

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia
IRCCS Istituto in tecnologie avanzate e modelli assistenziali in oncologia



Carta dei Servizi



www.ausl.re.it

Data di pubblicazione: settembre 2019

La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente nella versione online
al sito www.ausl.re.it

Premessa	3
Sezione	
prima Presentazione dell’Azienda USL di Reggio Emilia	5
L’Azienda USL di Reggio Emilia	5
IRCCS	5
Missione strategica aziendale	5
Visione strategica aziendale	6
1.1 I valori di riferimento	6
Sezione	
seconda L’organizzazione aziendale	7
2.1 Il Distretto	7
2.2 I Dipartimenti	8
2.3 I Dipartimenti ospedalieri	8
2.4 I Dipartimenti territoriali	9
2.5 Le reti	9
2.6 L’accesso alle informazioni	10
2.7 L’Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	10
2.8 Educazione sanitaria ed InForma Salute	12
2.9 Il Comitato Consultivo Misto – CCM	13
2.10 La prenotazione di visite ed esami	13
2.11 Come disdire una prenotazione	15
2.12 Come pagare una visita o un esame	15
2.13 Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	16
2.14 Tessera sanitaria europea	16
2.15 Tutela della protezione dei dati personali	17
Sezione	
terza Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini	18
3.1 Impegni aziendali	18
3.2 Diritti dei cittadini	20
3.3 Doveri del cittadino	20
Sezione	
quarta Strumenti di tutela dei diritti dei cittadini e modalità di valutazione degli impegni aziendali	21
4.1 Accesso agli atti amministrativi	21
4.2 Modalità di verifica della qualità dei servizi	21
English	22
Français	35

Fin dall'inizio del mio primo mandato ho sottolineato alcuni obiettivi rilevanti che intendevo e intendo tuttora perseguire, oltre a quelli istituzionali: la sicurezza dei pazienti e degli operatori e la comunicazione, come strumento di condivisione delle scelte e delle strategie aziendali, nell'interesse della qualità dell'assistenza sanitaria per i cittadini della provincia.

La Carta dei Servizi è uno strumento rivolto a tutelare il diritto alla salute, offrendo ai cittadini e alle loro associazioni di rappresentanza la possibilità di valutare la qualità dei servizi sanitari erogati ed il rispetto degli impegni aziendali dichiarati nella sezione terza del documento.

Questa quarta edizione della Carta dei servizi, elaborata anche grazie all'impegno dei Comitati Consultivi Misti, viene pubblicata due anni dopo l'unificazione delle due aziende sanitarie pubbliche della provincia, dopo la realizzazione dell'**Atto Aziendale**, del **Piano Attuativo Locale** di riordino della rete ospedaliera della provincia di Reggio Emilia e dello **Statuto dell'IRCCS**, obiettivi e risultati che hanno coinvolto un consistente numero di professionisti, rappresentanti degli Enti Locali e del volontariato.

Il nostro impegno per fornire un'assistenza adeguata alle esigenze dei cittadini di questa provincia continua, anche con l'obiettivo di dare un contributo attento e rispondente al mutare dei bisogni e in grado di integrare al meglio l'offerta sanitaria e socio-sanitaria territoriale.



Fausto Nicolini

Direttore Generale Azienda USL IRCCS di Reggio Emilia

L'Azienda USL di Reggio Emilia

La Legge Regionale E.R. n. 9/2017 ha disposto la fusione per incorporazione dell'Azienda Usl di Reggio Emilia con l'Azienda Ospedaliera "Arcispedale Santa Maria Nuova". Dal 1 luglio 2017 la provincia di Reggio Emilia ha dunque un'azienda sanitaria unica denominata Azienda USL di Reggio Emilia, (di seguito denominata Azienda USL IRCCS di Reggio Emilia), cui è stata trasferita la titolarità dell'Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico IRCCS "Istituto in tecnologie avanzate e modelli assistenziali in oncologia". L'Azienda ha come territorio di competenza la provincia di Reggio Emilia che è sita circa al centro della regione Emilia-Romagna e rappresenta una delle zone più industrializzate d'Italia, con una popolazione residente di oltre 530.000 abitanti distribuiti in 2.292,89 Km² di superficie sia collinare che pianeggiante. L'Azienda sanitaria è articolata in sei distretti: Castelnovo ne' Monti, Correggio, Guastalla, Montecchio, Reggio Emilia, Scandiano e gestisce un unico presidio ospedaliero strutturato su più sedi e organizzato in rete.

IRCCS

L'Istituto in Tecnologie Avanzate e Modelli Assistenziali in Oncologia, riconosciuto formalmente con D.M. 12 aprile 2011, confermato successivamente con D.M. 8 settembre 2015 e con D.M. 23 novembre 2017, è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) costituito all'interno dell'ex Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia ai sensi della normativa vigente. Oggi, ai sensi della L.R. Emilia Romagna n. 9/2017, è inserito all'interno dell'Azienda Usl di Reggio Emilia. L'IRCCS in Tecnologie Avanzate e Modelli Assistenziali in Oncologia così costituito è parte integrante del Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna. L'Istituto persegue, negli ambiti di competenza, finalità di ricerca scientifica, innovazione e didattica, valorizzandone i contenuti di trasferibilità alle attività di assistenza e di cura; assicura altresì, negli stessi ambiti, attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione.

Missione strategica aziendale

Dare risposta ai bisogni di salute tenendo conto anche delle aspettative dei cittadini e della comunità, assicurando interventi di promozione della salute, di prevenzione e cura efficaci, accessibili senza barriere di cultura, lingua e condizioni socio-economiche, nel rispetto della persona ed in sicurezza, creando le condizioni per la ricerca ed innovazione ed utilizzando con efficienza le risorse disponibili, in coerenza con la programmazione, gli indirizzi e gli obiettivi assegnati dalla Regione e dalla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (CTSS).

Visione strategica aziendale

Migliorare l'offerta dei servizi per la salute attraverso lo sviluppo di alleanze e sinergie sia all'interno dell'organizzazione, valorizzando il capitale dei professionisti, sia all'esterno, con le altre Aziende Sanitarie della Regione e in particolare dell'Area Vasta Emilia Nord, con le istituzioni e i soggetti sociali locali secondo gli indirizzi della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria.

1.1 I valori di riferimento

I valori fondanti a cui si ispira l'Azienda sono:

- **Qualità** dell'assistenza definita dalle dimensioni classiche (efficacia, efficienza, accettabilità, accessibilità, equità, rilevanza) e riconducibile al "fare al meglio le cose giuste".
- **Equità e solidarietà**, come uguaglianza di opportunità di accesso e trattamento.
- **Rispetto e valorizzazione della persona**, come soggetto informato e consapevole che prende parte attivamente al proprio progetto di salute.
- **Appropriatezza**: prendersi cura in sicurezza del paziente giusto nel luogo giusto nel modo giusto e nel tempo giusto con il giusto consumo di risorse.
- **Coinvolgimento e partecipazione dei professionisti** nella programmazione e nello sviluppo dei servizi.
- **Centralità del cittadino, continuità della cura, integrazione dei percorsi e servizi** secondo i principi della responsabilizzazione e del coinvolgimento attivo nelle scelte e l'utilizzo di strumenti quali la promozione della salute e di corretti stili di vita, l'adozione di un linguaggio scritto e parlato chiaro e comprensibile.
- **Sicurezza delle prestazioni**, da un punto di vista clinico, organizzativo, strutturale e ambientale.
- **Efficienza gestionale**, come dovere sociale nella gestione di risorse pubbliche.
- **Sostenibilità nelle scelte sanitarie**, nel rispetto dei principi di tutela della salute, dell'ambiente e della sicurezza all'interno della società civile.
- **Trasparenza e attitudine a rendere conto dell'utilizzo e della gestione delle risorse** affidate nell'ambito delle proprie responsabilità e dei risultati ottenuti (accountability).
- **Legalità, integrità ed etica**.
- **Sviluppo dell'innovazione e della ricerca** volto al miglioramento della qualità e dell'organizzazione delle cure.

L'organizzazione aziendale

L'Azienda USL IRCCS è articolata in 6 distretti ed organizzata in Dipartimenti Ospedalieri e Territoriali.

Gestisce un unico presidio ospedaliero strutturato su più sedi e organizzato in rete. Gli ospedali del Presidio Ospedaliero provinciale sono: Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia, Ospedale San Sebastiano di Correggio, Ospedale C. Magati di Scandiano, Ospedale E. Franchini di Montecchio, Ospedale Sant'Anna di Castelnovo Monti, Ospedale Civile di Guastalla.

L'Azienda ha un numero di dipendenti totali superiore a 6.800 persone, a cui vanno aggiunti oltre 750 medici convenzionati (medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, medici di continuità assistenziale, specialisti ambulatoriali, medici dell'emergenza territoriale e medici di sanità penitenziaria).

La Direzione Aziendale è composta da:

Direttore Generale

Fausto Nicolini

Direttore Amministrativo

Eva Chiericati

Direttore Sanitario

Cristina Marchesi

Direttore delle attività socio-sanitarie

Elisabetta Negri

Alla Direzione Aziendale compete la programmazione, la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali, l'emanazione di direttive e linee guida, la valutazione dei risultati conseguiti.

Gli organi dell'Azienda

Gli organi dell'Azienda sono 5:

- il Direttore Generale,
- il Collegio di Direzione,
- il Collegio Sindacale,
- il Direttore Scientifico dell'IRCCS,
- il Comitato di indirizzo e verifica dell'IRCCS.

2.1 Il Distretto

È l'articolazione territoriale dell'Azienda USL cui è affidato il compito di assicurare alla popolazione residente la disponibilità, secondo criteri di equità, accessibilità ed appropriatezza, dei servizi di tipo sanitario e sociale ad alta integrazione sanitaria. Il Distretto svolge un ruolo cruciale nella rilevazione dei bisogni di salute della popolazione, nella pianificazione e valutazione dell'offerta di servizi, nella realizzazione delle attività di promozione della salute, di prevenzione delle malattie e delle disabilità e nell'integrazione tra attività sanitarie e sociali.

Il Distretto è inoltre impegnato nella realizzazione di progetti in collaborazione con Comuni, Provincia e Volontariato per favorire l'adozione di comportamenti sani, al fine di prevenire le malattie ed aiutare le persone ad affrontare i problemi di salute.

2.2 I Dipartimenti

I Dipartimenti rappresentano la struttura organizzativa fondamentale per la produzione con l'obiettivo di garantire la globalità degli interventi preventivi ed assistenziali e la continuità dell'assistenza.

Sono macrostrutture organizzative dotate di autonomia tecnico-funzionale e professionale, nonché di autonomia gestionale nei limiti degli obiettivi e delle risorse attribuiti. I dipartimenti aggregano servizi/unità operative di discipline o funzioni assistenziali affini o complementari e, assicurando una gestione delle risorse unitaria e coerente con gli obiettivi aziendali negoziati, garantiscono servizi corrispondenti alle necessità assistenziali della popolazione, nonché tecnicamente appropriati sul piano clinico e organizzativo.

2.3 I Dipartimenti ospedalieri

I Dipartimenti rappresentano la forma ordinaria di governo clinico e della produzione. Rispondono alla Direzione aziendale per le risorse assegnate (budget) nonché per i livelli di qualità e quantità dei servizi erogati.

I Dipartimenti del Presidio Ospedaliero provinciale "Santa Maria Nuova" sono:

- Dipartimento chirurgie generali e specialistiche
- Dipartimento diagnostica per immagini e medicina di laboratorio
- Dipartimento emergenza urgenza
- Dipartimento internistico
- Dipartimento materno infantile
- Dipartimento medicina specialistica
- Dipartimento neuromotorio e riabilitativo
- Dipartimento oncologico e tecnologie avanzate.





2.4 I Dipartimenti territoriali

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

I Dipartimenti territoriali sono:

- Dipartimento cure primarie
- Dipartimento farmaceutico
- Dipartimento di sanità pubblica
- Dipartimento salute mentale e dipendenze patologiche.

2.5 Le reti

Le reti costituiscono la sede in cui, per funzioni omogenee, si definiscono e si attuano i Percorsi Diagnostico Terapeutico-Assistenziali (PDTA), che ne rappresentano l'unità elementare. Integrano al proprio interno componenti specialistiche e professionali ospedaliere e territoriali, allo scopo di privilegiare la trasversalità, ridurre la variabilità clinica e potenziare, laddove ancora necessario, l'integrazione tra ospedale e territorio. Rappresentano, inoltre, il luogo di principale confronto sui percorsi di cura, la cui attuazione viene demandata ai Dipartimenti.

Si sviluppano in chiave interspedaliera e territoriale e i professionisti che operano al loro interno agiscono, di conseguenza, su una dimensione più ampia rispetto alla Unità Operativa ed allo ospedale di appartenenza.

2.6 L'accesso alle informazioni

Indirizzo internet: **www.ausl.re.it**

Centralino aziendale: **tel. 0522/335111 · fax: 0522/335205**

Il Numero Verde unico del Servizio Sanitario Regionale

Chiamando il numero gratuito **800 033033**, attivo dalle 8.30 alle 17.30 nei giorni feriali e dalle 8.30 alle 13.30 il sabato, i cittadini possono avere informazioni sulle prestazioni e sui servizi offerti dal Servizio Sanitario Regionale dell'Emilia-Romagna.

2.7 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), presente in ogni Distretto dell'Azienda USL, fornisce informazioni sulle attività dei servizi sanitari ospedalieri e territoriali, i percorsi (cosa fare per...), le modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (costi, orari, sedi, documentazione necessaria, numeri di telefono). Agli sportelli URP è possibile chiedere informazioni sui tempi di attesa per visite specialistiche ed esami, rilasciare la dichiarazione di volontà, favorevole o no, sulla donazione dei propri organi e tessuti dopo la morte e attivare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

L'URP inoltre raccoglie reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini. È possibile presentare una segnalazione personalmente agli URP o compilando la scheda direttamente sul sito internet alla voce URP.

Reggio Emilia

Poliambulatorio - viale Monte San Michele 8
da lunedì a venerdì 7.30-17.30 - sabato 7.30-12.30
0522/335168
0522/335651
urp.reggioemilia@ausl.re.it
distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

Poliambulatorio

via della Conciliazione 16 - Castelnovo di Sotto
da lunedì a sabato 7.30 - 13.00
0522/339711
urp.reggioemilia@ausl.re.it
distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

L'organizzazione aziendale

Casa della Salute Ovest

via Brigata Reggio, 22

da lunedì a sabato 8.00-12.30 - da lunedì a giovedì 14.00-18.00

0522/335869

urp.reggioemilia@ausl.re.it

distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

Arcispedale Santa Maria Nuova

Atrio primo piano

L'URP è aperto al pubblico

Lunedì e mercoledì dalle ore 7.30 alle 17.30

Martedì, giovedì e venerdì dalle 7.30 alle 13.30

Sabato dalle ore 8.30 alle 12.30

L'URP risponde per informazioni telefoniche

da Lunedì a Venerdì dalle ore 7.30 alle 13.30

Sabato dalle ore 8.30 alle 12.30

Tel. 0522/296677

Fax 0522/296080

urp.santamarianuova@ausl.re.it

presidio-ospedaliero@pec.ausl.re.it

Castelnovo ne' Monti

Sede del Distretto - 2° piano - Via Roma, 5

da lunedì a venerdì 9.00-12.00 tel. 0522/617173

il sabato 8.30-11.30

urp.castelnovomonti@ausl.re.it

distrettocastelnovomonti@pec.ausl.re.it

Correggio

Padiglione Cottafavi - Edificio Storico dell'Ospedale - Via Mandriolo, 11

Piano Ammezzato (A) - 1° corridoio a destra

Da lunedì a venerdì 8.15-13.00 - sabato 8.15-12.30

tel: 0522/630211

urp.correggio@ausl.re.it

distrettocorreggio@pec.ausl.re.it

Guastalla

Ospedale Civile - Via Donatori di Sangue, 1

Da lunedì a venerdì 9.00-13.00 - Sabato 9.00-12.00

tel: 0522/837344

urp.guastalla@ausl.re.it

distrettoguastalla@pec.ausl.re.it

L'organizzazione aziendale

Montecchio

Casa della Salute Lorenzo Spreafico - Via Saragat, 11 - Piano terra
 URP da lunedì a venerdì: 8,00 - 12,00
 tel: 0522-860205
 urp.montecchio@ausl.re.it
 distrettomontecchio@pec.ausl.re.it

Scandiano

Ospedale C. Magati - via Martiri della Libertà, 6
 Da lunedì a venerdì 8.00 - 12.00
 Tel. 0522/850400
 urp.scandiano@ausl.re.it
 distrettoscandiano@pec.ausl.re.it

Recapiti di Ospedali e Distretti

	Ospedali	Distretti	Telefono
Reggio Emilia	Arcispedale Santa Maria Nuova Viale Risorgimento, 80	Via Amendola, 2	0522.296111 0522.335111
Castelnuovo ne' Monti	Ospedale Sant'Anna Via Roma, 2	Via Roma, 5	0522.617111
Correggio	Ospedale San Sebastiano Via Circondaria	Via Circondaria, 26	0522.630111
Guastalla	Ospedale Civile Via Donatori di sangue, 1	Piazza Matteotti, 4	0522.837111
Montecchio	Ospedale Franchini Via Barilla 16	Via Saragat, 11	0522.860111
Scandiano	Ospedale Magati Via Martiri della libertà, 6	Via Martiri della libertà, 6	0522.850111

2.8 Educazione sanitaria ed InForma Salute

L'Azienda mette a disposizione dei pazienti e degli utenti materiale informativo su numerose tematiche inserenti la prevenzione, la diagnosi, il trattamento, la riabilitazione e la ricerca.

Il materiale è a disposizione in formato cartaceo presso gli URP e nelle sale d'attesa dei principali servizi nella provincia, ospedalieri e territoriali. Inoltre il materiale, in formato elettronico, è pubblicato e consultabile nel sito internet aziendale.

Esiste inoltre, presso il 1° piano del CORE, all'interno dell'Arcispedale Santa Maria Nuova, il servizio InFormaSalute che afferisce alla Biblioteca per pazienti e che offre ai pazienti e ai loro familiari informazioni scientificamente corrette sulla salute in un linguaggio comprensibile. È aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e contattabile ai numeri 0522 296497 - 0522 295992.

Presso In-Forma Salute, pazienti, familiari e cittadini, possono ottenere informazioni di qualità e di varia natura sulla salute: dagli stili di vita, alle norme igienico-sanitarie, dai diritti previdenziali e assistenziali alle sperimentazioni cliniche, dalle associazioni di volontariato all'alimentazione.

2.9 Il Comitato Consultivo Misto - CCM

I Comitati Consultivi Misti (CCM) sono organizzazioni di garanzia della partecipazione per la valutazione della qualità dal punto di vista dei cittadini. Espressamente previsti dalla Legge Regionale n.19 del 1994 a composizione mista, cioè composti da referenti aziendali delle Aziende Sanitarie e da rappresentanti designati dalle organizzazioni di volontariato e di difesa dei diritti degli utenti in percentuale maggioritaria, i CCM assolvono alle seguenti funzioni:

- assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda;
- promuovere l'utilizzo di impegni e/o indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;
- sperimentare impegni e/o indicatori di qualità definiti a livello aziendale;
- sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei segnali di disservizio;
- svolgere funzioni propositive sui temi inerenti la qualità dei servizi socio-sanitari.

L'Azienda Usl ha istituito un coordinamento provinciale dei CCM al fine di perseguire l'omogeneizzazione del disegno partecipativo su tutto il territorio, favorire la diffusione delle informazioni e delle esperienze e fornire una sede qualificata per la progettazione delle azioni e l'individuazione delle scelte prioritarie a valenza aziendale. Costituzione e funzionamento dei CCM sono disciplinati da un regolamento aziendale.

2.10 La prenotazione di visite ed esami

È possibile prenotare visite ed esami sia telefonicamente con il servizio **CUPTEL**, in farmacia con Farmacup, oppure recandosi alle sedi Cup dei Distretti o nelle medicine di gruppo o utilizzando il Fascicolo Sanitario Elettronico.

CUPTEL

Per le prenotazioni telefoniche è possibile chiamare il numero verde di **CUPTEL 800425036**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, che consente ai cittadini di prenotare un'ampia gamma di prestazioni sanitarie e visite specialistiche con una semplice telefonata.

Il cittadino che intende prenotare al telefono deve essere in possesso della prescrizione medica.

Al fine di evitare disagi e disservizi è fondamentale che il cittadino si accerti, prima di telefonare per effettuare la prenotazione, che quanto scritto dal proprio medico sia chiaro e leggibile.

A questo punto il cittadino, con il proprio numero di tessera sanitaria e munito di carta e matita, telefonando può prenotare.

Prenotando con **CUPTEL** è inoltre possibile stampare dal sito www.ausl.re.it il foglio di prenotazione della visita o dell'esame, evitando così di doversi recare personalmente agli sportelli CUP. Il foglio di prenotazione riporta anche il codice a barre per il pagamento.

CUPTEL consente di prenotare un ventaglio molto ampio di prestazioni e visite specialistiche.

Non è possibile prenotare al numero verde le prestazioni che richiedono informazioni ed indicazioni dettagliate rispetto alla preparazione dell'esame. È invece possibile prenotare le visite per il rinnovo di patente e porto d'armi, il rilascio a portatori di handicap del permesso di sosta e viabilità per l'auto.

App ER Salute

È l'applicazione per accedere al sistema di prenotazione on line delle prestazioni erogate dalle Aziende sanitarie della Regione Emilia-Romagna tramite tablet e/o smartphone.

Farmacup

Farmacup è un servizio disponibile in farmacia con il quale è possibile prenotare visite specialistiche ed esami. È sufficiente presentarsi in farmacia con la richiesta del proprio medico o dello specialista, la tessera sanitaria ed eventuale certificato d'esenzione. Entro pochi minuti dalla richiesta è possibile sapere la sede in cui verrà erogata la prestazione, la data, e l'ora fissata per l'appuntamento.

La farmacia consegna un promemoria scritto della prenotazione che serve anche per il pagamento del ticket.

È importante ricordare che:

- in farmacia non si prenotano gli esami urgenti e le visite in libera professione;
- le farmacie durante l'apertura per turno festivo e notturno non eseguono prenotazioni;
- il servizio è completamente gratuito.

Per conoscere le farmacie che dispongono di Farmacup è possibile telefonare al numero verde regionale **800033033**.

Online con CUP-WEB

Servizio completamente gratuito che consente di stampare e disdire la prenotazione di tutte le prestazioni indipendentemente da dove siano state prenotate. Chi ha attivato il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) può accedere a CUP-Web con le stesse credenziali.

2.11 Come disdire una prenotazione

Nel caso in cui il cittadino non possa presentarsi è indispensabile effettuare la disdetta. Una disdetta tempestiva consente di lasciare il posto a un'altra persona e di utilizzare in modo appropriato le risorse che vengono messe a disposizione dei cittadini. Se non è possibile presentarsi ad un appuntamento, occorre disdire la prenotazione con almeno 2 giorni lavorativi pieni prima della data dell'appuntamento (vanno quindi esclusi il giorno dell'appuntamento stesso ed eventuali giorni festivi, mentre il sabato è da considerare lavorativo); in caso contrario si è soggetti ad una sanzione amministrativa ("malus"), anche se titolari di un'esenzione. Quando si annulla una prenotazione è importante conservare la notifica della disdetta.

Come comunicare la disdetta?

Si può comunicare la disdetta tramite:

- sportelli Cup e farmacie abilitate FARMACUP
- numero verde CupTel 800 011 328
- sito web www.cupweb.it
- App "ER Salute"

È inoltre attivo un servizio di promemoria e disdetta appuntamento che prevede l'invio di un SMS ai cittadini che al momento della prenotazione lasciano il proprio numero di cellulare all'operatore CUP.

2.12 Come pagare una visita o un esame

È possibile pagare il ticket delle visite e degli esami nei seguenti modi:

- alle macchine riscuotitrici collocate nelle strutture sanitarie;
- agli sportelli dell'istituto tesoriere (vedi sito web www.ausl.re.it);
- utilizzando il servizio gratuito Pagonline, che consente di pagare con carta di credito, collegandosi al sito www.ausl.re.it o www.pagonlinesanita.it

2.13 Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

Il Fascicolo sanitario elettronico (FSE) è la raccolta on-line di dati e informazioni sanitarie che costituiscono la storia clinica e di salute di una persona. La documentazione sanitaria è disponibile su Internet in forma protetta e riservata ed è consultabile solo attraverso l'utilizzo di credenziali personali.

Si può configurare e consultare sul sito: www.fascicolo-sanitario.it.

Dal FSE, inoltre, è possibile accedere ai servizi sanitari on-line messi a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna (cupweb, etc..).

Per informazioni sulle sedi a cui rivolgersi per l'attivazione del fascicolo consultare il sito: <http://support.fascicolo-sanitario.it>.

Per informazioni telefoniche chiamare il **Numero Verde: 800 033033**.

2.14 Tessera sanitaria europea

Con la tessera sanitaria europea, che permette di ottenere servizi sanitari anche nei paesi dell'Unione Europea, è possibile visualizzare tutte le prenotazioni con pagamento in sospeso e scegliere quale prestazione pagare. Basta inserire la tessera nelle macchine riscuotitrici (o casse automatiche) presenti nelle strutture dell'Azienda USL IRCCS di Reggio Emilia, scegliendo l'opzione "pagamenti senza codice a barre".



2.15 Tutela della protezione dei dati personali

L'Azienda adotta tutti gli strumenti necessari per garantire la tutela dei dati personali riconoscendo il diritto alla privacy quale importante elemento a garanzia della dignità e della libertà delle persone. L'Azienda ha infatti posto in essere una serie di azioni volte ad uniformare l'organizzazione e le attività ai principi ed alle norme contenute nel Regolamento Europeo n. 2016/679 per la protezione dei dati personali nonché nel D.lgs. 196/2003 s.m.i. come modificato dal D.lgs. 101/2018.

Le misure che l'Azienda adotta sono rivolte alla riservatezza e alla protezione dei dati personali dei terzi, siano essi cittadini che si rivolgono alla sue strutture oppure propri operatori.

L'Azienda Usl è titolare del trattamento dei dati.

L'Azienda inoltre designa, quali autorizzati al trattamento dei dati personali, tutti coloro che operano in nome e per conto dell'Azienda stessa; ad essi vengono fornite istruzioni operative e formazione specifica richiamandoli al rispetto della normativa vigente, dei regolamenti aziendali in materia ed al segreto d'ufficio.

Ai sensi del Regolamento Generale Europeo sulla protezione dei dati (GDPR) n.2016/679, l'Azienda si avvale della figura del Data Protection Officer (DPO), che ha funzioni consultive ed informative nei confronti del Titolare, di controllo rispetto all'osservanza del regolamento aziendale sulla tutela del trattamento dati. Fornisce pareri in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione e funge da punto di contatto con l'Autorità di controllo per le questioni connesse al trattamento.

L'Azienda assicura e si impegna a garantire adeguati supporti di natura tecnica ed organizzativa al fine di agevolare la corretta ed appropriata applicazione delle disposizioni in materia emanate dal legislatore e dall'Autorità Garante. A tale scopo ha istituito un Ufficio Privacy con la funzione di studio e approfondimento continuo della normativa in materia di protezione dei dati personali, per la predisposizione delle procedure aziendali e relativa documentazione, e che opera con il supporto del Comitato Privacy, organismo multidisciplinare. Tutte le informazioni relative al tema sono rinvenibili sul sito web aziendale www.ausl.re.it nell'apposita sezione "Privacy".

Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini

3.1 Impegni aziendali

L'Azienda garantisce il rispetto dei valori a cui si ispira in tutte le fasi del processo di cura attraverso gli impegni di seguito dichiarati e che possono essere oggetto di verifica da parte dei Comitati Consultivi Misti.

L'Accoglienza	
Livello	Tema
A	Health Literacy (Progetto Capirsi): l'Azienda si impegna a garantire una comunicazione chiara e comprensibile sia nella relazione professionista sanitario - paziente, che nella redazione di materiale informativo.
H T	Materiale informativo: in tutti gli ospedali e nei servizi territoriali sono presenti espositori con materiale informativo sui servizi aziendali. L'aggiornamento del materiale esposto è a cura del personale URP.
A	Tempi d'attesa: i nuovi standard di riferimento che l'Azienda si impegna a garantire per almeno il 90% delle prenotazioni sono: U (Urgente) da eseguire nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72 ore B (Breve) da eseguire entro 10 gg D (Differibile) da eseguire entro 30 gg per le visite o 60 gg per gli accertamenti diagnostici P (Programmata) da eseguire entro 120 gg. L'Azienda rende disponibili i tempi di attesa per le prestazioni erogate in tutto l'ambito provinciale così da permettere al cittadino la scelta della sede che preferisce. I tempi d'attesa vengono comunicati al cittadino al momento della prenotazione e sono consultabili sul sito http://www.tdaer.it
A	Modalità di ascolto: le segnalazioni presentate dai cittadini vengono discusse anche all'interno del CCM di ciascun Distretto, che può verificare l'attuazione delle azioni di miglioramento che da esse dovessero scaturire.
A	Barriere architettoniche: l'Azienda si impegna alla rimozione delle barriere architettoniche, individuate anche con il contributo dei Comitati Consultivi Misti.
A	Umanizzazione dell'accesso: le modalità di approccio all'utente da parte di tutti gli operatori dell'Azienda sono improntate al rispetto e alla buona educazione reciproci.
A	Comfort: l'Azienda si impegna a mantenere gli ambienti in cui vengono erogate le prestazioni sanitarie in uno stato decoroso, igienicamente adeguato, sicuro.

H = ospedale

T = territorio

A = azienda

Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini

Il trattamento e la degenza	
Livello	Tema
H T	Riconoscibilità dei professionisti aziendali mediante tesserino di riconoscimento.
H T	Sostegno delle attività di ricerca e dell'innovazione per il miglioramento delle attività di prevenzione, diagnosi e cura e riabilitazione.
H T	Qualità delle cure basata sulle migliori conoscenze scientifiche e sull'approccio del miglioramento continuo della qualità.
H T	Acquisizione di una adesione consapevole del cittadino (consenso informato) per gli atti sanitari proposti. In caso di trattamenti che comportino rischi, all'assistito viene richiesto di firmare un modulo scritto, illustrato nei contenuti dal professionista.
H T	Attenzione al dolore: sensibilizzazione degli operatori sanitari al tema del dolore e applicazione di protocolli per la gestione del dolore.
H	Qualità dell'alimentazione: durante la degenza viene garantita al paziente un'alimentazione variata, di buona qualità e adeguata alle proprie condizioni di salute.

H = ospedale

T = territorio

A = azienda

La dimissione	
Livello	Tema
H	La dimissione dai reparti ospedalieri avviene garantendo la continuità delle cure al cittadino attraverso l'applicazione dei protocolli di dimissione protetta nel caso in cui la persona abbia bisogno di ulteriore assistenza al domicilio.
H T	Attenzione alla qualità del fine vita in ogni ambiente di cura (domicilio, hospice, ospedale)

H = ospedale

T = territorio

A = azienda

Impegni comuni dell'Azienda e dei cittadini	
Livello	Tema
A	Rispetto degli orari di apertura e chiusura di ambulatori e uffici.
A	Rispetto reciproco tra cittadini e operatori.
H T	Appropriatezza degli accessi alle prestazioni sanitarie anche attraverso un'informazione costante con la cittadinanza.
H T	Adozione di stili di vita sani a partire dagli ambienti sanitari, rispetto del divieto di fumare sia da parte degli operatori che degli utenti.
H T	Mantenere forme di cooperazione con organizzazioni sociali del contesto provinciale per la realizzazione di interventi di promozione della salute.

H = ospedale

T = territorio

A = azienda

Impegni aziendali per la qualità dei servizi, diritti e doveri dei cittadini

3.2 Diritti dei cittadini

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

3.3 Doveri del cittadino

- Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.
- Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari.
- Rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale, evitando toni ed atteggiamenti aggressivi e minacciosi.
- Evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini ospiti delle strutture ed in particolare evitare assembramenti nelle stanze di degenza.
- Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.
- Rispettare gli orari delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti.
- Rispettare il divieto di fumare, in tutti i servizi dell'Azienda, come rispetto nei confronti degli altri e per mantenere un ambiente più sano per tutti.
- Evitare di portare bambini di età inferiore a 12 anni in visita a parenti ricoverati in ospedale, a tutela della salute di tutti.
- Usare in modo attento ed educato il cellulare nelle strutture sanitarie al fine di non creare disturbo alle altre persone.

Strumenti di tutela dei diritti dei cittadini e modalità di valutazione degli impegni aziendali

4.1 Accesso agli atti amministrativi

A tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, l'Azienda USL di Reggio Emilia pubblica sul proprio sito web www.ausl.re.it tutti gli atti amministrativi e riconosce il diritto di accesso agli stessi nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

4.2 Modalità di verifica della qualità dei servizi

L'Azienda USL rende disponibili informazioni sui servizi erogati e, al fine del miglioramento continuo, utilizza in modo sistematico diversi strumenti per l'ascolto cittadini:

- monitoraggio delle attività dei propri servizi, relativamente agli indicatori di diversi sistemi di valutazione (regionale e nazionale) degli esiti, nel rispetto del Piano delle Performance. Tali risultati vengono pubblicati annualmente nel sito aziendale della trasparenza;
- analisi dell'esperienza dei cittadini/utenti riguardo i servizi ricevuti, con particolare attenzione ai percorsi diagnostico-terapeutici;
- raccolta e analisi delle segnalazioni (reclami, elogi e suggerimenti) che i cittadini presentano all'URP; predisposizione di reportistiche quantitative e qualitative che vengono fornite alle singole articolazioni aziendali e ai diversi centri di responsabilità, quale strumento utile all'individuazione di concrete azioni di miglioramento. L'analisi delle segnalazioni viene svolta anche con il contributo dei Comitati Consultivi Misti;
- verifica degli impegni aziendali per la qualità dei servizi, svolta dai Comitati Consultivi Misti.



Introduction

Right from the start of my first mandate I underlined some significant objectives that I intended and still intend to pursue, as well as the institutional ones: the safety of patients and operators and communication, as a tool for sharing the choices and strategies of the health authority, in the interest of the quality of healthcare for the citizens of the province.

The Service Charter is an instrument that intends to protect the right to health, offering citizens and their representative associations the possibility to evaluate the quality of the healthcare services provided and compliance with the commitments of the health authority stated in the third section of the document.

This fourth edition of the Service Charter, also drawn up thanks to the commitment of the Mixed Advisory Committees, is published two years after the unification of the two public healthcare authorities of the province, after the creation. Our commitment to providing care in line with the needs of the citizens of this province continues, also with the aim of offering an attentive contribution that meets the changing needs and can

complete the healthcare and social-healthcare services offered in the local area as best as possible.

Fausto Nicolini General Director

First section: Presentation of the Reggio Emilia Local Health Authority

Reggio Emilia Local Health Authority

E.R. Regional Law No. 9/2017 set out the merger by incorporation of the Reggio Emilia Local Health Authority and the “Arcispedale Santa Maria Nuova” Hospital. Since 1 July 2017 the province of Reggio Emilia therefore has a single healthcare authority called the Reggio Emilia Local Health Authority (hereinafter called the USL IRCCS of Reggio Emilia), to which the title of scientific institute for research, hospitalisation and health care IRCCS – “Institute of advanced technologies and care models in oncology” – has been transferred.

The Health Authority has as its area of competence the province of Reggio Emilia and is located almost at the centre of the Emilia-Romagna region, representing one of the most industrialized areas in Italy, with a resident population of over 530,000 inhabitants distributed across 2,292.89 km² of surface area both in the hills and the plain. The Health Care Authority is split into six districts: Castelnovo ne’ Monti, Correggio, Guastalla, Montecchio, Reggio Emilia, Scandiano and it manages a single hospital facility which is structured on various sites and organized as a network.

IRCCS

Institute of Advanced Technologies and Care Models in Oncology, formally recognized with Italian Ministerial Decree of 12 April 2011, subsequently confirmed with Italian Ministerial Decree of 8 September 2015 and with Italian Ministerial Decree 23 November 2017, is a Scientific Institute for Research, Hospitalization and Health Care (IRCCS) constituted inside the former Hospital of Reggio Emilia pursuant to legislation in force. Currently, in compliance with Italian Regional Law of Emilia Romagna No. 9/2017, it is included within the Local Health Care Authority of Reggio Emilia.

The IRCCS in Advanced Technologies and Health Care Models in Oncology thus constituted is an integral part of the Health Care Service of the Emilia-Romagna Region. Within the areas of competence, the Institute pursues the aims of scientific

research, innovation and education/training, exploiting the contents of transferability to the assistance and care activities; it also guarantees, within the same areas, prevention, diagnosis, care and rehabilitation activities.

Strategic Mission of the Health Authority

To respond to health needs, also considering the expectations of citizens and the community, guaranteeing effective health promotion, prevention and care operations, without any culture, language or social/economic condition-related barriers, with respect for the person and safely, creating the conditions for research and innovation and efficiently using the resources available, with respect for and in compliance with the planning, guidelines and objectives assigned by the Region and the Local Social and Health Care Conference (CTSS).

Strategic Vision of the Health Authority

To improve the offer of health care services through the development of alliances and synergies both within the organization, by promoting the professionals, and externally, with other Health Care Authorities in the Region and in particular in the Area Vasta Emilia Nord, with the local institutions and social players according to the guidelines of the Local Social and Health Care Conference.

1.1 Reference values

The founding values on which the Health Authority is based are:

- **Quality** of care defined by the classic dimensions (efficacy, efficiency, acceptability, accessibility, equity, relevance) and that can be attributed to “doing the right things best”.
- **Equity and solidarity**, in terms of equal opportunities for access and treatment.
- **Respect and worth of the person**, as an informed and aware subject who takes an active part in his/her own healthcare project.
- **Appropriateness**: taking safe care of the right patient in the right place in the right way and at the right time with the right consumption of resources.
- **Involvement and participation of professionals** in the planning and development of services.
- **Central position of the citizen, continuity of care, integration of pathways and services** according to the principles of accountability and active involvement in the choice and use of instruments such as the promotion of health and healthy lifestyles, the adoption of clear and understandable written and spoken language.
- **Safety of services**, from a clinical, organizational, structural and environmental point of view.
- **Management efficiency**, as a social duty in the management of public resources.
- **Sustainability in healthcare choices**, with respect for the principles of protection of health, the environment and safety within civil society.
- **Transparency and attitude towards being accountable for the use and management of the resources** granted as part of the responsibilities and results obtained (accountability).
- **Legality, integrity and ethics**
- **Development of innovation and research** aimed at the improvement of quality and the organization of care.

Second section: Organization of the Health Authority

The IRCCS Local Health Authority is split into 6 districts and organized into Hospital and Territorial Departments. It manages a single hospital facility which is structured across various sites and organized as a network.

The hospitals of the provincial Hospital Facility are: Arcispedale Santa Maria Nuova of Reggio Emilia, San Sebastiano Hospital in Correggio, C. Magati Hospital in Scandiano, E. Franchini Hospital in Montecchio, Sant'Anna Hospital in Castelnovo Monti, Guastalla Civil Hospital.

The Health Authority has a total number of over 6,800 employees, to which over 750 contractual practitioners are added (GPs, paediatricians, physicians-on-call, outpatient specialists, local emergency physicians and prison physicians).

The Health Authority Management comprises:

General Director

Fausto Nicolini

Administrative Director

Eva Chiericati

Health Director

Cristina Marchesi

Social/healthcare Director

Elisabetta Negri

The Health Authority Management is responsible for planning, the definition of the health authority's policies and guidelines, the issue of directives and guidelines and the evaluation of the results achieved.

The Health Authority's Bodies

There are 5 bodies within the Health Care Authority:

- the General Director
- the Executive Board,
- the Board of Statutory Auditors,
- the IRCCS Scientific Director,
- the IRCCS guideline and verification Committee.

2.1 The District

This is the local branch of the Health Authority responsible for guaranteeing the availability to the resident population, according to the criteria of equity, accessibility and appropriateness, of healthcare and social services with high healthcare integration. The District performs a crucial role in the identification of the health needs of the population, the planning and evaluation of the offer of services, the performance of health promotion, disease and disability prevention activities and in the integration between healthcare and social activities.

The District is also committed to the performance of projects in association with Municipalities, the Province and voluntary associations for promoting the adoption of healthy behaviour in order to prevent disease and help people face health problems.

2.2 The Departments

The departments represent the fundamental organizational structure for production with the aim of guaranteeing comprehensive prevention and care operations and continuity of care. They are organizational macro-structures provided with technical/functional and professional independence, as well as management independence within the limits of the attributed objectives and resources. The departments combine operating units/services of similar or complementary care functions or disciplines and, ensuring joint management of resources that is consistent with the authority's negotiated objectives, they guarantee services that correspond to the population's care needs, and are technically appropriate from a clinical and organizational point of view.

2.3 The Hospital Departments

The Departments represent the ordinary form of clinical management and production. They respond to the health authority's Management for the resources assigned (budget) and for the quality levels and quantity of services provided.

The Departments of the "Santa Maria Nuova" provincial Hospital Facility are:

- Department of General and Special Surgery
- Department for Diagnostic Imaging and Laboratory Medicine
- Accident and Emergency Department
- Internal Medicine Department
- Child and Maternity Department
- Specialist Medicine Department
- Neuromotor and Rehabilitation Department
- Oncology and Advanced Technology Department

2.4 The Local Departments

They unite similar services by type of user or similar operating methodologies, which guarantee standard quality levels of the services throughout the entire provincial area.

The local departments are:

- Primary Care Department
- Pharmaceutical Department
- Department of Public Health
- Department of Mental Health and Pathological Dependency.

2.5 The networks

The networks constitute the site in which the Diagnostic Therapy/Care Programs (PDTA) are defined and implemented according to uniform functions and representing the basic unit. They include specialist and professional hospital and local components, with the aim of promoting cross-disciplinary services, reducing clinical variation and reinforcing, where still necessary, integration between the hospital and the local area. They also represent the main place for discussion on care pathways for the implementation of which the Departments are responsible.

They are organized into inter-hospital and local units and the professionals that operate within them therefore act on a wider scope than the Operating Unit and hospital to which they belong.

2.6 Access to information

Website address: www.ausl.re.it

Health authority switchboard

tel.(+39) 0522/335111 · fax: (+39) 0522/335205

The single Freephone Number for the Regional Health Service

By calling the freephone number **800 033033**, from 8.30 am to 5.30 pm Monday to Friday and from 8.30 am to 1.30 pm on Saturdays, citizens can obtain information on the services offered by the Emilia-Romagna Regional Health Service.

2.7 Patient Advisory and Liaison Service - URP

The Patient Advisory and Liaison Service (URP), present in every District of the Local Health Authority, provides information on the activities of the hospital and local health services, the routes (what to do for...), the methods of accessing and providing services (costs, times, sites, necessary documentation, telephone number). At the URP desks citizens can ask for information on waiting times for specialist tests and provide their declaration of consent (or not) to donate organs and tissues after death and

activate their Electronic Health Record (FSE).

The URP also collects complaints, positive feedback, reports of problems, inconvenience and inefficiencies from citizens. A report can be made in person at the URP desks or by filling in the form on the website under the URP heading.

Reggio Emilia

Outpatient clinic - viale Monte San Michele 8

From Monday to Friday 7.30 am - 5.30 pm

Saturday 7.30 am - 12.30 pm

(+39) 0522/335168

(+39) 0522/335651

urp.reggioemilia@ausl.re.it

distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

Outpatient clinic

via della Conciliazione 16 - Castelnovo di Sotto

from Monday to Saturday 7.30 am - 1.00 pm - 0522/339711

urp.reggioemilia@ausl.re.it

distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

Casa della Salute Ovest

via Brigata Reggio, 22

From Monday to Saturday 8.00 am - 12.30 pm

from Monday to Thursday 2.00 pm - 6.00 pm

(+39) 0522/335869

urp.reggioemilia@ausl.re.it

distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

Arcispedale Santa Maria Nuova

First floor foyer

The URP is open to the public

Monday and Wednesday from 7.30 am to 5.30 pm

Tuesday, Thursday and Friday from 7.30 am to 1.30 pm

Saturday from 8.30 am to 12.30 pm

The URP telephone line is open

From Monday to Friday from 7.30 am to 1.30 pm

Saturday from 8.30 am to 12.30 pm

Tel. (+39) 0522/296677

Fax (+39) 0522/296080

urp.santamarianuova@ausl.re.it

presidio-ospedaliero@pec.ausl.re.it

Castelnovo ne' Monti

District Office - 2nd floor - Via Roma, 5

From Monday to Friday 9.00 am - 12.00 pm tel. (+39) 0522/617173

Saturday 8.30 am - 11.30 am

urp.castelnovomonti@ausl.re.it

distrettocastelnovomonti@pec.ausl.re.it

Correggio

Cottafavi Pavilion - Historical Hospital Building - Via Mandriolo, 11

Mezzanine Floor (A) - 1st corridor on the right

From Monday to Friday 8.15 am - 1.00 pm

Saturday 8.15 am - 12.30 pm
tel: (+39) 0522/630211
urp.correggio@ausl.re.it
distrettocorreggio@pec.ausl.re.it

Guastalla

Civil Hospital
Via Donatori di Sangue, 1
From Monday to Friday 9.00 am - 1.00 pm
Saturday 9 am - 12 pm
tel: (+39) 0522/837344
urp.guastalla@ausl.re.it
distrettoguastalla@pec.ausl.re.it

Montecchio

Casa della Salute Lorenzo Spreafico - Via Saragat, 11 – Ground Floor
URP from Monday to Friday: 8.00 am - 12.00 pm
tel: (+39) 0522-860205
urp.guastalla@ausl.re.it
distrettoguastalla@pec.ausl.re.it

Scandiano

C. Magati Hospital - via Martiri della Libertà, 6
From Monday to Friday 8.00 am - 12.00 pm
Tel. (+39) 0522/850400
urp.scandiano@ausl.re.it
distrettoscandiano@pec.ausl.re.it

Hospital and District Contact Numbers

	Hospitals	Districts	Telephone
Reggio Emilia	Arcispedale Santa Maria Nuova Viale Risorgimento, 80	Via Amendola, 2	0522.296111 0522.335111
Castelnuovo ne' Monti	Sant'Anna Hospital Via Roma, 2	Via Roma, 5	0522.617111
Correggio	San Sebastiano Hospital Via Circondaria	Via Circondaria, 26	0522.630111
Guastalla	Civil Hospital Via Donatori di sangue, 1	Piazza Matteotti, 4	0522.837111
Montecchio	Franchini Hospital Via Barilla 16	Via Saragat, 11	0522.860111
Scandiano	Magati Hospital Via Martiri della libertà, 6	Via Martiri della libertà, 6	0522.850111

2.8 Health education and InForma Salute

The Health Authority provides patients and users with informative material on numerous issues relating to prevention, diagnosis, treatment, rehabilitation and research. The material is available in paper format at the URP desks or the waiting rooms of the main services in the province, hospitals and local clinics. The material in electronic

format is also published and can be consulted on the health authority's website. Also, on the 1st floor of the CORE, inside Arcispedale Santa Maria Nuova, there is the InFormaSalute service related to the library for patients and that offers patients and their relatives scientifically correct information on health in understandable language. It is open from Monday to Friday from 9.00 am to 1.00 pm and can also be reached by calling (+39) 0522 296497 - (+39) 0522 295992.

At InForma Salute, patients, their relatives and citizens can obtain quality health information of various kinds, from lifestyles to health/hygiene rules, from rights to social security and care to clinical trials and from voluntary associations to diet.

2.9 The Mixed Advisory Committee - CCM

The Mixed Advisory Committees (CCM) are organizations that guarantee participation for the evaluation of quality from citizens' point of view. Expressly envisaged by Regional Law No. 19 of 1994 with a mixed composition, i.e. composed of representatives of the Healthcare Authorities and representatives designated by voluntary associations and to represent the rights of users in a higher percentage, the CCMs perform the following functions:

- they guarantee quality control from the demand side;
- they promote the use of commitments and/or indicators of quality of services from the user side, defined at regional level, after consulting the user participation bodies;
- they test commitments and/or indicators of quality defined at health authority level;
- they test methods of collection and analysis of signs of inefficiencies;
- they make pro-active proposals on issues relating to the quality of social/healthcare services.

The Local Health Authority has established a provincial coordination of the CCMs in order to pursue the standardization process of the participative project across the local area, promote the spread of information and experiences and provide a qualified site for the planning of actions and the identification of priority choices valid throughout the authority. The establishment and operation of the CCMs are governed by health authority regulations.

2.10 Booking consultations and tests

It is possible to book consultations and tests by telephone using the **CUPTEL** service, in the pharmacy with Farmacup, or by going in person to the CUP offices of the Health Districts or the groups of associated physicians or using the Electronic Health Record.

CUPTEL

For telephone bookings it is possible to call the freephone number **CUPTEL 800425036**, from Monday to Friday from 8.00 am to 6.00 pm, which enables citizens to book a wide range of healthcare services and specialist consultations with a simple telephone call. Citizens wishing to book by telephone must have the physician's referral.

In order to prevent inconvenience and inefficiency, citizens must make sure, before calling to make the booking, that what their physicians have written is clear and legible. At this point, with their health card number and paper and pencil, citizens can book by phone. When booking with **CUPTEL** it is also possible to print from the website **www.ausl.re.it** the booking sheet for the consultation or test, without having to go in person to the CUP desks. The booking sheet also includes the bar code for payment. **CUPTEL** allows a very wide range of services and specialist consultations to be booked. It is not possible to book services that require detailed information and indications in relation to the preparation of the test via the freephone number.

However, it is possible to book consultations for renewing driving licences and weapons licences and for the issue of parking and traffic permits for disabled people.

ER Salute App

This is the application for accessing the online booking system for the services provided by the Health authorities of the Emilia-Romagna Region by tablet and/or smartphone.

Farmacup

Farmacup is a service that is available in the pharmacy through which specialist consultations and tests can be booked. It is sufficient to go to the pharmacy with the referral from the GP or specialist, the health card and any certificate for exemption of payment. Within a few minutes, it is possible to find out where the service will be provided, the date and time fixed for the appointment.

The pharmacy provides a written reminder of the booking which can also be used for paying the co-payment fee.

It is important to remember that:

- in the pharmacy it is not possible to book urgent tests or private consultations;
- pharmacies do not take bookings during extra opening times or during the night;
- the service is completely free.

To find out which pharmacies have Farmacup it is possible to call the regional freephone number **800033033**

Online with CUP-WEB is a completely free service that enables all bookings to be printed and cancelled regardless of where they were booked. Anyone who has activated an Electronic Health Record (FSE) can access CUP-Web with the same credentials.

2.11 How to cancel a booking

If citizens cannot attend an appointment, it is essential to cancel the booking. Prompt cancellation means the place can be given to another citizen and the resources made available can be used appropriately. In the event of not being able to attend an appointment, the booking must be cancelled with at least 2 working days² notice prior to the date of the appointment (therefore excluding the day of the appointment itself and any holidays, whereas Saturday is considered a working day); in the absence of cancellation a fine is charged, even if the citizen is exempt from payment. When a booking is cancelled it is important to keep the notification of the cancellation.

How to make a cancellation.

A cancellation can be made through:

- CUP desks and pharmacies with FARMACUP
- CupTel freephone number 800 011 328
- website www.cupweb.it
- “ER Salute” app

There is also an appointment reminder and cancellation service with the sending of an SMS to citizens who at the time of booking leave their mobile phone number with the CUP operator.

2.12 How to pay for a consultation or test

Citizens can make co-payments for consultations and tests in the following ways:

- Using the machines located in the healthcare facilities;
- Using the desks in the treasury institute (see website web.www.ausl.re.it);
- Using the Pagonline free service, which allows payment by credit card, by connecting to the website www.ausl.re.it or www.pagonlinesanita.it

2.13 The Electronic Health Record (FSE)

The Electronic Health Record (FSE) is the online collection of healthcare data and information that constitute the clinical and health records of a person. The healthcare documentation is available on the internet in protected and confidential form and can only be consulted using personal credentials. It is possible to configure and consult on the website: www.fascicolo-sanitario.it. Also, from the FSE, it is possible to access the online healthcare services provided by the Emilia-Romagna Region (cupweb, etc.). For information on the sites to contact for the activation of the record consult the website: <http://support.fascicolo-sanitario.it>. For information by telephone, call the **freephone number: 800 033033**.

2.14 European health insurance card

With the European health insurance card, which also allows healthcare services to be obtained in other countries of the European Union, it is possible to view all the bookings with payments still due and choose which services to pay for. It is sufficient to insert the card into the payment machines (or automatic cash desks) provided in the Reggio Emilia Local Health Authority facilities and choose the option “payments without bar code”.

2.15 Personal data protection

The Health Authority adopts all the necessary instruments to guarantee the protection of personal data, recognizing the right to privacy as an important element in order to guarantee the dignity and freedom of people. In fact, the Health Authority has implemented a series of actions with the aim of standardizing the organization and activities according to the principles and standards contained in European Regulation No. 2016/679 for personal data protection and Italian Legislative Decree 196/2003 as amended by Italian Legislative Decree 101/2018.

The measures that the Authority adopts are intended to protect the confidentiality and personal data of third parties whether they are citizens making use of the facilities or operators.

The Local Health Authority is the data controller.

The Health Authority designates, as authorized personal data processors, all those who operate in the name of and on behalf of the Health Authority itself. They are provided with operating instructions and specific training and are required to comply with legislation in force and relevant authority regulations and professional secrecy. In compliance with the European General Data Protection Regulation (GDPR) No. 2016/679, the Health Authority makes use of the figure of the Data Protection Officer (D.P.O.) who provides consultancy and information to the Controller, with a control function with respect to compliance with the Health Authority's regulations on the protection of data processing. He/she provides opinions on the data-protection impact assessment and acts as a point of contact with the Supervisory Authority for issues connected with processing.

The Health Authority ensures and commits to guaranteeing suitable supports of a technical and organizational nature in order to facilitate the correct and appropriate application of the related provisions issued by the legislator and by the Supervisory Body. For that purpose, it has established a Privacy Department with the function of continuous study and research into personal data protection legislation, in order to draw up authority procedures and the relative documentation, and that operates with the support of the Privacy Committee, a multidisciplinary body. All the information on this issue can be found on the health authority's website www.ausl.re.it in the relevant “Privacy” section.

Third Section

Health authority's commitments to the quality of services, citizens' rights and duties

3.1 Health Authority's Commitments

The Health Authority guarantees compliance with its fundamental values in all stages of the care process through the commitments listed below and that may be verified by the Mixed Advisory Committees.

Welcome	
Level	Subject
A	Health Literacy ("Capirsi" Project): the Health Authority commits to guaranteeing clear and understandable communication both in the healthcare professional - patient relationship and in the drawing up of informative material.
H T	Informative Material: in all hospitals and local services there are display cases with informative material on the health authority's services. The URP personnel is responsible for updating the displayed material.
A	Waiting Times: The new reference standards that the Health Authority commits to guaranteeing for at least 90% of bookings are: U (Urgent) to be performed as quickly as possible and, however, within 72 hours B (Brief) to be performed within 10 days D (Deferrable) to be performed within 30 days for consultations or 60 days for diagnostic investigations P (Planned) to be performed within 120 days. The Health Authority provides the waiting times for services provided throughout the provincial area so as to enable the citizen to choose their preferred site. The waiting times are notified to the citizen at the time of booking and can be consulted on the website http://www.tdaer.it/ .
A	Listening methods: feedback from citizens is also discussed within the Mixed Advisory Committees of each district. It is possible to verify the implementation of the improvement actions that they are to put in place.
A	Architectural barriers: the Health Authority commits to the removal of architectural barriers, also identified with the contribution of the Mixed Advisory Committees.
A	Humanization of access: the methods of approach to users by all of the Health Authority's operators are based on mutual respect and good manners.
A	Comfort: the Health Authority commits to keeping the places where the healthcare services are provided in a decorous, hygienically suitable and safe condition.

H = hospital

T = local area

A = health authority

Treatment and hospitalization	
Level	Subject
H T	Recognizability of the health authority's professionals through an identification card.
H T	Support for research and innovation for the improvement of the prevention, diagnosis and care and rehabilitation services.
H T	Quality of care based on the best scientific knowledge and the approach to the continuous improvement of quality.
H T	Acquisition of conscious consent of citizens (informed consent) for the healthcare actions offered. In the event that treatments entail any risks, the patient is asked to sign a written form, the contents of which are illustrated by the professional.
H T	Pain management: awareness of healthcare operators of the issue of pain and the application of protocols for pain management.
H	Quality of diet: during hospitalization, the patient is guaranteed to be given a varied, good quality diet, suitable for his/her health conditions.

H = hospital

T = local area

A = health authority

Discharge	
Level	Subject
H	Discharge from the hospital wards takes place with the guarantee of care for the citizen through the application of the protected discharge protocols if the person needs further assistance at home.
H T	Focus on end-of-life quality in all care settings (home, hospice, hospital)

H = hospital

T = local area

A = health authority

Health Authority and citizens' common commitments	
Level	Subject
A	Respect for the opening and closing times of clinics and offices.
A	Mutual respect between citizens and operators.
H T	Appropriateness of access to healthcare services also through constant information for citizens.
H T	Adoption of healthy lifestyles starting from the healthcare settings, respect for the no-smoking ban by operators and users.
H T	Maintaining forms of cooperation with social organizations of the provincial setting for performing health promotion interventions.

H = hospital

T = local area

A = health authority

3.2 Citizens' Rights

- To receive the healthcare assistance envisaged by the National Health Service.
- To be assisted and cared for, in safe conditions, with respect for the dignity of the person.
- To receive, in a clear and understandable way, all the information in relation to services, access methods, waiting times and the different care regimes.
- To promptly obtain clear, correct and exhaustive information on their state of health, diagnosis, care and available healthcare treatments.
- Respect for intimacy and confidentiality during medical and nursing, diagnostic and therapeutic practices.
- Right to receive therapies for pain control.
- Right to have a relative or close friend nearby during hospitalization.
- Right to have a parent nearby 24 hours a day for a child.
- Right to make a complaint.

3.3 Citizens' Duties

- To provide maximum cooperation and respect towards healthcare operators in order to make their activity as effective as possible.
- To commit to adapting their behaviour to the indications provided by the healthcare operators.
- To respect the standards of good manners when dealing with personnel, avoiding aggressive and threatening tones and attitudes.
- To avoid behaviour that could create situations of disturbance or discomfort for other citizens housed in the facilities and in particular to avoid crowds of people in the wards.
- To respect the rules in force and the rooms, equipment and furnishings inside the facilities.
- To respect the times of healthcare and residential activities, and the health and safety standards in force.
- To respect the smoking ban, in all the Health Authority's services, as respect for others and to maintain a healthier environment for everyone.
- To avoid bringing children under the age of 12 to visit hospitalized relatives, so as to protect everyone's health.
- To use mobile phones in the healthcare facilities with common sense and good manners so as not to disturb other people.

Part four

Means for safeguarding patients' rights and methods for the evaluation of AUSL pledges

4.1 Access to administrative records

To protect the transparency and impartiality of its operations, the Reggio Emilia local health authority publishes on its website www.ausl.re.it all the administrative records and recognizes the right to access them in compliance with legislation in force.

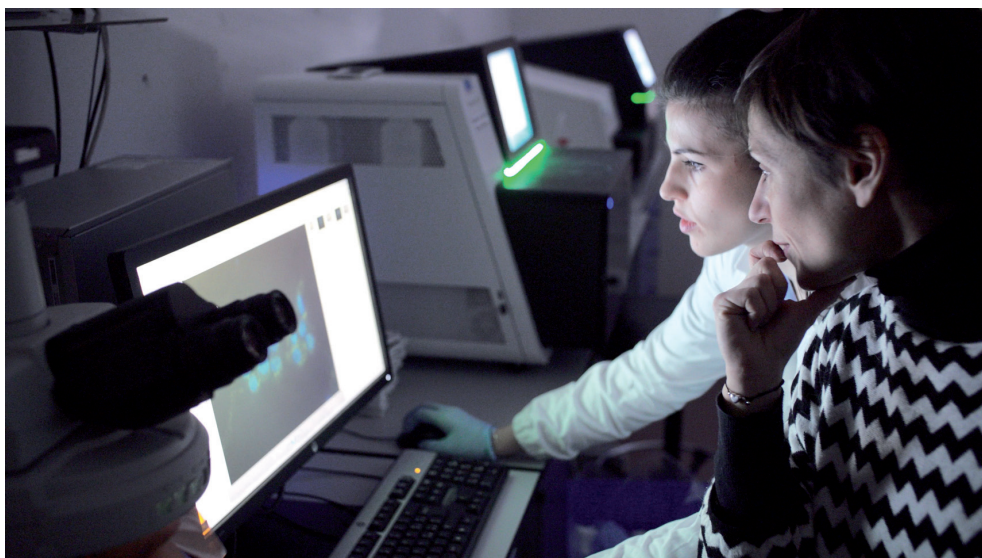
4.2 Methods for the verification of the quality of services

The Local Health Authority makes available information on the services provided and, for the purpose of continuous improvement, it systematically uses different tools for listening to citizens:

- Monitoring the activities of its services, in relation to different results evaluation system indicators (regional and national) in compliance with the Performance Plan.

These results are published annually in the transparency section on the health authority's website

- Analysis of the experience of citizens/users in relation to the services received, with a particular focus on diagnostic/therapeutic pathways
- Collection and analysis of feedback (complaints, praise and suggestions) that citizens present to the URP; provision of quantitative and qualitative reports that are provided to the individual sections of the health authority and the different centres of responsibility, as a useful tool for identifying concrete improvement actions. The analysis of feedback is also performed with the contribution of the Mixed Advisory Committees
- Verification of the Health Authority's commitments to the quality of services, performed by the Mixed Advisory Committees.



Publication date: September 2019

The Service Charter is periodically updated in the online version on the website www.ausl.re.it

Préambule

Depuis le début de mon premier mandat, j'ai souligné certains objectifs judicieux que j'entendais et que j'entends encore poursuivre, au-delà des objectifs institutionnels : la sécurité des patients et du personnel ainsi que la communication en tant qu'instrument pour notifier les choix et les stratégies de l'hôpital, afin d'améliorer la qualité de l'assistance médicale pour les citoyens de la province.

La Charte des services est un instrument destiné à protéger le droit à la santé, en offrant aux citoyens et à leurs associations de représentation la possibilité d'évaluer la qualité des services médicaux dispensés et le respect des engagements de l'hôpital, définis dans la troisième section du document.

Cette quatrième édition de la Charte des services, élaborée grâce à l'engagement des Comités consultatifs mixtes, a été publiée il y a deux ans, après l'unification des deux agences médicales publiques de la province à la suite de la réalisation du **plan d'entreprise**, du **plan de mise en œuvre locale** pour réorganiser le réseau hospitalier de la province de Reggio Emilia et des **statuts de l'IRCCS (Institut d'hospitalisation et de soins à caractère scientifique)**. Un grand nombre de professionnels qui représentent des entreprises locales et des bénévoles ont été impliqués pour atteindre ces objectifs et ces résultats.

Notre engagement pour fournir une assistance adaptée aux exigences des citoyens de cette province se poursuit, avec pour objectif d'apporter une contribution attentive et répondant aux changements des besoins tout en étant en mesure d'intégrer au mieux l'offre médicale et socio-sanitaire territoriale.

Fausto Nicolini Directeur général

Première section : Présentation de l'AUSL de Reggio Emilia

L'AUSL de Reggio Emilia

La loi régionale E.R. n° 9/2017 prévoit la fusion par incorporation de l'AUSL de Reggio Emilia avec le centre hospitalier « Arcispedale Santa Maria Nuova ». Depuis le 1er juillet 2017, la province de Reggio Emilia a donc une agence sanitaire unique dénommée AUSL de Reggio Emilia (ci-après dénommée AUSL IRCCS de Reggio Emilia) pour laquelle l'institut d'hospitalisation et de soins à caractère scientifique, IRCCS, « institut de technologies avancées et de modèles d'assistance en oncologie » est titulaire des droits.

L'agence est compétente sur le territoire de la province de Reggio Emilia qui se situe au cœur de la région de l'Émilie-Romagne et représente l'une des zones les plus industrialisées d'Italie, avec une population résidente de plus de 530 000 habitants répartis sur une superficie de 2 292,89 km² composés tant de collines que de plaines. L'agence sanitaire locale est répartie sur six districts : Castelnovo ne' Monti, Correggio, Guastalla, Montecchio, Reggio Emilia, Scandiano et elle gère le centre hospitalier structuré en plusieurs sièges et organisé en réseau.

IRCCS

L'institut de technologies avancées et de modèles d'assistance en oncologie, reconnu formellement par le décret ministériel du 12 avril 2011, confirmé ensuite par le décret ministériel du 8 septembre 2015 et par le décret ministériel du 23 novembre 2017, est un institut d'hospitalisation et de soins à caractère scientifique (IRCCS) fondé au sein de l'ancien centre hospitalier de Reggio Emilia en vertu de la réglementation en vigueur. Aujourd'hui, en vertu de la loi régionale Émilie-Romagne n°9/2017, il fait partie de l'AUSL de Reggio Emilia.

L'IRCCS en technologies avancées et modèles d'assistance en oncologie ainsi formé fait partie intégrante des services médicaux de la région Émilie-Romagne. Dans ses domaines de compétence, l'institut poursuit des fins de recherche scientifique, d'innovation et de didactique en valorisant les contenus qui peuvent être intégrés aux activités d'assistance et de soins ; il assure aussi des activités de prévention, de diagnostic, de soins et de réhabilitation dans ces domaines.

Mission stratégique de l'hôpital

Apporter une réponse aux besoins en matière de santé en tenant compte également des attentes des citoyens et de la communauté, en assurant des interventions pour promouvoir la santé, pour faire de la prévention et en assurant des soins efficaces, accessibles à tous sans distinction de culture, de langue et de conditions socio-économiques, dans le respect de la personne et en toute sécurité, en créant les conditions favorables pour la recherche et l'innovation et en utilisant efficacement les ressources disponibles, dans le respect et la cohérence avec la programmation, les orientations et les objectifs attribués par la Région et par la Conférence territoriale sociale et sanitaire (CTSS).

Vision stratégique de l'hôpital

Améliorer l'offre des services pour la santé à travers le développement d'alliances et de synergies tant au sein de l'organisation, en valorisant l'ensemble des professionnels, qu'à l'extérieur, avec les autres agences sanitaires de la région et en particulier celle de l'Area Vasta Emilia Nord, mais aussi avec les institutions et les acteurs sociaux locaux selon les orientations de la Conférence territoriale sociale et sanitaire.

1.1 Les valeurs de référence

Les valeurs fondatrices dont s'inspire l'agence sont :

- **Qualité** de l'assistance, définie par les dimensions classiques (efficacité, efficience, acceptabilité, accessibilité, équité, importance) et conduisant à « faire au mieux les bons gestes ».
- **Équité et solidarité**, pour garantir l'égalité des conditions d'accès et de traitement.
- **Respect et valorisation de l'individu**, comme sujet informé et conscient qu'il prend part activement à son propre projet de santé.
- **Adéquation** : s'occuper en toute sécurité du bon patient, au bon endroit, de la bonne façon et dans les délais adéquats en utilisant la quantité de ressources adaptée.
- **Implication et participation des professionnels** dans la programmation et dans le développement des services.
- **Position centrale du citoyen, continuité du traitement, des parcours et des services** selon les principes de la responsabilisation et de l'implication active dans les choix et l'utilisation d'instruments tels que la promotion de la santé et de styles de vie sains, l'adoption d'un langage clair et compréhensible tant à l'oral qu'à l'écrit.
- **Sécurité des prestations**, d'un point de vue clinique, organisationnel, structurel et environnemental.
- **Gestion efficace**, comme devoir social dans la gestion des ressources publiques.
- **Durabilité des choix médicaux**, dans le respect des principes de protection de la santé, de l'environnement et de la sécurité au sein de la société civile.
- **Transparence et exigence de rendre des comptes sur l'utilisation et la gestion des ressources** confiées dans le cadre de sa propre responsabilité et des résultats obtenus (accountability).
- **Légalité, intégrité et éthique**
- **Développement des innovations et de la recherche** destinés à améliorer la qualité et l'organisation des soins.

Deuxième section : L'organisation de l'hôpital

L'agence AUSL IRCCS est répartie sur six districts et est organisée en départements hospitaliers et territoriaux.

Elle gère un seul centre hospitalier structuré en différents centres et organisé en réseau.

Les hôpitaux du centre hospitalier provincial sont : l'Arcispedale Santa Maria Nuova de Reggio Emilia, l'hôpital San Sebastiano de Correggio, l'hôpital C. Magati de Scandiano, l'hôpital E. Franchini de Montecchio, l'hôpital Sant'Anna de Castelnovo Monti, l'hôpital civile de Guastalla.

L'agence a un nombre total de salariés de plus de 6 800 personnes auxquels il faut ajouter encore 750 médecins conventionnés (médecins de médecine générale, pédiatres de famille, médecins de garde, spécialistes des soins ambulatoires, médecins urgentistes territoriaux et médecins en milieu carcéral).

La direction de l'hôpital se compose d'un :

Directeur général

Fausto Nicolini

Directeur administratif

Eva Chiericati

Directeur sanitaire

Cristina Marchesi

Directeur des activités socio-sanitaires

Elisabetta Negri

La programmation, la définition des politiques et des orientations de l'hôpital, la mise en place de directives et de lignes directrices ainsi que l'évaluation des résultats obtenus incombent à la direction de l'hôpital.

Les organes de l'hôpital

Il y a cinq organes au sein de l'hôpital :

- le Directeur général ;
- le Conseil de direction ;
- le Conseil syndical ;
- le Directeur scientifique de l'IRCCS ;
- le Comité d'orientation et de vérification de l'IRCCS.

2.1 Le district

C'est l'articulation territoriale de l'AUSL qui a pour mission d'assurer à la population résidente la disponibilité des services de santé et sociaux à forte intégration sanitaire, selon des critères d'équité, d'accessibilité et d'adéquation. Le district joue un rôle crucial pour identifier les besoins de la population en matière de santé, pour planifier et évaluer l'offre des services, pour réaliser des activités visant à promouvoir la santé, pour prévenir les maladies et les handicaps et pour améliorer l'intégration grâce à des activités sanitaires et sociales.

De plus, le district s'investit dans la réalisation de projets en coopération avec les communes, la province et les bénévoles pour favoriser l'adoption de comportements sains, afin de prévenir les maladies et d'aider les citoyens à affronter les problèmes de santé.

2.2 Les départements

Les départements représentent la structure organisationnelle fondamentale pour la production avec pour objectif de garantir la globalité des interventions de prévention et d'assistance ainsi que la continuité de cette dernière. Il s'agit de macrostructures organisationnelles dotées d'une autonomie technique, fonctionnelle et professionnelle

ainsi que d'une autonomie gestionnelle dans les limites des objectifs et des ressources attribuées. Les départements regroupent des services/des unités opératoires de disciplines ou de fonctions d'assistance similaires ou complémentaires et garantissent des services correspondants aux nécessités d'assistance à la population, mais aussi appropriés d'un point de vue technique sur le plan clinique et organisationnel en assurant une gestion des ressources unitaires et cohérentes avec les objectifs négociés à l'hôpital.

2.3 Les départements hospitaliers

Les départements représentent la forme ordinaire de gestion clinique et productive. Ils rendent des comptes à la direction de l'hôpital pour les ressources allouées (budget) ainsi que pour les niveaux de qualité et le nombre de services dispensés.

Les départements du centre hospitalier provincial « Santa Maria Nuova » sont :

- département de chirurgie générale et spécialisée ;
- département diagnostic pour images et médecine de laboratoire ;
- service des urgences ;
- service de médecine interne ;
- service Mère-Enfant ;
- département de médecine spécialisée ;
- département neuromoteur et de rééducation ;
- service d'oncologie et de technologies avancées.

2.4 Les départements territoriaux

Ils regroupent des services homogènes selon le type de patients ou la similarité des méthodes opératoires et assurent un niveau de qualité uniforme pour les prestations sur l'ensemble du territoire provincial.

Les départements territoriaux sont :

- département des soins primaires ;
- département pharmaceutique ;
- département de santé publique ;
- département de santé mentale et de dépendances pathologiques ;

2.5 Les réseaux

Les réseaux constituent le siège où sont définis et mis en œuvre, par fonctions homogènes, les parcours diagnostiques thérapeutiques d'assistance (PDTA) qui en représentent l'unité élémentaire. Ils intègrent en leur sein des membres spécialisés ainsi que des professionnels hospitaliers et territoriaux afin de privilégier la transversalité, de réduire la variabilité clinique et d'améliorer, là où c'est encore nécessaire, l'intégration entre l'hôpital et le territoire. Ils représentent également le lieu de principale confrontation des parcours de soins dont la mise en œuvre est déléguée aux départements.

Ils se développent sur un modèle interhospitalier et territorial et les professionnels qui opèrent en leur sein agissent par conséquent sur une dimension plus vaste par rapport aux unités opératoires et à l'hôpital d'appartenance.

2.6 L'accès aux informations

Adresse Internet : www.ausl.re.it

Centrale de l'hôpital

tél 0522/335111 · fax : 0522/335205

Numéro vert du service de santé régional

En appelant le numéro gratuit **800 033033**, joignable de 08 h 30 à 17 h 30 en

semaine et de 08 h 30 à 13 h 30 le samedi, les citoyens peuvent recevoir des informations sur les prestations et sur les services offerts par le service sanitaire régional d'Émilie-Romagne.

2.7 Le service d'informations au public - URP

Le service d'informations au public (URP), présent dans chaque district de l'agence AUSL, fournit des informations sur les activités des services sanitaires hospitaliers et territoriaux, les parcours (que faire pour...), les modalités d'accès et de distribution des prestations (coût, horaires, centres, documents nécessaires, numéro de téléphone). Il est possible de demander aux guichets URP des informations sur les temps d'attente pour voir un spécialiste ou pour effectuer des examens et délivrer la déclaration de volonté, favorable ou non, quant au don d'organes et de tissus après la mort et activer le dossier de santé informatisé (FSE).

L'URP prend note également des réclamations, des compliments, des déclarations de problèmes, de désagrément et de dysfonctionnement de la part des citoyens. Il est possible de faire une déclaration en personne auprès de l'URP ou en remplissant la fiche directement sur le site Internet dans la rubrique URP.

Reggio Emilia

Polyclinique - viale Monte San Michele 8

du lundi au vendredi 07 h 30-17 h 30

samedi 07 h 30-12 h 30 - 0522/335168 - 0522/335651

urp.reggioemilia@ausl.re.it

distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

Polyclinique

via della Conciliazione 16 - Castelnovo di Sotto

du lundi au samedi 7 h 30 - 13 h 00 - 0522/339711

urp.reggioemilia@ausl.re.it

distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

Casa della Salute Ovest

via Brigata Reggio, 22

du lundi au samedi 08 h 00 - 12 h 30 - du lundi au jeudi 14 h 00 - 18 h 00

0522/335869

urp.reggioemilia@ausl.re.it

distretto Reggio Emilia@pec.ausl.re.it

Arcispedale Santa Maria Nuova

Hall, premier étage

L'URP est ouvert au public

Lundi et mercredi de 07 h 30 à 17 h 30

Mardi, jeudi et vendredi de 07 h 30 à 13 h 30

Samedi de 08 h 30 à 12 h 30

L'URP répond aux demandes d'information par téléphone

du lundi au vendredi de 07 h 30 à 13 h 30

Samedi de 08 h 30 à 12 h 30

Tél. 0522/296677

Fax 0522/296080

urp.santamarianuova@ausl.re.it

presidio-ospedaliero@pec.ausl.re.it

Castelnovo ne' Monti

Siège du district- 2e étage - Via Roma, 5
du lundi au vendredi 09 h 00 - 12 h 00 tél. : 0522/617173
le samedi de 08 h 30 à 11 h 30
urp.castelnovomonti@ausl.re.it
distrettocastelnovomonti@pec.ausl.re.it

Correggio

Padiglione Cottafavi - Edificio Storico dell'Ospedale -Via Mandriolo, 11
Entresol (A) - 1er couloir à droite
Du lundi au vendredi 08 h 15-13 h 00 - samedi 08 h 15-12 h 30
tél. : 0522/630211
urp.correggio@ausl.re.it
distrettocorreggio@pec.ausl.re.it

Guastalla

Hôpital civil - Via Donatori di Sangue, 1
Du lundi au vendredi 09 h 00 - 13 h 00 - Samedi 09 h 00-12 h 00
tél. : 0522/837344
urp.guastalla@ausl.re.it
distrettoguastalla@pec.ausl.re.it

Montecchio

Casa della Salute Lorenzo Spreafico - Via Saragat, 11 - Rez-de-chaussée
URP du lundi au vendredi : 8 h 00 - 12 h 00 tél. : 0522-860205
urp.montecchio@ausl.re.it
distrettoguastalla@pec.ausl.re.it

Scandiano

Hôpital C. Magati - Via Martiri della Libertà, 6
du lundi au vendredi 8 h 00-12 h 00 Tél. 0522 850400
urp.scandiano@ausl.re.it
distrettoscandiano@pec.ausl.re.it

Adresses des hôpitaux et des districts

	Hôpitaux	Districts	Téléphone
Reggio Emilia	Arcispedale Santa Maria Nuova Viale Risorgimento, 80	Via Amendola, 2	0522.296111 0522.335111
Castelnovo ne' Monti	Hôpital Sant'Anna Via Roma, 2	Via Roma, 5	0522.617111
Correggio	Hôpital San Sebastiano Via Circondaria	Via Circondaria, 26	0522.630111
Guastalla	Hôpital Civil Via Donatori di sangue, 1	Piazza Matteotti, 4	0522.837111
Montecchio	Hôpital Franchini Via Barilla 16	Via Saragat, 11	0522.860111
Scandiano	Hôpital Magati Via Martiri della libertà, 6	Via Martiri della libertà, 6	0522.850111

2.8 Éducation sanitaire et InForma Salute

L'agence met à disposition des patients et des utilisateurs du matériel informatif sur de nombreuses thématiques en incluant la prévention, le diagnostic, le traitement, la rééducation et la recherche.

Le matériel est disponible en format papier auprès des URP et dans les salles d'attente des principaux services provinciaux, hospitaliers et territoriaux. De plus, le matériel au format électronique est publié et peut être consulté sur le site Internet de l'hôpital.

En outre, au premier étage du CORE à l'Arcispedale Santa Maria Nuova, le service InForma Salute, qui fait partie de la bibliothèque pour les patients, offre à ces derniers et à leur famille des informations scientifiques correctes sur la santé et dans un langage compréhensible. Il est ouvert du lundi au vendredi de 09 h 00 à 13 h 00 et joignable au numéro suivant : 0522 296497 – 0522 295992.

Auprès du service InForma Salute, les patients, leur famille et les citoyens peuvent obtenir des informations de qualité et de différentes natures sur la santé : qu'il s'agisse du style de vie, des normes hygiéniques et sanitaires, des droits de prévoyance et d'assistance pour les essais cliniques, des associations de bénévolat ou encore d'alimentation.

Deuxième section

2.9 Le Comité consultatif mixte (Comitato Consultivo Misto - CCM)

Les Comités consultatifs mixtes (CCM) sont des organisations qui garantissent la participation à l'évaluation de la qualité du point de vue des citoyens. Expressément prévus par la loi régionale n°19 de 1994, ils ont une composition mixte, c'est-à-dire qu'ils se composent de référents hospitaliers des agences sanitaires et de représentants désignés par les organisations de bénévolat et de défense des droits des patients, majoritaires en termes de pourcentage. Les CCM assurent les fonctions suivantes :

- assurer les contrôles de qualité du côté de la demande ;
- promouvoir l'utilisation d'engagements et/ou d'indicateurs de qualité des services du côté des patients définis au niveau régional, en tenant compte des organismes de participation des patients ;
- expérimenter les engagements et/ou les indicateurs de qualité définis au niveau hospitalier ;
- expérimenter les modalités de collecte et d'analyse des signalements de dysfonctionnement ;
- assurer les fonctions qui permettent d'émettre des propositions sur les sujets inhérents à la qualité des services socio-sanitaires.

L'AUSL a mis en place une coordination provinciale des CCM afin de poursuivre l'homogénéisation du projet de participation sur tout le territoire, de favoriser la diffusion des informations et des expériences et de fournir un lieu adapté pour planifier des actions et mettre en évidence les choix prioritaires pour l'hôpital. La formation et le fonctionnement des CCM sont régis par le règlement de l'hôpital.

2.10 Prendre rendez-vous pour des visites ou des examens

Il est possible de prendre rendez-vous pour des visites et des examens par téléphone avec le service **CUPTEL**, à la pharmacie avec le service Farmacup, ou en se rendant aux sièges CUP des districts sanitaires ou dans les pharmacies de groupe ou encore en utilisant le dossier médical informatisé.

CUPTEL

Pour les prises de rendez-vous par téléphone il est possible d'appeler le numéro vert de **CUPTEL 800425036**, joignable du lundi au vendredi de 08 h 00 à 18 h 00 et qui

permet aux citoyens de prendre rendez-vous pour un grand nombre de prestations médicales et de visites chez des spécialistes grâce à un simple appel téléphonique. Le citoyen qui veut prendre rendez-vous par téléphone doit être en possession d'une prescription médicale.

Avant de téléphoner pour prendre rendez-vous, il est fondamental que le patient s'assure que la prescription écrite par le médecin est claire et lisible afin d'éviter d'être mal orienté et d'éviter les erreurs.

Le cas échéant, le patient muni de sa carte de sécurité sociale, d'une feuille de papier et d'un crayon peut téléphoner pour prendre rendez-vous.

En prenant rendez-vous avec **CUPTEL** il est également possible d'imprimer via le site www.ausl.re.it la feuille de prise de rendez-vous pour la visite ou pour l'examen, en évitant ainsi de devoir se rendre personnellement au guichet CUP. La feuille de prise de rendez-vous comporte également le code-barre pour le paiement.

CUPTEL permet de prendre rendez-vous pour de nombreuses prestations et de nombreuses visites chez un spécialiste.

Le numéro vert ne permet pas de prendre un rendez-vous pour les prestations qui nécessitent des informations et des indications détaillées concernant la préparation de l'examen. Il est toutefois possible de prendre rendez-vous pour les visites servant à renouveler le permis de conduire ou le permis de port d'armes ou pour obtenir la carte de stationnement pour les personnes en situation de handicap.

App ER Salute : il s'agit de l'application pour accéder au système de prise de rendez-vous en ligne pour les prestations réalisées par les agences sanitaires de la région Émilie-Romagne grâce à une tablette et/ou un smartphone.

Farmacup

Farmacup est un service disponible dans les pharmacies et qui permet de prendre rendez-vous pour une visite chez un spécialiste ou pour un examen médical. Il suffit de se présenter dans une pharmacie avec la demande du médecin ou du spécialiste, la carte de sécurité sociale et éventuellement, le certificat d'exonération. En seulement quelques minutes après avoir effectué la demande, il est possible de savoir dans quel centre sera réalisée la prestation ainsi que la date et l'heure fixée pour le rendez-vous. La pharmacie vous remettra un mémo écrit comprenant le rendez-vous et qui sert également à payer le ticket.

Il est important de rappeler que :

- les rendez-vous pour les examens urgents et pour les visites privées ne peuvent être pris dans une pharmacie ;
- les pharmacies de garde ne prennent pas les rendez-vous ;
- le service est totalement gratuit.

Pour savoir quelles sont les pharmacies qui disposent de Farmacup, vous pouvez téléphoner au numéro vert régional 800033033

En ligne avec CUP-WEB service totalement gratuit qui permet d'imprimer et d'annuler le rendez-vous de toute prestation indépendamment de l'endroit où le rendez-vous a été pris. Ceux qui ont activé leur dossier médical informatisé (FSE) peuvent accéder à CUP-Web avec les mêmes éléments d'accréditation.

2.11 Comment annuler un rendez-vous

Dans le cas où le citoyen ne peut se présenter à son rendez-vous, il est indispensable de l'annuler. Une annulation en temps utile permet de laisser la place à une autre personne et d'utiliser les ressources mises à disposition pour les citoyens de

façon appropriée. S'il vous est impossible de vous présenter à un rendez-vous, vous devez l'annuler au moins deux jours ouvrables complets avant la date du rendez-vous (le jour du rendez-vous et les éventuels jours fériés sont donc exclus, tandis que le samedi doit être considéré comme un jour ouvrable) ; dans le cas contraire, vous serez redevable d'une sanction administrative (« malus »), même si vous êtes titulaire d'une exonération. Lorsque vous annulez un rendez-vous, il est important de conserver la notification de l'annulation.

Comment prévenir d'une annulation ?

Elle peut être communiquée grâce :

- aux guichets Cup et aux pharmacies habilitées FARMACUP
- au numéro vert CupTel 800 011 328
- au site web www.cupweb.it
- à l'App « ER Salute »

Un service de mémo et d'annulation des rendez-vous qui prévoit l'envoi d'un SMS aux citoyens qui ont laissé leur numéro de téléphone portable au personnel CUP est également prévu.

2.12 Comment payer une visite ou un examen

Il est possible de payer le ticket de la visite et des examens de la façon suivante :

- aux machines perceptrices disposées dans les structures hospitalières ;
- aux guichets de l'institut de trésorerie (cf. site web www.ausl.re.it) ;
- en utilisant le service gratuit Pagonline qui permet de payer par carte de crédit en allant sur le site www.ausl.re.it ou www.pagonlinesanita.it

2.13 Le dossier médical informatisé (FSE)

Le dossier médical informatisé (FSE) collecte en ligne les données et les informations médicales qui constituent l'historique clinique et sanitaire d'une personne. La documentation médicale est disponible sur Internet de façon protégée et confidentielle et peut être consultée uniquement en utilisant les éléments d'accréditation personnels. Il peut être configuré et consulté sur le site : www.fascicolo-sanitario.it. De plus, grâce au FSE, il est possible d'accéder aux services médicaux en ligne, mis à disposition par la région Émilie-Romagne (cupweb, etc.). Pour obtenir des informations sur les centres vers lesquels vous tourner pour activer votre dossier, veuillez consulter le site : <http://support.fascicolo-sanitario.it>. Pour obtenir des informations par téléphone, veuillez appeler le **numéro vert : 800 033033**.

2.14 Carte européenne d'assurance maladie

Grâce à la carte européenne d'assurance maladie qui permet d'obtenir des services médicaux y compris dans les autres pays de l'Union européenne, vous pouvez visualiser tous les rendez-vous avec paiements en suspend et choisir la prestation que vous allez payer. Il suffit d'insérer la carte dans les machines perceptrices (ou les caisses automatiques) présentes dans les structures de l'agence AUSL IRCCS de Reggio Emilia, en choisissant l'option « paiements sans code-barre ».

2.15 Protection des données personnelles

L'agence utilise tous les instruments nécessaires pour garantir la protection des données personnelles en reconnaissant le droit à la vie privée qui est un élément important pour garantir la dignité et la liberté des individus. L'agence a en effet mis en place toute une série d'actions pour uniformiser l'organisation et les activités selon les principes et les règles contenues dans le règlement européen n°2016/679 pour la protection des données personnelles, mais aussi selon le décret-loi 196/2003 et ses modifications et ajouts ultérieurs comme modifié par le décret-loi 101/2018.



Les mesures que l'agence adopte ont pour but de garantir la confidentialité et la protection des données personnelles de tiers, qu'il s'agisse de citoyens qui se tournent vers ses structures ou du personnel.

L'agence AUSL est titulaire du traitement des données.

En outre, l'agence indique également que tous ceux qui opèrent au nom ou pour le compte de l'agence elle-même sont autorisés à traiter les données personnelles ; ces derniers recevront des instructions opératives et des formations spécifiques pour leur rappeler de respecter la réglementation en vigueur, les règlements hospitaliers en la matière et le secret professionnel.

En vertu du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE n°2016/679, l'agence se sert de la figure du délégué à la protection des données (DPO) qui a une fonction consultative et informative par rapport au titulaire, de contrôle par rapport au respect du règlement hospitalier sur la protection du traitement des données. Il donne un avis pour évaluer les conséquences sur la protection des données et fait office de personne de référence avec les autorités de contrôles pour les questions liées au traitement des données.

L'agence assure et s'engage à garantir des supports adaptés de nature technique et organisationnelle afin de permettre l'application correcte et appropriée des dispositions en la matière et qui émanent du législateur et de l'autorité garante de la protection des données. Pour ce faire, elle a créé un bureau vie privée (Ufficio Privacy) qui a pour mission d'étudier et d'approfondir en permanence la réglementation en matière de protection des données personnelles pour la préparation des procédures hospitalières et de la documentation correspondante, et qui opère avec le soutien du Comité vie privée (Comitato Privacy), un organisme multidisciplinaire. Toutes les informations relatives à la protection des données sont disponibles sur le site web de l'hôpital www.ausl.re.it dans la section correspondante « Vie privée ».

Troisième section

Engagements de l'hôpital pour la qualité des services, les droits et les devoirs des citoyens

3.1 Engagements de l'hôpital

L'agence garantit le respect des valeurs dont elle s'inspire durant toutes les phases de la procédure de soins grâce aux engagements définis ci-après et qui peuvent faire l'objet d'une vérification de la part des Comités consultatifs mixtes.

L'accueil	
Niveau	Sujet
A	Littératie en santé (projet Capirsi) : l'agence s'engage à garantir une communication claire et compréhensible tant dans les relations professionnel de santé - patient que dans la rédaction du matériel informatif.
H T	Matériel informatique : Dans tous les hôpitaux et dans les services territoriaux, des présentoirs contenant du matériel informatique sur les services de l'hôpital sont présents. La mise à jour du matériel présenté est laissée au soin du personnel de l'URP.
A	Les temps d'attente : Les nouveaux standards de références que l'agence s'engage à garantir pour au moins 90 % des prestations sont : U (urgent) à réaliser dans les plus brefs délais possibles, et dans tous les cas, au maximum dans les 72 heures B (bref) à réaliser dans les dix jours D (différable) à réaliser dans les 30 jours pour les visites et dans les 60 jours pour l'évaluation diagnostique P (programmé) à réaliser dans les 120 jours. L'agence communique les temps d'attente pour les prestations effectuées sur tout le territoire provincial pour permettre au citoyen de choisir le centre qu'il préfère. Les temps d'attente sont communiqués au citoyen au moment de la prise de rendez-vous et peuvent être consultés sur le site http://www.tdaer.it/ .
A	Modalité d'écoute : les signalements présentés par les citoyens seront discutés au sein du CCM de chaque district qui peut vérifier la mise en place d'actions d'amélioration qui devraient en résulter.
A	Obstacles architecturaux : l'agence s'engage à supprimer les obstacles architecturaux, identifiés grâce à la contribution des Comités consultatifs mixtes.
A	Humanisation de l'accès : les modalités d'approche du patient de la part de tous les membres du personnel de l'agence sont orientées vers le respect et les bonnes manières réciproques.
A	Confort : l'agence s'engage à maintenir l'environnement où sont effectuées les prestations médicales dans un état convenable, sûr et propre.

H = hôpital

T = territoire

A = agence



Le traitement et l'hospitalisation

Niveau	Sujet
H T	Identification du personnel hospitalier grâce à un badge d'identification.
H T	Soutien des activités de recherche et d'innovation pour améliorer les activités de prévention, de diagnostic, de soins et de rééducation.
H T	Qualité des soins fondée sur de meilleures connaissances scientifiques et sur l'approche d'amélioration permanente de la qualité.
H T	Acquisition d'une adhésion consciente du citoyen (consentement éclairé) pour les actes médicaux proposés. En cas de traitement à risques, on demande au patient de signer un module écrit dont le contenu sera expliqué par le professionnel.
H T	AVigilance à la douleur : sensibilisation du personnel médical au sujet de la douleur et l'application de procédures pour gérer la douleur.
H	Qualité de l'alimentation : lors de l'hospitalisation, nous garantissons au patient une alimentation variée, de bonne qualité et adaptée à son l'état de santé.

H = hôpital

T = territoire

A = agence

Quitter l'hôpital

Niveau	Sujet
H	La sortie des services hospitaliers a lieu en garantissant la continuité des soins au citoyen grâce à la mise en place de protocoles de retour encadré au domicile dans l'éventualité où la personne a besoin d'une assistance à domicile complémentaire.
H T	Vigilance par rapport à la qualité de la fin de vie dans tous les milieux de soins (domicile, maison de retraite, hôpital).

H = hôpital

T = territoire

A = agence

Engagements communs de l'agence et des citoyens

Niveau	Sujet
A	Respect des horaires d'ouverture et de fermeture des cabinets de consultation et des bureaux.
A	Respect réciproque entre les citoyens et le personnel.
H T	Adéquation des accès aux prestations médicales grâce à une communication constante avec la population.
H T	Adoption de styles de vie sains dans les milieux hospitaliers, respect de l'interdiction de fumer tant de la part des membres du personnel que de la part des patients.
H T	Maintenir des formes de coopération avec des organisations sociales sur le territoire provincial pour la réalisation d'interventions pour promouvoir la santé.

H = hôpital

T = territoire

A = agence

3.2 Droits des citoyens

- Recevoir l'assistance médicale prévue par le Service de santé nationale.
- Être assisté et soigné en toute sécurité et dans le respect de la dignité de la personne.
- Recevoir, de façon claire et compréhensible, toutes les informations concernant les prestations, les modalités d'accès, les temps d'attente et les différents régimes d'assistance.
- Obtenir en temps utile les informations claires, correctes et exhaustives concernant l'état de santé, le diagnostic, les soins et les traitements médicaux disponibles.
- Respect de l'intimité et de la vie privée dans le cadre des pratiques médicales infirmières, diagnostiques et thérapeutiques.
- Droit de recevoir un traitement pour contrôler la douleur.
- Droit d'être accompagné d'un proche lors de l'hospitalisation.
- Pour un enfant hospitalisé, droit d'être accompagné d'un de ses parents 24 heures sur 24.
- Droit de présenter une réclamation.

3.3 Devoirs du citoyen

- Se montrer le plus coopératif et le plus correct possible vis-à-vis des membres du personnel médical afin de rendre leur travail le plus efficace possible.
- S'engager à respecter les indications fournies par le personnel médical.
- Respecter les règles de bonne conduite avec le personnel, en évitant d'adopter un ton ou des attitudes agressifs et menaçants.
- Éviter les comportements qui peuvent déranger et créer des désagréments pour les autres citoyens hospitalisés dans les structures hospitalières et éviter tout particulièrement les rassemblements dans les chambres d'hospitalisation.
- Respecter les règles en vigueur, mais aussi l'environnement, le matériel et les équipements qui se trouvent dans les structures.
- Respecter les horaires définis pour les activités médicales et hospitalières, mais aussi les règles hygiéniques et sanitaires en vigueur.
- Respecter l'interdiction de fumer dans tous les services de l'agence afin de respecter les autres et de maintenir un environnement plus sain pour tous.
- Éviter d'emmener des enfants âgés de moins de 12 ans pour rendre visite à un proche hospitalisé afin de protéger la santé de tous.
- Utiliser le téléphone portable avec parcimonie et politesse dans les structures médicales afin de ne pas déranger les autres personnes.

Quatrième Section

Instrument de tutelle des droits de l'utilisateur et modalités d'évaluation du respect des engagements de l'entreprise

4.1 Accès aux actes administratifs

Pour protéger la transparence et l'impartialité des membres du personnel, l'agence AUSL de Reggio Emilia publie sur son site web www.ausl.re.it tous les actes administratifs et reconnaît le droit d'accès à ces actes dans le respect des dispositions légales en vigueur.

4.2 Modalités de vérification de la qualité des services

L'agence AUSL communique des informations sur les services effectués et utilise de façon systématique différents instruments pour écouter les citoyens afin de

s'améliorer en permanence :

- surveillance des activités de ses propres services, selon les indicateurs de différents systèmes d'évaluation (régionaux et nationaux) des résultats, dans le respect du plan de performances. Ces résultats sont publiés chaque année sur le site de l'hôpital concernant la transparence
- analyse de l'expérience des citoyens/patients concernant les services reçus, en étant particulièrement attentifs au parcours diagnostique et thérapeutique
- collecte et analyse des signalements (réclamations, compliments et suggestions) que les citoyens présentent à l'URP ; préparation de rapports quantitatifs et qualitatifs qui seront fournis à chaque acteur de l'hôpital et aux différents responsables. Cet instrument est utile pour identifier des actions concrètes d'amélioration. L'analyse des signalements est effectuée avec la contribution des Comités consultatifs mixtes
- vérification des engagements de l'hôpital pour la qualité des services, effectuée par les Comités consultatifs mixtes.



Date de publication : septembre 2019

La Charte des services est mise à jour de façon périodique dans sa version en ligne sur le site www.ausl.re.it

Carta dei Servizi

www.ausl.re.it



facebook.com/AusIRE



twitter.com/Ausl_RE



youtube.com/user/AuslReggioEmilia