;

Appropriate: prestazioni validate da un punto di vista tecnico scientifico ed accettabili sia per i cittadini che per gli operatori;

Accettabili: coerenti con i principi dell'etica professionale e sociale;

Accessibili: disponibili in termine qualitativo e quantitativo; erogate in luoghi accessibili anche ai portatori di handicap;

Continuative: erogate con regolarità, attraverso l'impegno dell'Azienda ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



DIREZIONE GENERALE

- Direttore Generale
- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo

SERVIZI AMMINISTRATIVI

- Affari Generali
- Attività Economiche e di Approvvigionamento
- Attività Tecniche e Logistiche
- Bilancio e Finanze
- Comunicazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Controllo di Gestione e Progetto Nuovo Ospedale
- Ingegneria Clinica
- Risorse Umane
- Servizio Coordinamento Attività Giuridico Amministrative
- Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale
- Servizio Informativo Aziendale
- Sviluppo Organizzativo

DIREZIONE SANITARIA

- Epidemiologia e Analisi della Produzione
- Farmacia
- Fisica Sanitaria
- Funzione di Medicina Legale
- Governo Clinico del Farmaco
- Medicina Preventiva, Igiene Ospedaliera e Sicurezza
- Organizzazione e Gestione
- Pianificazione delle modalità organizzative del prodotto sanitario
- Servizio Infermieristico e Tecnico Aziendale

REPARTI E SERVIZI

MEDICINE

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA E IMMUNOLOGIA MEDICA

Direttore: Prof. Pier Paolo Dall'Aglio

Struttura Semplice di Terapia Intensiva

Responsabile: Prof. Enrico Fiaccadori

UNITA' OPERATIVA DI NEFROLOGIA

Direttore: Prof. Carlo Buzio

Struttura Semplice di Terapia sostitutiva alla funzione renale

Responsabile: Dr. Salvatore David

UNITA' OPERATIVA DI GENETICA MEDICA

Direttore: Prof. Mario Savi

Struttura Semplice di Genetica Molecolare e Citogenica

Responsabile: Prof. Tauro Maria Neri

MEDICINA DEL LAVORO E TOSSICOLOGIA INDUSTRIALE

Direttore: Prof. Innocente Franchini

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA E TERAPIA MEDICA

Direttore: Prof. Roberto Delsignore

Struttura Semplice di Day Hospital, Day Service e Ambulatori di Medicina Interna

Responsabile: Prof.ssa Maria Cristina Baroni

UNITA' OPERATIVA DI ENDOCRINOLOGIA

Direttore: f.f. Prof. Roberto Delsignore

UNITA' OPERATIVA DI EMATOLOGIA E CENTRO TRAPIANTI MIDOLLO OSSEO

Direttore: Prof. Vittorio Rizzoli

Struttura Semplice di Trapianti di Midollo Osseo

Responsabile: Prof.ssa Marcellina Mangoni

UNITA' OPERATIVA DI ONCOLOGIA MEDICA

Direttore: Dr. Andrea Ardizzoni

Struttura Semplice di Trattamenti Oncologici con Alte Tecnologie

Responsabile: Dr. Vittorio Franciosi

UNITA' OPERATIVA DI RADIOTERAPIA

Direttore: Dr. Marco Fumagalli

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA E SEMEIOTICA MEDICA

Direttore: Prof. Almerico Novarini

UNITA' OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA MALATTIE METABOLICHE E VASCOLARI

Direttore: Dr. Antonio Pezzarossa

UNITA' OPERATIVA DI MALATTIE INFETTIVE ED EPATOLOGIA

Direttore: Dr. Carlo Ferrari

Struttura Semplice di Ecografia Diagnostica ed Interventistica

Responsabile: Dr. Guido Pelosi

UNITA' OPERATIVA DI GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Direttore: Prof. Angelo Franzè

Struttura Semplice di Attività di Endoscopia

Responsabile: Dr. Giancarlo Colla

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE MALATTIE DEL RICAMBIO E DIABETOLOGIA

Responsabile: Dr. Arsenio Leone

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DAY HOSPITAL - MEDICINA 3

Responsabile: Dr. Giuseppe Finzi

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI MEDICINA INTERNA AD INDIRIZZO ANGIOLOGICO E COAGULATIVO

Responsabile: Dr. Roberto Quintavalla

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI LUNGODEGENZA CRITICA AZIENDALE

Responsabile: Prof. Loris Borghi

UNITA' OPERATIVA DI CARDIOLOGIA

Direttore: Dr. Diego Ardissino

Struttura Semplice di Unità di Terapia Intensiva Coronarica

Responsabile: Dr. Angelo Rolli

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI MEDICINA AD INDIRIZZO CARDIOLOGICO

Responsabile: Prof. Carlo Manca

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI CARDIOLOGIA

Responsabile: Dr. Sergio Tagliavini

UNITA' OPERATIVA DI NEUROLOGIA

Direttore: Prof. Mario Giovanni Terzano

Struttura Semplice di Gestione Demenze

Responsabile: Prof. Paolo Caffarra

Struttura Semplice di Coordinamento Degenza Neurologica

Responsabile: Prof. Giovanni Pavesi



STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE CENTRO CEFALEE

Responsabile: Prof. Giancamillo Manzoni

UNITA' OPERATIVA DI PSICHIATRIA

Direttore: f.f. Dr. Luca Sircana

Delegato: Prof. Mario Amore

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA GERIATRICA

Direttore: f.f. Dr. Luca Sircana

Delegato: Prof. Gian Paolo Ceda

Struttura Semplice di Endocrinologia Metabolica Geriatrica

Responsabile: Dr. Graziano Ceresini

UNITA' OPERATIVA DI GERIATRIA

Direttore: Dr.ssa Maria Lia Lunardelli

UNITA' OPERATIVA DI MEDICINA RIABILITATIVA

Direttore: Dr. Marsilio Saccavini

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI LUNGODEGENZA POST-ACUZIE

Responsabile: Dr. Edoardo Tarditi

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA PNEUMOLOGICA

Direttore: Prof. Dario Olivieri

UNITA' OPERATIVA DI PNEUMOLOGIA ED ENDOSCOPIA TORACICA

Direttore: Dr. Angelo Casalini

UNITA' OPERATIVA DI FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA

Direttore: Dr. Gian Franco Consigli

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DAY HOSPITAL PNEUMOLOGICO

Responsabile: Dr. Giancarlo Cacciani

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI FUNZIONALITA' POLMONARE

Responsabile: Prof. Emilio Marangio

UNITA' OPERATIVA DI PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA

Direttore: f.f. Dr. Gianfranco Cervellin

Struttura Semplice di Pronto Soccorso

Responsabile: Dr. Gianfranco Cervellin

Struttura Semplice di Medicina d'Urgenza

Responsabile: Dr. Francesco Mineo

UNITA' OPERATIVA 1° SERVIZIO DI ANESTESIA, RIANIMAZIONE E CENTRALE OPERATIVA

Direttore: Dr. Mario Mergoni

Struttura Semplice Centrale Operativa 118 - Parma Soccorso

Responsabile: Dr. Adriano Furlan

UNITA' OPERATIVA DI REUMATOLOGIA E MEDICINA INTERNA

Direttore: Dr. Paolo Manganeli

Struttura Semplice di Day Hospital e Sezione Detenuti Aziendale

Responsabile: Dr. Giovanni Del Sante

CHIRURGIE

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA CHIRURGICA E TERAPIA CHIRURGICA

Direttore: Prof. Luigi Roncoroni

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA CHIRURGICA E TRAPIANTI D'ORGANO

Direttore: Prof. Mario Sianesi

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA VASCOLARE

Direttore: Prof. Pierfranco Salcuni

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA TORACICA

Direttore: Prof. Michele Rusca

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA D'URGENZA

Direttore: Dr. Ernesto Tamborrino

UNITA' OPERATIVA DI UROLOGIA

Direttore: Dr. Pietro Cortellini

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA PLASTICA E CENTRO USTIONI

Direttore: f.f. Dr. Edoardo Caleffi

Struttura semplice di Centro Ustioni

Responsabile: Dr. Edoardo Caleffi

UNITA' OPERATIVA DI DERMATOLOGIA

Direttore: Prof. Giuseppe De Panfilis

UNITA' OPERATIVA 2^a ANESTESIA, RIANIMAZIONE E TERAPIA ANTALGICA

Direttore: Prof. Guido Fanelli

Struttura Semplice di Terapia intensiva post-operatoria

Responsabile: Dr.ssa Elisabetta Spadini

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DAY SURGERY

Responsabile: Dr.ssa Maria Anardi

UNITA' OPERATIVA DI OCULISTICA

Direttore : Prof. Stefano Gandolfi

UNITA' OPERATIVA DI OTORINOLARINGOIATRIA E OTONEUROCHIRURGIA

Direttore: Prof. Salvatore Bacciu

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI OTORINOLARINGOIATRIA

Responsabile: Prof. Teore Ferri

UNITA' OPERATIVA DI MAXILLO - FACCIALE

Direttore: Prof. Enrico Sesenna

UNITA' OPERATIVA DI ODONTOSTOMATOLOGIA

Direttore: Prof. ssa Silvia Pizzi

UNITA' OPERATIVA DI NEUROCHIRURGIA

Direttore: Dr. Eugenio Benericetti

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI NEUROCHIRURGIA REGGIO EMILIA

Responsabile: Dr. Paolo Mainini



UNITA' OPERATIVA DI CARDIOCHIRURGIA

Direttore: Prof. Tiziano Gherli

Struttura Semplice di Terapia Intensiva Cardiochirurgica

Responsabile: Dr. Riccardo Campodonico

UNITA' OPERATIVA DI ORTOPEDIA

Direttore: Prof. Pietro Marenghi

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA ORTOPEDICA

Direttore: Prof. Giovanni Soncini

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DELLE PATOLOGIE DELL'APPARATO LOCOMOTORE

Responsabile: Prof. Francesco Ceccarelli

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI TRAUMATOLOGIA

UNITA' OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA

Direttore: f.f. Prof. Sergio Bernasconi

Delegato: Prof. Luigi Benassi

PEDIATRIA

UNITA' OPERATIVA DI NEONATOLOGIA

Direttore: Prof. Giulio Bevilacqua

Struttura Semplice di Terapia Intensiva Neonatale

Responsabile: Prof. Enrico Volante

UNITA' OPERATIVA DI CLINICA PEDIATRICA

Direttore: Prof. Sergio Bernasconi

Struttura Semplice di Fibrosi Cistica

Responsabile: Prof. Gianluigi Grzincich

Struttura Semplice di Gastroenterologia Pediatrica

Responsabile: Prof. Gianluigi De' Angelis

UNITA' OPERATIVA DI PEDIATRIA E ONCOEMATOLOGIA

Direttore: Dr. Giancarlo Izzi

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA PEDIATRICA

Direttore: Dr. Carmine Del Rossi

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI ASTANTERIA PEDIATRICA

Responsabile: Dr.ssa Maria Teresa Tondelli

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI CARDIOLOGIA PEDIATRICA

Responsabile: Prof. Umberto Squarcia

SERVIZI

UNITA' OPERATIVA DI SCIENZE RADIOLOGICHE

Direttore: Prof. Maurizio Zompatori

UNITA' OPERATIVA DI RADIOLOGIA

Direttore: Dr. Girolamo Crisi

UNITA' OPERATIVA DI NEURORADIOLOGIA

Direttore: f.f. Dr. Girolamo Crisi

UNITA' OPERATIVA DI MEDICINA NUCLEARE

Direttore: Prof. Giorgio Ugolotti

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI RADIOLOGIA DI EMERGENZA URGENZA

Responsabile: Dr. Andrea Miselli

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI RADIOLOGIA PEDIATRICA

Responsabile: Dr. Ermanno Bacchini

UNITA' OPERATIVA DI ANALISI CHIMICO CLINICHE

Direttore: Dr. Cesare Monica

Struttura Semplice di Emergenza Tossicologica

Responsabile: Dr.ssa Maria Teresa Marino

UNITA' OPERATIVA DI IMMUNOEMATOLOGIA E TRASFUSIONALE

Direttore: f.f. Dr. Cesare Monica

Delegato: Dr. Tiziano Cocchi

Struttura Semplice di Medicina Trasfusionale

Responsabile: Dr. Tiziano Cocchi

UNITA' OPERATIVA DI ANATOMIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA

Direttore: Prof. Cesare Bordi

STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE DI TECNICHE SPECIALI IN ANATOMIA PATOLOGICA

Responsabile: Prof. Guido Rindi

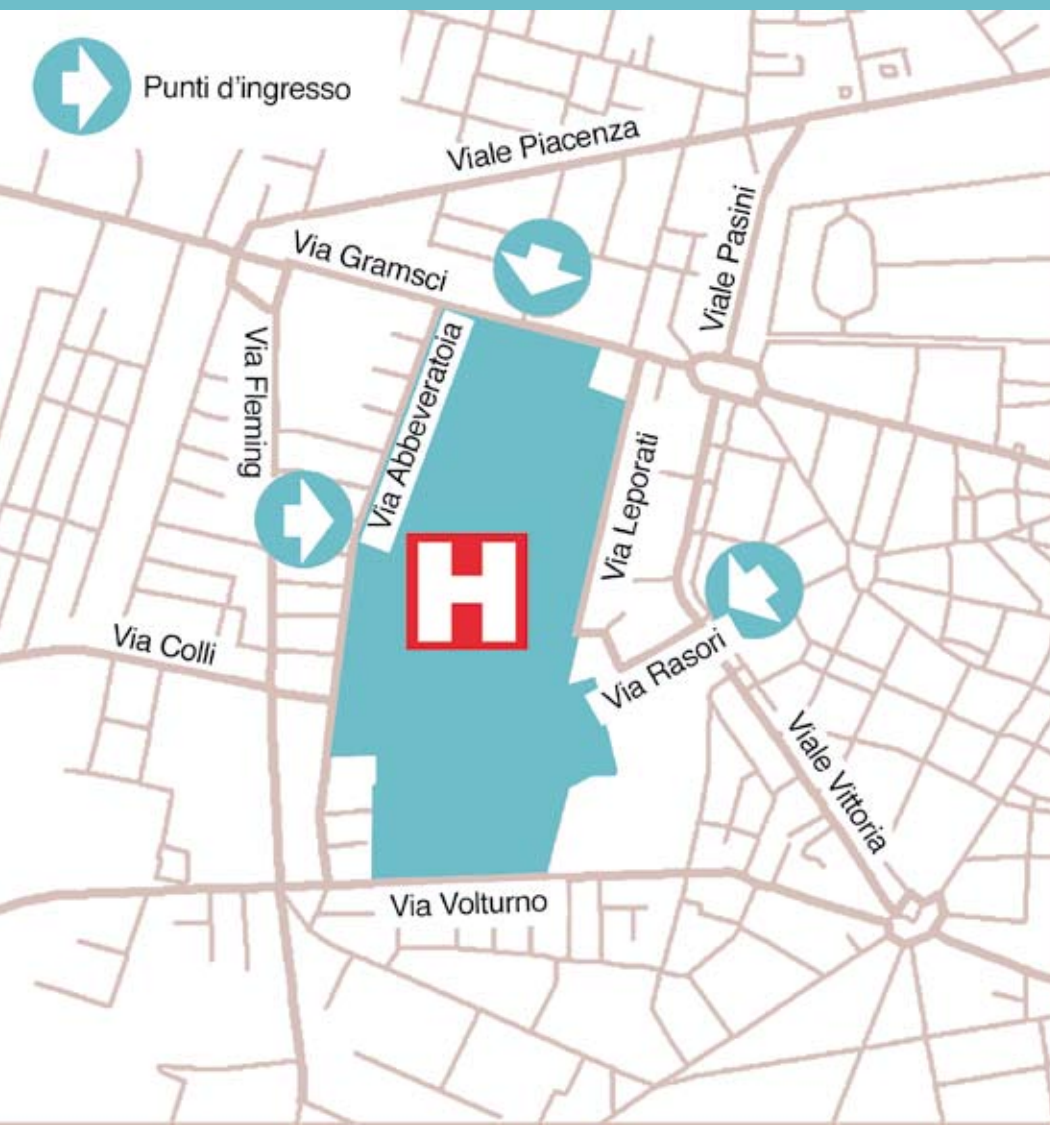
UNITA' OPERATIVA DI MICROBIOLOGIA

Direttore: Prof. Giuseppe Dettori

UNITA' OPERATIVA DI VIROLOGIA

Direttore: Prof. Carlo Chezzi

COME ARRIVARE IN OSPEDALE



A PIEDI ED IN BICI

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma è situata nella **zona ovest della città**, a **sud della via Emilia**. L'area ospedaliera è accessibile con **ingressi pedonali e ciclabili**, situati in **via Gramsci** (ingresso principale), in **Via Rasori**, in **Via Abbeveratoia**, e **Via Volturno**.

IN AUTOBUS

Parma possiede un servizio di trasporto pubblico locale che consente di collegare facilmente ogni zona della città e della provincia all'Ospedale con comode fermate davanti agli ingressi di Via Gramsci e di Via Abbeveratoia.

LINEA URBANA

HOSPITAL BUS N. 20 – Dalla Stazione Ferroviaria, Palasport-Ospedale Maggiore: è una linea appositamente dedicata che viaggia all'interno dell'area ospedaliera con fermata per la Torre delle Medicine.

LINEA N. 3 e 4 – Dai quartieri San Lazzaro e Crocetta – Ospedale Maggiore (fermata in via Gramsci) – Centro Storico attraversando la via Emilia.

LINEA N. 5 – Dai quartieri Marinelli e San Lazzaro – Ospedale Maggiore (fermate in via Gramsci e via Abbeveratoia) – Centro Storico attraversando la via Emilia.

LINEA N. 10 – Dai quartieri S. Pancrazio e Vicopò – Ospedale Maggiore (fermata in via Gramsci) – Centro Storico, lungo il corso del Torrente Parma. La linea raggiunge anche i Comuni di Vicofertile, San Secondo e Noceto.



LINEA N. 12 – Dalla Stazione Ferroviaria – Ospedale Maggiore (fermate in v.le Osacca e via Abbeveratoia). La linea raggiunge anche i Comuni di Langhirano, Traversetolo e Lesignano.

LINEA N. 18 – “Circolare” – Dalla Stazione Ferroviaria – Ospedale Maggiore (via Gramsci) – Barriera S. Croce – Barriera Bixio – Barriera Farini – Barriera Repubblica – Barriera Garibaldi.

LINEA N. 23 – Dai parcheggi scambiatori est-ovest – Ospedale Maggiore (fermata in via Gramsci) – Centro Storico.

LINEA EXTRAURBANA

Tutti i comuni che fanno parte della provincia di Parma, dispongono di un servizio di trasporto extraurbano per raggiungere l’Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma.

La fermata principale è in via Gramsci (ingresso Ospedale).

I biglietti di viaggio sono acquistabili in tutta la provincia presso le rivendite di tabacchi, bar ed edicole.

IN AUTO

È vietato accedere all’Ospedale con autovetture private.

Autorizzazioni particolari vengono rilasciate dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico e dal personale di servizio al momento della dimissione o per la pratica di esami presso i Servizi ospedalieri.

All’interno dell’area ospedaliera è necessario:

- parcheggiare l’autovettura negli appositi spazi;
- osservare scrupolosamente i limiti di velocità e la segnaletica orizzontale e verticale;
- osservare le norme del Codice Stradale.

Le autovetture private autorizzate all’accesso possono sostare all’interno dell’area ospedaliera solo per il tempo strettamente necessario al trasporto dei malati.

DALL’ AUTOSTRADA

Dalla A1 Bologna-Milano

L’uscita consigliata è quella di “Parma”, la prima uscita per la Città per chi arriva da Bologna (sud) e la seconda per chi arriva da Milano (nord).

Dal casello seguire le indicazioni per “Ospedale”.

Dalla A15 Parma – La Spezia

L’uscita consigliata è “Parma Ovest”.

Ci si trova direttamente sulla via Emilia Ovest. Per raggiungere l’Ospedale seguire le indicazioni per “Parma” e quindi “Ospedale”.

I PARCHEGGI

Nei pressi dell’ingresso di **Via Abbeveratoia** è disponibile un ampio parcheggio pubblico a tariffe orarie differenziate.

Nelle restanti aree il parcheggio è regolato dal sistema delle “**righe blu**”: appositi spazi, segnalati appunto in colore blu, nei quali la sosta è soggetta al pagamento di un importo variabile.

È possibile effettuare il pagamento o tramite i parchimetri dislocati lungo queste aree o, per soste più lunghe, tramite l’acquisto di appositi tesserini prepagati. Questi tesserini sono reperibili presso bar, edicole, tabaccherie o presso i punti vendita Tep.

Le alternative

Nella **zona Ovest** della città esistono aree di sosta che consento-

no di parcheggiare comodamente l'auto e di raggiungere facilmente l'Ospedale con i mezzi del trasporto pubblico locale:

• **Parcheggio scambiatore Ovest:**

è collegato direttamente all'Ospedale con il **bus navetta n. 23** Il biglietto, valido per tutto il giorno su tutta la rete urbana, può essere acquistato all'emettitrice automatica del parcheggio con monete o con comoda tessera a scalare.

• **Parcheggio Zona Crocetta:**

è situato in **Via Emilia Ovest** ed è collegato direttamente all'Ospedale con gli **Autobus n. 3 - n. 10 - n. 23**.

• **Parcheggio P.le Caduti del Lavoro:**

è situato in **Via Emilia Ovest** ed è collegato direttamente all'Ospedale con gli **Autobus n. 3 - n. 4 - n. 10**.

• **Parcheggio e accesso pedonale via Volturno
(attivo a fine anno 2006)**

TAXI

La fermata "taxi" è situata all'ingresso di **Via Abbeveratoia**.
Il numero telefonico per effettuare la chiamata è: **0521/252562**.

INFORMAZIONI GENERALI

Come si fa per richiedere informazioni, prenotare esami e visite, ritirare referti, pagare ticket, donare il sangue?

In queste pagine istruzioni e numeri telefonici per risolvere ogni esigenza.



AVERE INFORMAZIONI

Numero Verde Regionale: fornisce informazioni sui servizi per la salute in Emilia Romagna. Il numero 800 033033 è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30; il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): garantisce tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accesso ai Servizi dell'Azienda. È situato a destra dell'entrata principale, risponde al numero **0521/703174** ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Centralino: risponde ai numeri: **0521/702111**
0521/703111
ed è sempre attivo nell'arco delle **24 ore**

Portineria: è situata in **Via Abbeveratoia** ed è aperta **24 ore su 24**

Il sito Internet: www.ao.pr.it ove vengono costantemente aggiornate le informazioni pratiche, le presentazioni dei Reparti e Servizi, le novità più attuali, gli articoli di carattere medico, ma anche i numeri di telefono e le modalità di accesso all'Ospedale e ai suoi Servizi.

Le Schede di accoglienza dei singoli reparti: informano sulle prestazioni, sui nominativi dei collaboratori, e sugli orari di apertura, di ricevimento e di visita; si possono trovare in distribuzione presso le Unità Operative, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i Punti d'Accoglienza e i Punti Informativi.

Punti di Accoglienza: forniscono informazioni ed eseguono prenotazioni di specialistica ambulatoriale.

“Guida per una migliore permanenza in Ospedale”: fornisce informazioni e consigli relativi al ricovero ospedaliero ed è in distribuzione presso le Unità Operative, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i Punti d'Accoglienza e i Punti Informativi.

PERCORSO IN EMERGENZA-URGENZA: PRONTO SOCCORSO

L'**unità Operativa di Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza** assicura **risposte ed interventi tempestivi e adeguati alle richieste sanitarie del cittadino che rivestono carattere di emergenza-urgenza.**

Il ricorso al Pronto Soccorso deve essere riservato a **casi gravi e urgenti**. Non è la struttura idonea per approfondire aspetti clinici

non urgenti o cronici (“codici bianchi”), che possono essere adeguatamente gestiti dal proprio medico di famiglia (medico di medicina generale), pediatra di libera scelta o dal medico di guardia medica (medico di continuità assistenziale).

Un uso appropriato e responsabile del Pronto Soccorso da parte del cittadino permette di ridurre i tempi d'attesa e di garantire una risposta adeguata ai bisogni assistenziali davvero urgenti e non differibili.

● Accesso al Pronto Soccorso

I cittadini che giungono al Pronto Soccorso sono accolti da un Infermiere Professionale formato ed esperto che, in relazione alla priorità clinica-assistenziale del caso, provvede ad assegnare un **codice colore**.

Il codice colore assegnato dall'infermiere ha lo scopo di stabilire la priorità di accesso (i codici rossi sono più urgenti, seguono i gialli, poi i verdi e infine i bianchi) e potrà essere diverso da quello attribuito dal medico di Pronto Soccorso al termine della visita e degli esami necessari.

● I codici colore

● CODICE ROSSO

- è assegnato ai casi più gravi, in pericolo di vita;
- l'accesso all'ambulatorio è immediato e non vi è tempo d'attesa.

● CODICE GIALLO

- è assegnato a pazienti per i quali può essere presente l'alterazione di una delle principali funzioni vitali (respiratoria, cardiocircolatoria e nervosa o uno stato di intensa sofferenza);
- l'accesso all'ambulatorio è immediato compatibilmente con altre emergenze in atto.

● CODICE VERDE

- è assegnato a pazienti che necessitano di una prestazione medica non immediata;
- l'accesso agli ambulatori avviene dopo i codici rossi e gialli.



○ CODICE BIANCO

- è assegnato a pazienti con patologie che non richiedano cure urgenti, generalmente gestibili dal medico di famiglia (es. sindrome influenzale, eritema solare, congiuntiviti, dolori articolari, gengiviti, infezioni delle vie urinarie, o comunque patologie aventi carattere di cronicità);
- i pazienti vengono comunque assistiti, ma solo dopo che il personale ha risolto i casi più urgenti (codici rossi, gialli, verdi).

Sulla base della delibera della Giunta Regionale n° 264/2003, a far tempo dal 1 maggio 2003 gli accessi al Pronto Soccorso classificati all'atto della dimissione con codice colore bianco sono soggetti al pagamento del ticket, in quanto considerati a tutti gli effetti prestazioni ambulatoriali anche se erogate nel contesto organizzativo del Pronto Soccorso.

COME E DOVE RICHIEDERE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

● Certificato di ricovero e di dimissione

Chi può richiederlo e ritirarlo?

L'interessato, durante il ricovero o al momento della dimissione, può ritirare il **certificato di degenza-ricovero** presso il **Reparto**.

L'interessato, una volta dimesso, può **ritirare** il certificato di ricovero **presso l'Ufficio Cartelle Cliniche** purché munito di:

- documento di riconoscimento
- lettera di dimissione.

Altre persone possono ritirare il certificato di ricovero presso l'Ufficio Cartelle Cliniche se in possesso di:

- documento di riconoscimento
- delega scritta e firmata da parte del titolare del ricovero
- fotocopia di un documento di identificazione del titolare del ricovero
- lettera di dimissione.

Quanto costa? Il servizio è gratuito.

Quando?



Informazioni Ufficio
Cartelle Cliniche
0521-702286

Lunedì	dalle	8.00	alle	14.00
Martedì	dalle	8.00	alle	14.00
Mercoledì	dalle	8.00	alle	14.00
Giovedì	dalle	8.00	alle	17.00
Venerdì	dalle	8.00	alle	14.00
Sabato	dalle	8.00	alle	11.30

● Cartella clinica

Chi può richiedere copia della cartella clinica?

- Il titolare della cartella se maggiorenne
- Persone in possesso di delega scritta e firmata dal titolare della cartella con fotocopia di un documento di identità del titolare della cartella
- Eredi legittimi
- Esercenti la tutela in caso di minori ed interdetti

Quanto costa?

Il pagamento deve essere effettuato al momento della richiesta ed il costo di ogni singola cartella è di **€ 13.00**

Chi può ritirare la copia della Cartella Clinica

- La copia della cartella deve essere ritirata dalla stessa persona che ha fatto la richiesta. E' possibile richiedere la spedizione del documento al domicilio con spese a carico del destinatario.



Dove?

La richiesta e il ritiro vanno effettuati presso l'**Ufficio Cartelle Cliniche** (ingresso di **Via Abbeveratoia**) muniti di **documento di identità**; il **pagamento** va effettuato presso gli sportelli dei **Poliambulatori**.

E' inoltre possibile inviare la richiesta, unitamente alla fotocopia del documento d'identità del richiedente e/o del titolare, al numero di **fax 0521/702280** ovvero al seguente indirizzo:

Ufficio Cartelle Cliniche – Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma- Via Gramsci, 14 – 43100 PARMA.

Quando?

**Informazioni Ufficio
Cartelle Cliniche
0521-702286**

Lunedì	dalle	8.00	alle	14.00
Martedì	dalle	8.00	alle	14.00
Mercoledì	dalle	8.00	alle	14.00
Giovedì	dalle	8.00	alle	17.00
Venerdì	dalle	8.00	alle	14.00
Sabato	dalle	8.00	alle	11.30

● Lastre radiologiche

Radiografie eseguite in attività di specialistica ambulatoriale

Dove ritirare le lastre radiografiche?

Presso il Punto di Accoglienza del Servizio di Radiologia dove è stato eseguito l'esame

Chi può ritirare le lastre radiografiche?

- Il diretto interessato

- Un delegato munito di documento di riconoscimento e dell'apposito modulo, rilasciato allo sportello, in cui l'interessato dichiara chi è autorizzato al ritiro; occorre altresì la fotocopia di un documento di identificazione dell'interessato.

Quando?

**Punto di accoglienza
del Servizio Radiologia
dov'è stato eseguito
l'esame**

Lunedì	dalle	8.00	alle	15.00
Martedì	dalle	8.00	alle	15.00
Mercoledì	dalle	8.00	alle	15.00
Giovedì	dalle	8.00	alle	15.00
Venerdì	dalle	8.00	alle	15.00

Radiografie eseguite durante il ricovero ospedaliero

Dopo la dimissione è possibile richiedere e ritirare le lastre radiografiche, in visione, previo versamento di una cauzione che sarà rimborsata al momento della restituzione delle stesse, oppure in copia, a pagamento

Chi può richiederle e ritirarle?

L'interessato, purché munito di:

- documento di riconoscimento
- lettera di dimissione.

Altre persone possono ritirare le lastre radiografiche se in possesso di:

- documento di riconoscimento
- delega scritta e firmata da parte del titolare del ricovero
- fotocopia di un documento di identificazione del titolare del ricovero
- lettera di dimissione.

Dove?

La **richiesta** e il **ritiro** delle lastre radiografiche vanno effettuati **presso l'Ufficio Cartelle Cliniche** (ingresso di Via **Abbeveratoia**).

Il **pagamento** si effettua presso i **Poliambulatori**, allo sportello bancario della **Cariparma e Piacenza** oppure allo **sportello C**.

Quando?



Informazioni Ufficio
Cartelle Cliniche
0521-702286

Lunedì	dalle	8.00	alle	14.00
Martedì	dalle	8.00	alle	14.00
Mercoledì	dalle	8.00	alle	14.00
Giovedì	dalle	8.00	alle	17.00
Venerdì	dalle	8.00	alle	14.00
Sabato	dalle	8.00	alle	11.30

● Copia referti di pronto soccorso

Chi può richiedere copia dei referti?

- Titolare del referto se maggiorenne
- Persone in possesso di delega scritta e firmata dal titolare del referto e con fotocopia di un documento di identificazione del titolare del referto
- Eredi legittimi
- Esercenti la tutela in caso di minori e interdetti.

Quanto costa?

Il pagamento deve essere effettuato al momento della richiesta e il costo di ogni singolo referto è di **€ 2,60**.

Chi può ritirare copia del referto?

La copia del referto deve essere ritirata dalla stessa persona che ha fatto la richiesta. E' possibile richiedere la spedizione del referto al domicilio con spese a carico del destinatario.

Dove?

La richiesta e il ritiro vanno effettuati presso l'**Ufficio Cartelle Cliniche** (ingresso di Via Abbeveratoia) muniti di documento di identità; il pagamento si effettua presso i **Poliambulatori**, allo sportello della **Cariparma e Piacenza**, oppure allo **sportello C**.

E' inoltre possibile inviare la richiesta, unitamente alla fotocopia del documento di identità del richiedente e/o titolare, al numero di **fax 0521/702280** ovvero al seguente indirizzo:

Ufficio Cartelle Cliniche- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma- Via Gramsci, 14 - 43100 Parma.

Quando?



Informazioni Ufficio
Cartelle Cliniche
0521-702286

Lunedì	dalle	8.00	alle	14.00
Martedì	dalle	8.00	alle	14.00
Mercoledì	dalle	8.00	alle	14.00
Giovedì	dalle	8.00	alle	17.00
Venerdì	dalle	8.00	alle	14.00
Sabato	dalle	8.00	alle	11.30

PRENOTARE L'ATTIVITÀ DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Che cosa serve?

La richiesta del medico di famiglia o di un medico specialista

La richiesta del Pediatra di Libera Scelta.

Come?

Con questi numeri è possibile prenotare visite specialistiche ed esami presso le strutture sanitarie della Provincia di Parma.	
Numero Verde dell'Azienda Ospedaliero-Universitario 800219978	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00
Numero Verde dell'Azienda Unità Sanitaria Locale 848895888	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.45
È inoltre possibile prenotare:	
CUP (Centri Unici di Prenotazione)	
Punti di Accoglienza all'interno dell'Azienda Ospedaliera	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00
(solo presso il Punto di Accoglienza del Centro Servizi dei Poliambulatori)	sabato dalle 8.00 alle 12.00

Come pagare

Le prestazioni ambulatoriali comportano il pagamento di un ticket (esclusi i casi di esenzione). Consultare la voce "pagare il ticket".

• Libera professione

Si caratterizza per la possibilità, da parte del cittadino, di scegliere, pagando le prestazioni, uno specifico medico o una specifica équipe di medici. Riguarda le visite specialistiche, le indagini di diagnostica strumentale, ma anche per un eventuale ricovero medico o chirurgico nelle diverse specialità.

Dove consultare l'elenco dei professionisti e chiedere tariffe e modalità di pagamento?

Centro Servizi dei Poliambulatori ingresso di Via Abbeveratoia Informazioni 0521-702807				
Lunedì	dalle	7.00	alle	19.00
Martedì	dalle	7.00	alle	19.00
Mercoledì	dalle	7.00	alle	19.00
Giovedì	dalle	7.00	alle	19.00
Venerdì	dalle	7.00	alle	19.00
Sabato	dalle	7.00	alle	12.00

• Analisi di laboratorio

Che cosa serve?

La richiesta del medico di famiglia o di un medico specialista.

La richiesta del Pediatra di Libera Scelta.

Come?

Tramite prenotazione:	
CUP (Centri Unici di Prenotazione)	
Punti d'Accoglienza all'interno dell'Azienda Ospedaliera	
Farmacie	
Sedi dei Sindacati	
Accesso diretto (senza prenotazione): muniti dell'impegnativa del medico e del tesserino sanitario	
Centro Prelievi dei Poliambulatori dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Via Abbeveratoia	dal lunedì al sabato dalle 7.15 alle 10.30



Dove si effettuano i prelievi in Azienda Ospedaliera?



Centro Prelievi dei Poliambulatori

ingresso di Via Abbeveratoia

Informazioni

0521-702230

Si eseguono i prelievi agli utenti prenotati, con accesso diretto e per le urgenze.

Come e dove si ritirano i referti degli esami?



Centro Prelievi dei Poliambulatori

ingresso di Via Abbeveratoia

Informazioni

0521-702230

Muniti del pagamento del ticket e con eventuale delega se necessario.

Lunedì	dalle	10.30	alle	19.00
Martedì	dalle	10.30	alle	19.00
Mercoledì	dalle	10.30	alle	19.00
Giovedì	dalle	10.30	alle	19.00
Venerdì	dalle	10.30	alle	19.00
Sabato	dalle	8.00	alle	12.00

• Il pagamento del ticket

Quando?

Le prestazioni ambulatoriali (visite, esami di laboratorio, esami radiologici ecc.) e gli accessi impropri al Pronto Soccorso, cioè accessi per problemi non urgenti che potrebbero essere trattati in altra sede, comportano il pagamento di un ticket fissato dal Servizio Sanitario Nazionale, esclusi i casi di esenzione.

Dove?

• Servizio POS

Presso i Punti di Accoglienza di seguito elencati, i pagamenti si effettuano con carta Pagobancomat, ma non con carta di credito:

- Punto di Accoglienza Cattani
- Punto di Accoglienza Monoblocco
- Punto di Accoglienza Centro Servizi - Poliambulatori
- Punto di Accoglienza Ortopedia
- Punto di Accoglienza Radiologia - Torre delle Medicine
- Punto di Accoglienza Neuroradiologia - Medicina Nucleare
- Punto di Accoglienza Oculistica
- Punto di Accoglienza Centro Prelievi - Poliambulatori
- Punto di Accoglienza Rasori
- Punto di Accoglienza Odontostomatologia
- Ufficio Cartelle Cliniche

• Macchinette riscuotitrici

Presso i padiglioni di seguito elencati, sono attive le macchinette riscuotitrici:

- Padiglione Monoblocco presso Pronto Soccorso
- Padiglione Monoblocco presso Oculistica
- Padiglione Poliambulatori presso Centro Servizi
- Padiglione Cattani presso il Punto di Accoglienza
- Padiglione Rasori presso l'ingresso centrale
- Torre delle Medicine presso il Punto di Accoglienza Radiologia
- Padiglione Pediatria presso l'Astanteria Pediatrica

• Sportello Cariparma e Piacenza

Presso il Centro Servizi dei Poliambulatori.

• Agenzie e filiali di Parma e Provincia Cariparma e Piacenza

Attenzione:

Il pagamento del ticket o la verifica di eventuale esenzione, devono essere svolti prima di usufruire la prestazione medica. Consegnare al sanitario che effettua la prestazione una copia della ricevuta di pagamento.

In caso vengano eseguite prestazioni aggiuntive oltre a quelle prenotate, queste ultime saranno oggetto di eventuali variazioni di ticket.

DONARE SANGUE


Chi può farlo?

Tutte le persone dai 18 ai 65 anni di età, con un peso di almeno 55 chili e in buona salute possono donare il sangue. Il colloquio con il medico, la visita clinica e gli esami di laboratorio accertano le condizioni di idoneità.

Dove?

La sede per la donazione di sangue intero, ma anche di plasma e di piastrine è presso l'Unità Operativa di Immunoematologia e Trasfusionale

Quando?

 Unità Operativa di Immunoematologia e Trasfusionale	L'Unità di raccolta per sangue intero		
	dal lunedì al sabato	dalle	7.30 alle 10.00

La donazione di sangue intero è possibile anche presso le numerose sedi nella Provincia di Parma gestite in convenzione dall'AVIS Provinciale.

 Segreteria Centro Trasfusionale 0521-703194	La donazione di plasma e/o piastrine sono da concordare con la propria Associazione di Volontariato.		
	dal lunedì al venerdì	dalle	7.30 alle 13.00
Segreteria AVIS Comunale 0521-980609	dal lunedì al venerdì	dalle	8.00 alle 13.00
	sabato	dalle	8.00 alle 12.30
Segreteria ADAS 0521-983618	dal lunedì al venerdì	dalle	8.00 alle 12.00
	sabato	dalle	8.00 alle 10.00
Segreteria AVIS Provinciale 0521-994491	dal lunedì al venerdì	dalle	8.30 alle 13.30
	sabato	dalle	8.30 alle 12.30

AUTODONAZIONE

Chi può farlo?

Sei un candidato ad intervento chirurgico programmato per il quale si prevede l'utilizzo di sangue?

Al momento di concordare i tempi e modi dell'intervento chirurgico consultati con il chirurgo e/o anestesista che ti indicherà se ti sarà possibile predepositare il tuo stesso sangue.

Dove?

Puoi recarti al **Centro Trasfusionale** o telefonare al numero telefonico: **0521-703070**.

Ti saranno date le indicazioni, i modi e i tempi per predepositare una o più unità del tuo sangue che potrai utilizzare in caso di necessità durante o subito dopo il tuo intervento.

DONARE IL SANGUE CORDONALE

Che cosa è il sangue cordonale?

Il sangue cordonale è il sangue che residua nei vasi cordonali e placentari dopo che il cordone ombelicale del neonato è stato reciso. Questo sangue, che normalmente viene scartato insieme alla placenta, ora può essere raccolto, conservato e donato.

Che cosa contiene di speciale e a che cosa serve il sangue cordonale?

Il sangue cordonale è ricco di "cellule staminali emopoietiche" dalle quali originano, durante il corso della vita, tutte le cellule del sangue: globuli rossi, globuli bianchi e piastrine.

Il sangue cordonale può essere utilizzato a scopo trapiantologico, in alternativa al midollo osseo, per la cura di diverse patologie ematologiche, immunologiche ed oncologiche.



Che cosa comporta in termini di rischio la donazione del sangue cordonale e perché è così importante donarlo?

La donazione del sangue cordonale non comporta rischi né per la madre, né per il bambino; esso viene raccolto dopo la nascita del bambino e la raccolta può avvenire sia dopo il parto naturale sia dopo parto cesareo.

È importante donarlo perché può aiutare a salvare la vita di altri bambini ammalati di malattie del sangue, malattie immunologiche, neoplastiche e inoltre può contribuire alla ricerca sulla cura di numerose malattie che ancora oggi ci affliggono.

Come si fa per diventare donatrici di sangue cordonale?

L'adesione per la donazione del sangue cordonale va effettuata presso la **Clinica Ostetrica e Ginecologica dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria** telefonando al numero **0521/702437** (Sala Parto dal lunedì al sabato) dove un operatore fisserà data per un colloquio.

Come è il colloquio?

L'operatore valuterà referti relativi ad accertamenti diagnostici eseguiti durante la gravidanza dei quali sarà munita ogni donna che si presenti al colloquio.

Il colloquio è finalizzato ad escludere eventuali controindicazioni attraverso la compilazione di un questionario della durata di alcuni minuti.

Come avviene la donazione?

- **Durante il parto:** avviene la raccolta del sangue cordonale
- **Dopo il parto:** dopo la dimissione la neomamma riceverà una lettera di convocazione per un appuntamento per un controllo a sei mesi dal parto. La mamma dovrà recarsi a questo controllo con il certificato di buona salute del neonato.

Raccomandazioni

Nel sottolineare l'importanza del controllo a sei mesi dal parto, si fa presente che in assenza di tale controllo la donazione viene vanificata.

DENUNCIARE LA NASCITA IN OSPEDALE

Dove

La dichiarazione di nascita si effettua nel **reparto di Ostetricia** presso l'**Ufficio della CapoSala**, dal **lunedì al venerdì** dalle ore **10.00** alle ore **11.00**

Quando

La dichiarazione può essere effettuata:

- entro tre giorni dalla nascita presso:
Ufficio della CapoSala del reparto di Ostetricia,
- in alternativa entro dieci giorni dalla nascita presso:
Ufficio di Stato Civile del Comune di residenza dei genitori o della madre come previsto dalla Legge e con le stesse modalità.

Che cosa occorre

- l'attestato di nascita firmato dall'ostetrica e rilasciato dall'Assistente Sociale del reparto
- un documento di un genitore se i genitori sono coniugati, mentre se non lo sono è necessaria la presenza di entrambi con i rispettivi documenti d'identità
- è possibile usufruire di questo servizio anche per i genitori residenti fuori Parma

INTERRUZIONE VOLONTARIA DI GRAVIDANZA (IVG)


Come

Occorre presentare la seguente documentazione:

- certificato legale che attesta lo stato di gravidanza e in cui si dichiara la volontà di interromperla (legge 194/1978) che può essere compilato da un medico del consultorio o dal medico di base non obiettore o dal ginecologo non obiettore.
- test di gravidanza.

Dove

Per ottenere la certificazione per l'interruzione volontaria di gravidanza:

 Consultori Familiari di riferimento della AUSL	Donne residenti a Parma informarsi presso i consultori dell'AUSL.
	Donne residenti fuori Parma dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

E' necessario presentare un documento di identità, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

In tale occasione verranno fornite informazioni sulle possibilità di sostegno alla gravidanza (problemi psicologici, economici, di lavoro o di abitazione), anche con la collaborazione di Associazioni di Volontariato.

Una volta ottenuto il certificato, l'intervento potrà essere prenotato presso:

 Centro prenotazioni dell'Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia 0521-703683	dal lunedì al venerdì dalle 10.300 alle 15.00
--	--

Pre-ricovero

La paziente si recherà presso l'ambulatorio del **reparto di Ginecologia (secondo piano)** nel giorno prefissato per effettuare il percorso predefinito in sede di prenotazione.

Intervento

Il ricovero è previsto per le ore **7.30** del mattino presso il **Day-Surgery (piano terra)**, a digiuno, e la dimissione sarà effettuata nel pomeriggio.

Interruzione Farmacologia (RU486)

Chi desidera scegliere l'interruzione farmacologia (RU486) al posto dell'intervento chirurgico, riceverà informazioni sul percorso appositamente predisposto in collaborazione con l'AUSL.

OSPEDALE SENZA DOLORE

La Regione Emilia-Romagna ha preso l'impegno di condurre un'importante lotta contro il dolore e la sofferenza. Per questo ha istituito specifici programmi coinvolgendo tutta la rete dei servizi sanitari e sociosanitari. Nell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma è attivo il Comitato "Ospedale Senza Dolore" (COSD) composto da Medici ed Infermieri dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria, da Medici di Medicina Generale e rappresentanti del volontariato. L'obiettivo del COSD è diffondere e applicare le Linee Guida per il trattamento del dolore e ottimizzare di conseguenza i protocolli di trattamento nelle diverse Unità Operative in base ai bisogni espressi dal paziente.

Per gli interventi chirurgici, il personale anestesista dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria consegna ai pazienti oltre al consenso informato anche un depliant dove sono contenute le informazioni essenziali per il trattamento del dolore acuto postoperatorio. Nei reparti chirurgici, così come previsto dalle indicazioni regionali, il dolore viene monitorato giornalmente e gestito con l'ausilio di farmaci.

RITIRO FARMACI AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

Erogazione dei farmaci a pazienti in dimissione da ricovero (secondo la legge 405/2001)

L'erogazione della terapia farmacologia è garantita a tutti i cittadini al momento della dimissione dal ricovero ospedaliero.

E' prevista la consegna di farmaci presenti nel PTA (Prontuario Terapeutico Aziendale) relativamente alle fasce di rimborsabilità A ed

H, nel rispetto delle note AIFA e previo accertamento della presenza del Piano Terapeutico quando richiesto.

Il medico che effettua la dimissione invia la scheda di prescrizione al Servizio di Farmacia, il farmacista ospedaliero valuta la completezza e l'appropriatezza della terapia autorizzando l'allestimento di un pacchetto personalizzato dei farmaci prescritti che viene inviato in reparto per la consegna definitiva al paziente.

Erogazione dei farmaci a pazienti dopo visita specialistica ambulatoriale (secondo la legge 405/2001)

I pazienti residenti al di fuori del territorio della ASL di Parma ricevono i farmaci direttamente presso il centro specialistico.

Tutti i pazienti afferenti agli ambulatori di **Malattie Infettive, Centro Sclerosi Multipla, Centro Artrite Reumatoide**, ricevono i farmaci nell'ambulatorio al termine della visita.

CAMERA ARDENTE

La Camera Mortuaria è localizzata nel padiglione dell'**Anatomia Patologica**. L'orario di **apertura** è dalle ore **6,00** alle **11,30** e dalle **13,30** alle **17,30**. L'esposizione delle salme per consentire la veglia avviene due ore prima dell'orario di svolgimento dei funerali. L'elenco delle imprese di onoranze funebri operanti a Parma e provincia è esposto all'esterno della Camera Mortuaria mediante tre pannelli appesi al muro sui tre lati dell'edificio. La vestizione delle salme avviene ad opera del personale della Camera Mortuaria; la consegna degli abiti può essere fatta direttamente al personale stesso o tramite l'impresa di onoranze funebri di fiducia.

RICOVERO IN OSPEDALE



Informazioni e consigli:

Il ricorso al ricovero nella struttura ospedaliera viene effettuato solo quando vi è effettiva e indispensabile necessità per il paziente di ricevere una costante e continuativa assistenza sanitaria ospedaliera.

● Ricovero d'urgenza

Avviene tramite il **Pronto Soccorso**, dove il paziente viene visitato dal medico che, se necessario ed indifferibile, ne dispone il ricovero.

● Ricovero programmato

Può essere proposto dal medico curante o da uno specialista esterno o interno alla struttura ospedaliera.

Presso ogni reparto è presente il registro dei ricoveri programmati. Il paziente viene avvisato telefonicamente dal personale dell'**Unità Operativa** nel momento in cui sarà possibile effettuare il ricovero.

● Ricovero in day-hospital o day-surgery

E' un tipo di ricovero a ciclo diurno finalizzato all'effettuazione di prestazioni a carattere diagnostico, chirurgico, terapeutico e riabilitativo.

Documenti necessari per il ricovero:

- Richiesta di ricovero
- Tessera sanitaria
- Documento di riconoscimento
- Codice Fiscale

Che cosa portare in Ospedale?

E' importante portare con se' e consegnare al **Capo Sala** al momento del ricovero lettere di dimissioni (in caso di ricoveri precedenti) accertamenti diagnostici (radiografie, esami ematici, ecc.) e informare il personale medico su farmaci assunti abitualmente, diete particolari, eventuali allergie.

Cos'altro può essere utile durante la permanenza in Ospedale?

E' utile portare gli effetti personali di stretta necessità e gli oggetti da toilette: spazzolino da denti, dentifricio, pettine, sapone, rasoio, biancheria intima e relativi ricambi, pigiama, vestaglia, tovaglioli, asciugamani, calze e pantofole.

Che cosa non portare in Ospedale?

E' opportuno limitare al minimo il denaro e di evitare, se possibile, di portare gioielli od altri oggetti di valore.

Il fumo

E' assolutamente vietato fumare nei luoghi chiusi dell'Ospedale: questo per disposizione di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri. In Ospedale questa regola vale per tutti ed è estesa a tutti gli ambienti.

Il telefono

In tutti i reparti sono disponibili apparecchi telefonici a schede. E' vietato l'uso dei telefoni cellulari nei reparti e servizi, a causa della possibile interferenza delle onde elettromagnetiche emesse con le apparecchiature elettromedicali.

La visita medica e l'attività sanitaria

La visita medica e l'attività di assistenza infermieristica sono momenti fondamentali per il buon esito delle cure, è importante in questi momenti restare nella propria camera. Negli altri momenti, avvisati i sanitari ed acquisito il loro consenso, è possibile uscire dal reparto, rimanendo però nell'area ospedaliera.

Permessi di uscita per il paziente ricoverato

Per motivi eccezionali, il paziente può richiedere un permesso di uscita temporaneo, che verrà rilasciato dal medico di reparto solo se le condizioni cliniche lo consentono.

Gli orari di uscita e di rientro riportati sul permesso devono essere rispettati.

La visita di familiari e amici

Familiari e amici possono fare visita ai pazienti ricoverati, ma si consiglia di ricevere una persona per volta, rispettando gli orari che si trovano all'ingresso del reparto. Per ragioni sia psicologiche sia igieniche è sconsigliabile portare i bambini al di sotto dei 12 anni in Ospedale.



La colazione, il pranzo e la cena

Orari Pasti Ospedale	I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:			
	Colazione	dalle	8.00	alle 9.00
	Pranzo	dalle	12.00	alle 12.30
	Cena	dalle	18.30	alle 19.00

E' stato predisposto un menù dove il paziente a dieta libera può scegliere fra varie opzioni presentate. E' preferibile non integrare l'alimentazione offerta dall'Ospedale con altro cibo e bevande provenienti dall'esterno. In casi particolari, laddove le condizioni del paziente lo richiedono, la Dietista, dietro prescrizione medica, fornisce una dieta personalizzata. Il personale del reparto fornisce tutti gli accessori monouso per consumare i pasti.

Assistenza integrativa non sanitaria

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria garantisce l'assistenza diretta ai pazienti con personale qualificato. In casi particolari, il Medico e il Capo Sala possono autorizzare la presenza altre gli orari di visita di altre persone che prestino assistenza integrativa non sanitaria al paziente.

Ristorazione, bevande e giornali

All'interno dell'area ospedaliera si trovano il **bar** ed il ristorante **self-service** (telefono **0521-985424**), che osservano i seguenti orari:

Bar				
	Lunedì	dalle	6.00	alle 19.00
	Martedì	dalle	6.00	alle 19.00
	Mercoledì	dalle	6.00	alle 19.00
	Giovedì	dalle	6.00	alle 19.00
	Venerdì	dalle	6.00	alle 19.00
	Sabato	dalle	6.00	alle 19.00
	Festivi	dalle	6.00	alle 14.30

Ristorante

Lunedì	dalle	12.00	alle	14.30
Martedì	dalle	12.00	alle	14.30
Mercoledì	dalle	12.00	alle	14.30
Giovedì	dalle	12.00	alle	14.30
Venerdì	dalle	12.00	alle	14.30
Sabato	dalle	12.00	alle	14.30

I giornali vengono venduti direttamente, ogni mattina, in ciascun reparto dell'Ospedale da una ditta autorizzata. In tutti i Padiglioni si possono trovare distributori automatici di bevande calde e fredde e di acqua minerale.

IL BAMBINO RICOVERATO

Ai bambini ricoverati è garantita piena possibilità di gioco e di contatto con la vita di ogni giorno.

Per questo, è prestata un'attenzione particolare alla qualità della loro permanenza in Ospedale e sono disponibili spazi per il gioco e le attività ricreative. Le attività assistenziali, di diagnosi e terapia sono integrate in una logica di lavoro di gruppo, in cui sono inserite anche la scuola e le attività ludico-espressive.

I bambini hanno diritto di avere accanto un genitore o una persona a cui siano legati dal punto di vista affettivo. L'accompagnatore ha diritto al pasto gratuito.

LA RELIGIONE

Ogni persona ricoverata può ricevere un'assistenza religiosa personalizzata. Sacerdoti cattolici visitano quotidianamente i reparti. Di fronte all'ingresso di via Abbeveratoia si trova la Chiesa di S. Francesco, in cui viene celebrata la messa nei seguenti orari:

Chiesa di San Francesco di fronte ingresso di Via Abbeveratoia	Celebrazioni messe			
			Rosario	
Feriali	7.30	-	18.30	19.00
Festivi	8.30	11.30	18.30	19.00

Cappella Padiglione Rasori	Celebrazioni messe			
Festivi	-	-	17.00	-

Per le persone che osservano altre confessioni religiose è possibile usufruire dell'assistenza religiosa informandone il Capo Sala.

SERVIZIO DI RESIDENZA OSPEDALIERA

In caso di necessità è a disposizione dei pazienti in cura presso l'**Azienda Ospedaliero-Universitaria** (in regime di **Day-Hospital** o **Ambulatoriale**) e dei familiari od assistenti di pazienti ricoverati, residenti in altre città, il **Servizio di Residenza Ospedaliera**, realizzato in collaborazione con l'**Azienda Case Emilia Romagna (ACER)**.

Si tratta di appartamenti completamente arredati e disponibili in diverse metrature, inseriti in un complesso residenziale recentemente ristrutturato ed ubicato nelle immediate vicinanze della **Struttura Ospedaliera**, concessi in locazione a fronte di un modesto canone per periodi settimanali, con possibilità di rinnovo, in relazione alle necessità di cura.

Per ricevere informazioni sul servizio rivolgersi al **Servizio Sociale dell'Ospedale** al numero telefonico **0521-702287**.

VERIFICA DELLA QUALITÀ, STRUMENTI DI GARANZIA A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma si è dotata, migliorandoli ed incrementandoli nel tempo, di diversi strumenti destinati sia alla tutela dei diritti degli utenti, sia alla verifica dei livelli qualitativi e quantitativi di prestazioni e servizi.



INDICATORI DI QUALITA' DALLA PARTE DELL'UTENTE

Attraverso una selezione degli indicatori di qualità ricavati dall'art. 14 della Legge 502/92 e successive modifiche, abbiamo voluto ribadire il nostro impegno al mantenimento ed al raggiungimento di standard di qualità sempre più elevati.

● Diritto all'informazione

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD
Consegna all'utente, al momento del ricovero: - Guida per una migliore permanenza in Ospedale - Scheda di accoglienza sull'attività del reparto e mappa topografica dell'Ospedale.	- Numero dei reparti in cui viene consegnato il materiale informativo / Numero totale dei reparti - Numero copie distribuite ai reparti in un anno / Numero totale dei ricoverati	100% 100%
Applicazione della procedura reclami	- Numero risposte scritte entro 30 giorni / Numero di segnalazioni	100%
Consegna della Cartella Clinica entro un massimo di 30 giorni.	- Numero delle Cartelle Cliniche consegnate oltre il termine previsto / Numero totale delle cartelle cliniche	Tendenziale 0%
Assicurare all'interno dell'Azienda la presenza di locali utilizzabili per l'attività di informazione delle Associazioni di Volontariato.	- Numero delle sedi delle Associazioni di Volontariato, ivi comprese quelle di difesa dei Diritti degli Utenti, di area sanitaria ospitate all'interno dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria	Presenza di almeno 5 sedi

Distribuzione della Carta dei Servizi: - agli Operatori dell'Azienda - alle organizzazioni istituzionali - alle Associazioni di Volontariato - ai medici di famiglia e ai pediatri di Parma e Provincia - alle famiglie di Parma e Provincia - a disposizione del cittadino presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso i Punti di Accoglienza e sul sito web.	- Distribuzione capillare in relazione al target - Numero di copie distribuite	100% ai destinatari previsti
---	---	------------------------------

● Personalizzazione ed umanizzazione

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD
L'Azienda Ospedaliero-Universitaria assicura un'apertura media ai visitatori pari a: - 7 ore giornaliere nei reparti di medicina; - 6.30 ore nei reparti di chirurgia in degenza ordinaria	- Numero dei reparti di medicina con un'apertura media di 7 ore giornaliere / Numero totale dei reparti di medicina - Numero dei reparti di chirurgia con un'apertura media di 6.30 ore giornaliere / Numero totale dei reparti di chirurgia	100% 100%
I bambini ricoverati presso i reparti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria possono usufruire della continuità didattica rispetto al programma scolastico	- Numero dei bambini che hanno usufruito del servizio di continuità didattica / Numero dei bambini ricoverati in età scolare e in condizioni di usufruire del servizio	100%
Spazi ludici e ricreativi per i bambini ricoverati nell'area antistante al padiglione di pediatria e all'interno dei reparti destinati alla degenza dei bambini	- Presenza di spazi adeguati, attrezzati ed agibili	Sì



Tutto il personale che opera all'interno dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria è identificabile tramite targhette chiare e leggibili	- Numero dei dipendenti che indossano le targhette identificative / Numero totale dei dipendenti	100%
Le risposte degli esami ambulatoriali eseguiti presso i servizi dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria possono essere ricevute per posta a domicilio, previo pagamento delle spese di affrancatura, su richiesta dell'utente	- Numero di servizi interessati che inviano le risposte a domicilio / Numero totale dei servizi dell'Azienda interessati	100%
Attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti	- Realizzazione di indagini sui ricoverati e sugli utenti ambulatoriali in collaborazione con il CCM	Esecuzione di: - Un'indagine campionaria relativa al complesso delle attività; - 3 indagini su singole realtà aziendali

Informazione a tutti i ricoverati a dieta libera della possibilità di scelta tra almeno tre opzioni per ogni componente del menù	Presenza del menù in ogni stanza di degenza con indicazione delle opzioni possibili Numero dei reparti che effettuano quotidianamente la prenotazione / Numero reparti	Si 100%
Armonizzazione degli orari dei pasti alla abitudini quotidiane degli utenti. Distribuzione del pranzo non prima delle ore 12.00 e della cena non prima delle ore 18.30	Numero dei reparti in cui la distribuzione del pranzo ha inizio dopo le ore 12.00 / numero totale dei reparti di degenza Numero dei reparti in cui la distribuzione della cena ha inizio dopo le ore 18.30 / Numero totale dei reparti di degenza	100% 100%
Distribuzione nei reparti di degenza di giornali e riviste mediante un servizio convenzionato	Numero dei reparti dell'Azienda presso i quali è attivo il servizio di distribuzione dei giornali al letto del ricoverato / Numero totale dei reparti di degenza	100%

● Prestazioni alberghiere

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD OBIETTIVO
Disponibilità di un telefono pubblico ad uso dei ricoverati presso ogni reparto	Numero di reparti di degenza in cui è disponibile un telefono ad uso dei ricoverati / Numero totale dei reparti di degenza	100%
Distribuzione ai ricoverati del set completo di accessori monouso per consumare il pasto	Numero di set monouso per il pasto utilizzati annualmente/ Numero giornate di degenza Numero di set monouso per il pasto utilizzati annualmente dai singoli reparti / Numero giornate di degenza registrate nel reparto	200% 200% (indicatori standardizzati)

ORGANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

Ascoltare e comunicare costituisce, per la nostra Azienda, il requisito fondamentale della relazione con il cittadino – utente. Ascoltare e comunicare costituisce, altresì, il presupposto della partecipazione attiva degli utenti e della tutela dei loro diritti. Per garantire l'ascolto e migliorare la comunicazione fra l'Azienda ed il contesto sociale allargato cui questa appartiene sono attivi:



L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Si tratta di un'unità organizzativa interna all'Azienda che afferisce alla Direzione Generale, ed assolve le seguenti funzioni:

● RAPPORTI CON I CITTADINI

- Informazioni ai cittadini su diritti e percorsi (dove devo rivolgermi per..., in quali orari..., quali documenti sono necessari..., eccetera)
- Accoglienza reclami, segnalazioni ed elogi, esecuzione delle relative istruttorie e predisposizione risposte
- Supporto alla realizzazione di indagini di soddisfazione utenti
- Comunicazione al cittadino sulla Carta dei Servizi e diffusione materiale informativo vario.

● RAPPORTI CON GLI OPERATORI

- Ascolto ed informazione degli operatori interni
- Supporto alla realizzazione indagini e rilevazioni sul clima organizzativo.

● PRESENTAZIONE DI RECLAMI O ELOGI

Il sistema di gestione dei reclami ha due principali obiettivi:

- Dotare l'organizzazione di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente
- Analizzare i reclami per orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento della qualità dei servizi

Come presentare un reclamo

Gli utenti che hanno l'esigenza di esprimere osservazioni, opposizioni, reclami, denunce ed elogi riguardo l'Azienda Ospedaliero-Universitaria possono esercitare il proprio diritto mediante:

- lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta, spedita o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- colloquio con il Responsabile o personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- segnalazione telefonica
- segnalazione per via Fax
- segnalazione per e-mail.

Dove



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Padiglione di ingresso
di Via Gramsci

Informazioni

Tel. 0521-703174

Fax 0521-702617

mail: urp@ao.pr.it

Lunedì	dalle	7.30	alle	18.00
Martedì	dalle	7.30	alle	18.00
Mercoledì	dalle	7.30	alle	18.00
Giovedì	dalle	7.30	alle	18.00
Venerdì	dalle	7.30	alle	18.00
Sabato	dalle	8.30	alle	13.30

Risposte all'utente

Per i reclami di facile e immediata soluzione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) provvede a dare una risposta immediata e risoluzione della segnalazione; per i casi più complessi attiva la procedura aziendale e fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

IL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Istituito ai sensi della Legge 19/94 della Regione Emilia Romagna e successive modificazioni, è composto da membri eletti dalle Associazioni di Tutela e Volontariato e da rappresentanti dell'Azienda.

Obiettivo prioritario di tale organismo consiste nel favorire la partecipazione dei cittadini al processo decisionale aziendale per gli aspetti relativi al miglioramento della qualità dei servizi dal lato dell'utente, con particolare attenzione ai percorsi d'accesso.

Gli strumenti a disposizione del Comitato sono:

- Metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente in collaborazione con il Settore Sviluppo Organizzativo e con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

- Iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e/o iniziative di educazione alla gestione del rischio e promozione della salute
- Controlli sull'attuazione delle proposte di miglioramento fatte a seguito dell'analisi e della valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell'utente
- Proposte di aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e del rispetto degli impegni che l'Azienda si è assunta con essa.

Ogni cittadino ha la facoltà e la possibilità di far giungere la propria voce al Comitato Consultivo Misto dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma in diversi modi:

- Rivolgendosi di persona, telefonicamente, tramite e-mail o fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Rivolgendosi ad una Associazione di Volontariato.

IL COMITATO ETICO INDIPENDENTE (IRB/IEC)

È un organismo indipendente composto da professionisti medici e non medici sia dipendenti che esterni l'Azienda, incluso un esponente delle Associazioni di Volontariato, ai sensi della normativa e delle disposizioni ministeriali vigenti in materia, nonché delle Linee Guida stabilite in ambito europeo.

Il Comitato Etico dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, nell'esercizio delle sue funzioni, non ha subordinazioni gerarchiche né nei confronti dell'Azienda che ha promosso la sua istituzione, né nei confronti di altri Comitati Etici o di altri soggetti o autorità.

L'attività del Comitato Etico è ispirata all'inderogabile principio della buona pratica clinica (l'inviolabilità, l'integrità psicofisica e la vita della persona,) che garantisce la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere della persona fisica.



Infatti, responsabilità di tale organismo è salvaguardare e garantire costantemente che i benefici previsti dagli studi clinici condotti sull'uomo all'interno dell'Azienda siano superiori ai possibili rischi.

A tal fine, adempie alle seguenti funzioni:

- Analisi delle proposte di sperimentazioni per studi clinici o osservazionali alla luce di protocolli chiari e dettagliati esibiti dallo sperimentatore e successiva espressione di giudizio vincolante motivato e documentato
- Monitoraggio di sperimentazioni/studi clinici in corso all'interno dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma sulla base dei "report" trasmessi dal soggetto sperimentatore al Comitato
- Parere su quesiti di rilevanza etica sottoposti dalla Direzione Sanitaria.

CARTA DEI DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI IN OSPEDALE

(In collaborazione con il Comitato Consultivo Misto dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma)

DIRITTI

- 1 Diritto al rispetto della dignità
- 2 Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di legge
- 3 Diritto alla individuazione dell'operatore tramite il tesserino di riconoscimento
- 4 Diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza
- 5 Diritto a ricevere risposte entro tempi definiti
- 6 Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile
- 7 Diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione sanitaria, ad essere rassicurato sul proprio caso, a mantenere i rapporti col medico responsabile, ad esprimere il proprio consenso e ricevere un intervento efficace ed appropriato
- 8 Diritto della famiglia ad essere informata e rassicurata, entro i limiti consentiti dalla privacy e dalla volontà del paziente
- 9 Diritto al reclamo, a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta che verbale
- 10 Diritto alla trasparenza, soprattutto per quanto riguarda le liste di attesa
- 11 Diritto ad essere assistito da personale adeguatamente preparato ed in numero tale da escludere ordinariamente il ricorso all'assistenza integrativa
- 12 Diritto ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.

SE SEI UNA DONNA:

- Diritto alla scelta della tecnica del parto tra quelle offerte cui sottoposti, ad essere assistita da personale che segua con partecipazione

ed attenzione ogni fase del percorso nascita, che deve svolgersi con serenità ed intimità; va in ogni caso ribadito che gestazione e parto sono fatti fisiologici e non patologici

SE SEI UN BAMBINO:

- Diritto ad essere assistito dai genitori o da una persona a cui sei legato dal punto di vista affettivo durante i prelievi, le medicazioni, le visite diagnostiche, nella fase preparatoria ad interventi e per l'intera degenza, ad avere spazi interni ed all'aperto, per il gioco, lo studio e la socializzazione; ai genitori deve essere garantita la funzionale permanenza nei reparti assicurando loro il pasto.

DOVERI

- 1 Ogni cittadino malato, in qualsiasi struttura sanitaria, ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria
- 2 E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse
- 3 Il cittadino malato è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri
- 4 Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline o televisore con volume alto, eccetera)
- 5 E' doveroso rispettare il divieto di fumare. Questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti
- 6 Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune

IL CONSENSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

Uno dei beni costituzionalmente garantiti è il bene salute (art. 32 Cost.) inteso come diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività. Tale precetto costituzionale statuisce che non può esservi un obbligo a sottoporsi ad un determinato trattamento sanitario se non per una specifica disposizione di legge (ad esempio vaccinazioni obbligatorie) che tuteli l'interesse della collettività. Essa, quindi, rappresenta la valorizzazione della libertà inviolabile di scelta del singolo cittadino secondo un modello di beneficiabilità inteso come alleanza terapeutica tra medico e paziente.

In quest'ottica quindi il consenso alle prestazioni sanitarie rappresenta l'ultima tappa, formale, di un "percorso" dialettico medico paziente attraverso cui i sanitari forniscono al paziente stesso tutte le informazioni necessarie affinché egli acquisisca una piena e completa conoscenza del proprio stato di malattia, delle procedure diagnostiche e terapeutiche necessarie, delle eventuali alternative diagnostiche e/o terapeutiche, degli esiti prevedibili di ciascuna scelta. Conoscenze necessarie affinché il paziente sia posto nelle condizioni di scegliere ciò che ritiene più adatto alla sua condizione e nel rispetto della propria libertà di principi e autonomia.

Sostanzialmente rappresenta una assunzione di duplice responsabilità: da parte del medico di agire nel pieno rispetto della volontà del paziente, da parte del paziente di assumere come noto il rischio (variabile ma mai completamente eliminabile) connesso con ogni procedura diagnostico - terapeutica.

Poiché la scelta del trattamento terapeutico e/o dell'esame diagnostico inerisce la sfera personale del bene salute è valido solo il consenso del paziente che deve sottoporsi al trattamento, non avendo alcuna rilevanza il parere espresso dai prossimi congiunti.



Ciò vale per pazienti adulti, in grado di intendere e di volere; nel caso di minorenni o di persone interdette, invece, il consenso al trattamento sarà espresso dai genitori o dal tutore legale.

In generale non esiste nel nostro ordinamento una disposizione di legge che dia indicazioni circa il modo formale in cui debba essere acquisito il consenso del paziente, se non nei casi di emotrasfusione, esecuzione di esami per accertamento di una condizione di sieropositività per HIV e partecipazione a protocolli terapeutici sperimentali.

Partendo da tale presupposto si dà per scontato, e quindi non necessita di alcuna formalizzazione, il consenso del paziente al ricovero nella struttura sanitaria e a trattamenti sanitari di tipo routinario (somministrazione di farmaci, prelievi per indagini ematochimiche etc.). Al contrario nel caso in cui il paziente si sottoponga ad accertamenti diagnostici e/o terapeutici impegnativi (ad esempio: esami radiografici con iniezione di mezzo di contrasto, esami endoscopici diagnostici e/o terapeutici, interventi chirurgici), dopo aver ricevuto le informazioni necessarie, gli verrà proposto di sottoscrivere un modulo di consenso riassuntivo delle informazioni (tipo di patologia, tipo di intervento proposto, data e firma del paziente e del medico proponente) che verrà conservato nella relativa cartella clinica.

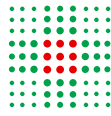
TUTELA DEI DATI PERSONALI

I dati personali servono per il raggiungimento delle finalità istituzionali dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria ed il loro trattamento avviene in modo corretto, secondo criteri di necessità e nel rispetto della normativa vigente.

I dati raccolti saranno utilizzati e custoditi in modo idoneo, salvaguardando la riservatezza ed i diritti del cittadino.

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria tutela la riservatezza dei dati personali in conformità del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento Aziendale che è a disposizione degli interessati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma

In collaborazione con:

