



ASLOristano

Carta dei servizi

EDIZIONE 2024



A cura dell'Ufficio Relazioni istituzionali, comunicazione e URP

Ufficio stampa e comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Premessa

Cari cittadini,

vi proponiamo la Carta dei servizi dell'Azienda socio-sanitaria locale n. 5 di Oristano, un documento che vi aiuterà non solo a conoscere meglio i nostri servizi, ma anche gli impegni assunti nei vostri confronti e a trovare le risposte necessarie a soddisfare le vostre esigenze.

Abbiamo scelto di pubblicare la Carta dei Servizi in versione digitale, perché questo ci permetterà di renderla disponibile a tutti con un semplice click.

Le sezioni in cui è articolata la Carta dei Servizi sono sei:

Nella prima sezione illustriamo l'organizzazione aziendale e i valori a cui ci ispiriamo.

La seconda sezione è una mappa che vi aiuterà a conoscere la nostra offerta sanitaria e ad orientarvi all'interno di essa. Qui troverete l'elenco dei servizi ospedalieri ed extraospedalieri, con relative sedi, orari e recapiti per potervi accedere. A ciascuna voce corrisponde un link collegato alla relativa pagina del sito internet aziendale, sia per rendere più agile e snella la consultazione, sia per poter aggiornare in tempo reale eventuali variazioni.

Nella terza sezione indichiamo quali sono gli impegni assunti dalla nostra Azienda nei confronti degli utenti, in termini di trasparenza, aspetti relazionali, umanizzazione delle cure, tutela e ascolto dell'utenza.

Nella quarta sezione vi informiamo sulle modalità di accesso alla documentazione, presentazione di segnalazioni, valutazione del gradimento e sui vostri diritti e doveri.

Nella quinta sezione, "Come fare per", presentiamo una breve guida alle prestazioni e ai servizi più richiesti.

Infine, l'ultima sezione della Carta contiene una rubrica telefonica essenziale con i contatti e numeri utili non solo della nostra azienda, ma anche delle associazioni presenti sul territorio.

Abbiamo cercato di fornirvi una guida completa ed allo stesso tempo di facile lettura. Se volete fornirci suggerimenti, osservazioni e integrazioni per migliorare la Carta dei servizi, vi invitiamo a farlo inviando una e-mail all'indirizzo ufficio.stampa@asloristano.it. La nostra Azienda cresce con il contributo di tutti, instaurando un costante dialogo con voi per potervi assicurare un sistema sanitario a misura di persona.

Buona lettura

INDICE

Premessa	3
----------------	---

Sezione 1

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

<u>L'Azienda</u>	9
<u>Missione</u>	9
<u>Valori Fondanti</u>	9
<u>L'Assetto</u>	
<u>Organizzativo</u>	10

Sezione 2

I NOSTRI SERVIZI

<u>I Servizi Ospedalieri</u>	11
<u>I Servizi sul Territorio</u>	13
<u>I Servizi al cittadino</u>	15
<u>Modulistica on line</u>	17

Sezione 3

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DELL'AZIENDA

<u>I nostri impegni</u>	18
-------------------------------	----

Sezione 4

TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI E STRUMENTI DI VERIFICA

<u>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</u>	24
<u>Accesso alla Documentazione</u>	25
<u>Consenso Informato</u>	27
<u>Trattamento dei</u>	
<u>dati</u>	27
<u>Mediazione</u>	
<u>Culturale</u>	

.....	27
<u>Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).....</u>	28
<u>Strumenti di verifica</u>	28
<u>Diritti e Doveri del Cittadino.....</u>	29

Sezione 5

COME FARE PER...

<u>Richiedere informazioni all'URP.....</u>	32
<u>Richiedere la cartella clinica.....</u>	32
<u>Scegliere il medico e il pediatra.....</u>	32
<u>Prenotare visite ed esami.....</u>	32
<u>Prenotare prelievi ematici o consegna di campioni biologici</u>	32
<u>Ricevere assistenza a domicilio.....</u>	32
<u>Ottenere protesi, presidi per incontinenza, stomie, celiachia.....</u>	32
<u>Ottenere il riconoscimento dell'invalidità civile.....</u>	32
<u>Richiedere l'esenzione ticket.....</u>	32
<u>Ricevere assistenza sanitaria extra regione.....</u>	32

Sezione 6

COME CONTATTARCI

<u>Numeri Utili.....</u>	34
<u>PEC - Posta Elettronica Certificata.....</u>	35
<u>Link Utili.....</u>	37
<u>Social media.....</u>	38

Sezione 1

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI



L'Azienda

L'[Azienda socio-sanitaria locale n. 5 di Oristano](#) è stata istituita ai sensi della Legge regionale n. 24 del 2020 e successive modiche e integrazioni.

Il territorio in cui l'Azienda svolge le proprie attività coincide con quello della provincia di Oristano, che si estende per circa 3040 Km², con 88 comuni e una popolazione di 149.168 abitanti (ISTAT 2024).

La sede legale dell'Azienda si trova a Oristano, in via Carducci n. 35.

Centralino: 0783 3171

Direzione Generale Tel. 0783 317836

E-mail: direzione.generale@asloristano.it

Pec: protocollo@pec.asloristano.it

Missione

La missione dell'Asl n. 5 di Oristano è quella di garantire la promozione, il mantenimento e il miglioramento della salute, sia individuale che collettiva, della popolazione e i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, economicità, adeguatezza e qualità.

Valori Fondanti

Tutte le attività dell'Azienda si ispirano ai seguenti principi:

- Centralità della persona
- Rispetto della dignità umana, dell'equità e dell'etica professionale
- Perseguimento dei LEA (Livelli Essenziali di Assistenza)
- Valorizzazione delle risorse umane
- Promozione dell'umanizzazione dell'assistenza
- Trasparenza dell'azione amministrativa
- Implementazione del collegamento tra l'assistenza ospedaliera e territoriale e tra quella sanitaria e sociale
- Sostenibilità economica dei servizi
- Valorizzazione del buon andamento e della legalità dell'azione amministrativa
- Assunzione delle responsabilità connesse al proprio ruolo professionale
- Rispetto delle pari opportunità e eliminazione dei comportamenti discriminatori o contrari al benessere organizzativo

L'Assetto Organizzativo

L'Asl n. 5 di Oristano è articolata in:

- 3 [Ospedali](#)

Ospedale San Martino di Oristano	Ospedale G.P. Delogu di Ghilarza	Ospedale A.G. Mastino di Bosa
Via Rockefeller Tel. 0783 3171	Corso Umberto, 176 Tel. 0785 560200	Via A.G. Pischedda Tel. 0785 225100

- 3 [Distretti socio-sanitari](#)

Distretto di Oristano	Distretto di Ales-Terralba	Distretto di Ghilarza-Bosa
Via Carducci, 41 Oristano Tel. 0783 317876	Via IV novembre Ales Tel. 0783 9111311	Via Matteotti, 27 Ghilarza Tel. 0785 560307

Inoltre, l'Azienda è composta dai **Dipartimenti**, ciascuno dei quali si articola in strutture complesse (SC), semplici (SS), semplici dipartimentali (SSD).

Nella Asl n. 5 sono presenti sette [Dipartimenti](#):

- Dipartimento di Cure Chirurgiche
- Dipartimento di Cure Mediche
- Dipartimento Emergenza e urgenza
- Dipartimento dei servizi
- Dipartimento delle attività territoriali
- Dipartimento di Igiene e prevenzione sanitaria
- Dipartimento di Salute mentale

Ai Dipartimenti si aggiungono l'Area di Staff e la Tecnostruttura amministrativa, elementi di raccordo, organizzazione e supporto alle attività trasversali e comuni ai diversi Dipartimenti.

Sezione 2

I NOSTRI SERVIZI



I Servizi Ospedalieri



Ospedale San Martino Oristano	Ospedale G.P. Delogu Ghilarza	Ospedale A.G. Mastino Bosa
Via Rockefeller Tel. 0783 3171	Corso Umberto 176 Tel. 0785 560200	Via A.G. Pischredda Tel. 0785 225100

Ospedale San Martino di Oristano:

- [Anatomia Patologica](#)
- [Anestesia e Rianimazione](#)
- [Cardiologia e UTIC](#)
- [Chirurgia Generale](#)
- [Emodialisi \(nefrologia e dialisi\)](#)
- [Emodinamica](#)
- [Endoscopia digestiva](#)
- [Farmacia Ospedaliera](#)
- [Ginecologia ed Ostetricia](#)

- [Laboratorio Analisi](#)
- [Medicina e Chirurgia d'accettazione e d'urgenza \(Pronto Soccorso\)](#)
- [Medicina Interna](#)
- [Medicina riabilitativa e neuroriabilitazione](#)
- [Neurologia](#)
- [Oncologia-Ematologia](#)
- [Ortopedia e Traumatologia](#)
- [Otorinolaringoiatria](#)
- [Pediatria, neonatologia e nido](#)
- [Pneumologia](#)
- [Radiologia](#)
- [Riabilitazione day hospital e ambulatoriale specialistico](#)
- [Senologia](#)
- [Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura](#)
- [Servizio trasfusionale](#)
- [Urologia](#)

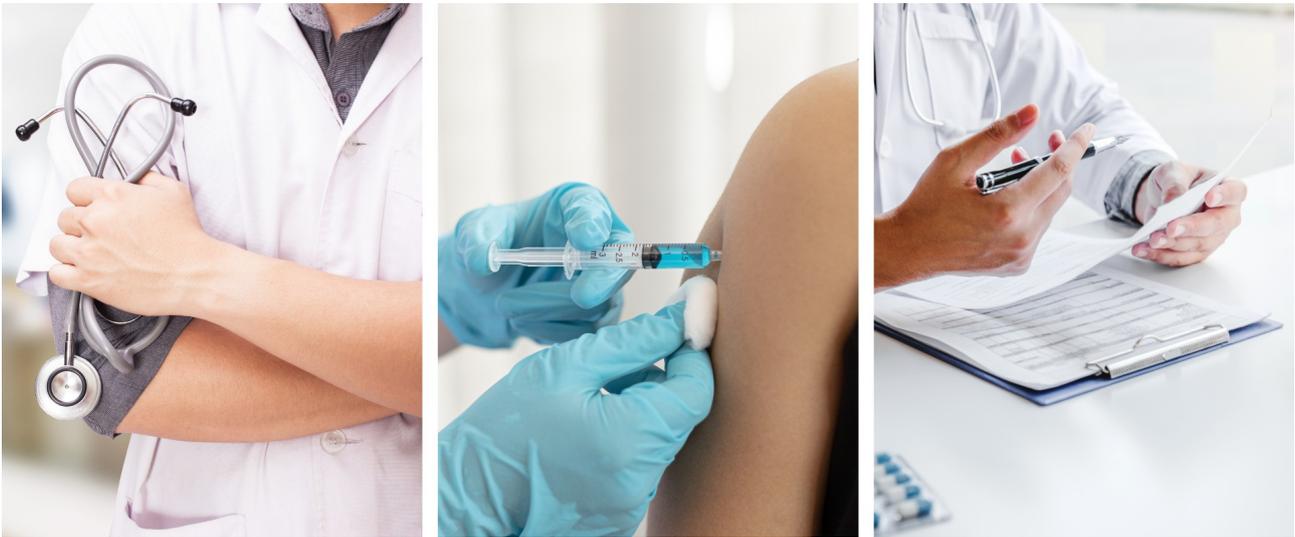
Ospedale Delogu di Ghilarza:

- [Anestesia e Rianimazione](#)
- [Centro Emergenza Territoriale Ghilarza](#)
- [Farmacia ospedaliera](#)
- [Laboratorio analisi](#)
- [Week surgery](#)

Ospedale Mastino di Bosa:

- [Anestesia e rianimazione](#)
- [Farmacia ospedaliera](#)
- [Laboratorio analisi](#)
- [Medicina e chirurgia d'accettazione e urgenza](#)
- [Medicina interna](#)
- [Senologia](#)
- [Week surgery Bosa e Ghilarza](#)

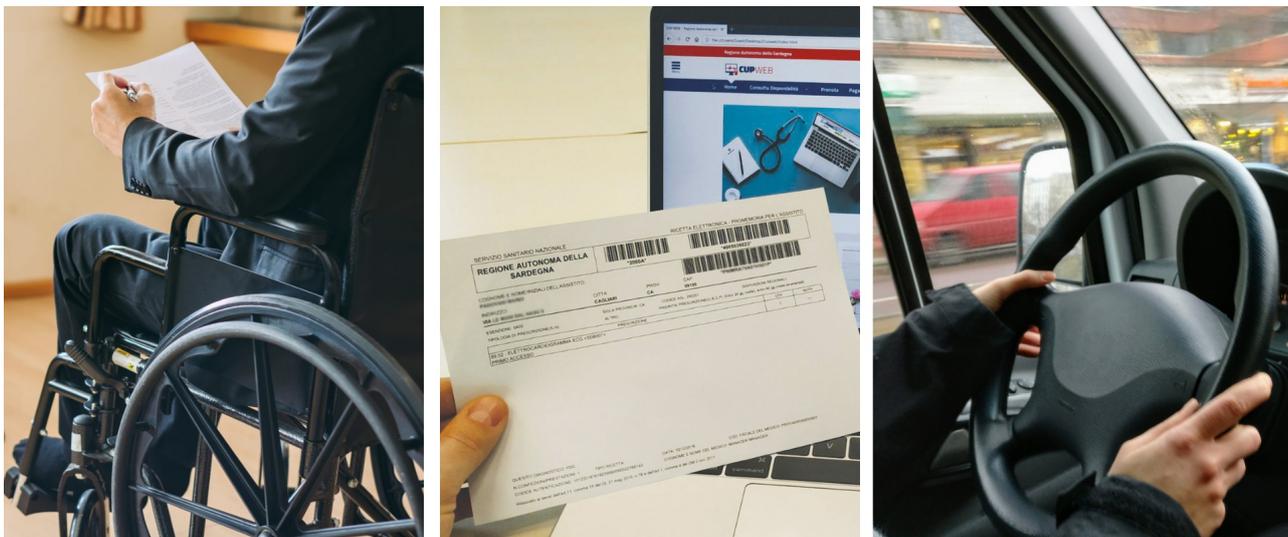
I Servizi sul Territorio



- [Ambulatori specialistici e poliambulatori](#)
 1. [Poliambulatorio di Ales](#)
 2. [Poliambulatorio di Bosa](#)
 3. [Poliambulatorio di Ghilarza](#)
 4. [Poliambulatorio di Mogoro](#)
 5. [Poliambulatorio di Oristano](#)
 6. [Poliambulatorio di Terralba](#)
- [Assistenza domiciliare integrata](#)
- [Assistenza protesica e integrativa](#)
- [Centrali operative territoriali \(COT\)](#)
- [Centri di salute mentale](#)
- [Centro per i disturbi cognitivi e le demenze](#)
- [Centro screening oncologici](#)
- [Consultori familiari](#)
- [Diabetologia e malattie metaboliche](#)
- [Farmaceutica territoriale](#)
- [Igiene e sanità pubblica](#)
- [Medicina legale](#)
- [Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza](#)
- [Ospedale di comunità](#)
- [Prevenzione e promozione della salute](#)
- [Punto Unico d'accesso \(PUA\)](#)
- [Radiologia territoriale](#)
- [Rete locale cure palliative](#)

- [Riabilitazione territoriale](#)
- [Ricoveri extra-regione](#)
- [Salute e ambiente](#)
- [Servizio Dipendenze \(SERD\)](#)
- [Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione \(SIAN\)](#)
- [Servizio per i disturbi alimentari](#)
- [Servizio Prevenzione e sicurezza ambienti di lavoro \(SPRESAL\)](#)
- [Servizio Riabilitazione residenziale e semi-residenziale psichiatrico](#)
- [Ufficio sanzioni in materia igienico-sanitaria](#)
- Servizi veterinari:
 1. [Sanità animale](#)
 2. [Servizio Igiene degli Alimenti di origine animale \(SIAOA\)](#)
 3. [Servizio Igiene degli Allevamenti e produzioni zootecniche \(SIAPZ\)](#)
 4. [Anagrafe canina e randagismo](#)

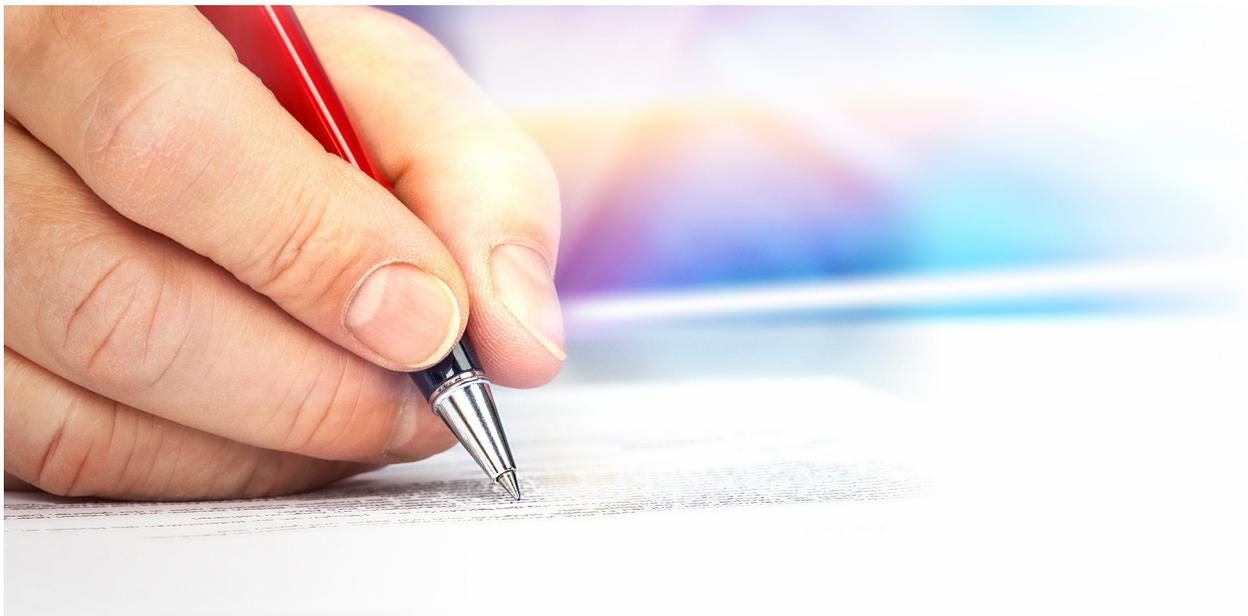
I Servizi al cittadino



- Scelta e revoca del medico e del pediatra
- Medici di medicina generale
- Pediatrati di libera scelta
- Ambulatori straordinari di comunità territoriali (ASCOT)
- Farmacie
- Guardie mediche
- Medici intramoenia
- Assistenza sanitaria all'estero
- Benefici legge 104/62
- Cartella clinica
- Certificati di vaccinazione
- Certificazioni necroscopiche
- Codice STP (straniero temporaneamente presente)
- Contrassegno di parcheggio per disabili
- Cure domiciliari
- Invalidità civile
- Patente automobilistica e nautica (idoneità o rinnovo)
- Patenti speciali
- Prelievi ematici e consegna campioni biologici
- Prenotare visite ed esami al Centro Unico di Prenotazione (CUP)
- Presidi per l'incontinenza, stomie, celiachia
- Procreazione medicalmente assistita (PMA)
- Tessera sanitaria: richiesta duplicato
- Ticket
 1. Pagamento ticket

2. Esenzioni Ticket
 3. Notifiche agenzia entrate irregolarità pagamento ticket
- Vaccinazioni

Modulistica on line



Nella sezione [Modulistica](#) è possibile trovare i moduli di domanda forniti dall'Azienda socio-sanitaria locale n. 5 di Oristano. I moduli riportati in ordine alfabetico sono in uso presso l'Azienda e possono essere scaricati e utilizzati direttamente dagli utenti.

Sezione 3

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DELL'AZIENDA



I nostri impegni

In questa sezione indichiamo gli impegni e gli standard di qualità dei servizi che la nostra Azienda intende garantire, nell'ottica di un continuo processo di miglioramento che vede la partecipazione e il coinvolgimento dei cittadini.

L'assunzione degli impegni avviene attraverso l'adozione di standard di qualità, che sono obiettivi di carattere generale o anche specifici (cioè direttamente verificabili dall'utente).

GUIDA ALLA LETTURA

Nella tabella che segue vengono indicati:

- **Gli impegni** sono gli obiettivi che l'Azienda si pone per migliorare il servizio da fornire all'utente. Questi vengono classificati rispetto a:
 - *tempi e accessibilità*: tempi di attesa e accessibilità a servizi aziendali;
 - *informazione e comunicazione*: capacità di fornire ai cittadini informazioni aggiornate e capillari sui servizi sanitari in maniera semplice e rapida, attraverso i più diffusi strumenti di comunicazione (carta stampata, sito, social), ma anche capacità per i cittadini di poter comunicare facilmente con l'Azienda. I cittadini hanno altresì diritto a essere informati sui trattamenti sanitari che li riguardano, nel pieno rispetto della loro privacy;
 - *aspetti relazionali*: possibilità per il cittadino di riconoscere gli operatori dell'Azienda con i quali viene a contatto, per poter comprenderne il ruolo e la funzione all'interno del servizio/reparto;
 - *umanizzazione*: capacità dell'Azienda di tutelare i soggetti più fragili, in particolare i minori e i pazienti nella delicata fase del fine vita;
 - *comfort alberghiero*: possibilità di garantire durante la degenza un adeguato grado di confortevolezza;
 - *struttura e logistica*: capacità di facilitare l'orientamento del paziente e dei suoi familiari all'interno delle strutture sanitarie;
 - *aspetti burocratici e amministrativi*: facilità degli adempimenti amministrativi;
 - *tutela e ascolto*: rispetto del diritto alla tutela dei cittadini, garantendo la possibilità di effettuare segnalazioni e reclami in caso di disservizi; effettuazione di indagini di soddisfazione all'interno delle strutture sanitarie per rilevare il

gradimento da parte dei cittadini-utenti.

- **Gli indicatori di qualità** sono parametri quantitativi e qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto indicativo di un fattore di qualità.
- **Gli standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore: è l'obiettivo misurabile che concretamente l'Azienda si prefigge di raggiungere in relazione a un determinato fattore di qualità.
- **Gli strumenti di verifica** sono le azioni che l'Azienda si prefigge di compiere per verificare il raggiungimento degli standard assegnati.

TEMPI E ACCESSIBILITA'			
IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
L'Azienda si impegna a garantire la consegna dei referti analitici entro 15 giorni, salvo particolari tipologie di esami	Tempo massimo tra la data di richiesta e quella di consegna o disponibilità digitale	15 giorni	Verifiche aziendali Eventuali segnalazioni o reclami
Fornire la cartella clinica al paziente entro i tempi previsti dalla normativa	Tempo massimo tra la data di richiesta e quella di consegna	30 giorni	Eventuali segnalazioni o reclami
Snellire le procedure di pagamento ticket	Disponibilità casse ticket automatiche presso gli ospedali e principali poliambulatori	100% presidi ospedalieri e 80 % poliambulatori	Eventuali segnalazioni o reclami
L'Azienda si impegna a garantire l'esistenza nei Presidi Ospedalieri dell'applicativo informatico inerente le procedure delle dimissioni protette e/o concordate che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali	Esistenza nel Presidio di procedure all'interno dell'applicativo informatico che preveda la trasmissione delle informazioni relative alle dimissioni con il coinvolgimento dei servizi territoriali (es. PUA/ADI) per particolari percorsi terapeutici	Esistenza di procedure per le dimissioni protette e/o concordate nei Presidi	Eventuali segnalazioni e reclami

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Fornire informazioni aggiornate sui servizi offerti dalla Asl 5	Frequenza dell'aggiornamento della Carta dei Servizi	Eventuale revisione una volta all'anno	Verifica pubblicazione edizione aggiornata su sito web (sez. Amministrazione Trasparente)
Promuovere la conoscenza dei servizi sanitari attraverso gli organi di informazione	Numero di comunicati stampa	Almeno 150 comunicati stampa all'anno	Verifica pubblicazione su sito aziendale
Promuovere la conoscenza dei servizi sanitari attraverso i canali Telegram, Whatsapp, Youtube	Numero di post/video pubblicati	Almeno 150 post Telegram e Whatsapp all'anno Almeno 150 video YouTube all'anno	Verifica pubblicazione sui canali aziendali
Fornire un'informazione aggiornata e disponibile su ogni Unità Operativa	Numero di Unità Operative e servizi che hanno fornito la Carta informativa all'ufficio stampa per la pubblicazione sul sito/numero totale delle Unità Operative	100%	Verifica pubblicazione sul sito internet aziendale
Garantire la visibilità e l'accessibilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	a) Presenza di linee telefoniche b) Presenza di una sezione URP sul sito internet aziendale c) Dislocazione parziale sul	a) Presenza numeri telefonici URP b) Presenza sezione URP sul sito internet c) Presenza di una	Eventuali segnalazioni o reclami

	territorio degli URP	o più sedi fisiche URP	
Informazione ed espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	Esistenza di una procedura specifica: recepimento Regolamento ATS	Rispetto delle modalità previste dalla procedura	In fase di revisione

ASPETTI RELAZIONALI			
IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Numero del personale dotato di dispositivi di riconoscimento/numero totale del personale	100% del personale al pubblico con elementi di riconoscimento entro il 2026	a) Verifiche aziendali b) Eventuali segnalazioni

UMANIZZAZIONE			
IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	
Consentire la presenza continua di un familiare accanto ai bambini ricoverati nei reparti di pediatria e garantire loro spazi dedicati al gioco e allo studio	a) Presenza per ogni posto letto di un arredo idoneo al riposo del familiare del bambino; b) Presenza di uno spazio dedicato al gioco e allo studio nella U.O. Di Pediatria	a) Presenza per posto letto di arredo idoneo per il riposo di un familiare b) Presenza di uno spazio dedicato al gioco e allo studio nella U.O. Di Pediatria	Verifiche in reparto Eventuali segnalazioni in reparto Questionario di gradimento dei servizi offerti

Garantire l'umanizzazione del momento della morte	Presenza di personale e strutture in grado di garantire una qualità di vita consona alla dignità della persona	Presenza di uno spazio dedicato al paziente deceduto, che permetta il massimo rispetto della riservatezza e della privacy dei familiari	Verifica nei reparti
L'Azienda si impegna a garantire l'umanizzazione della sofferenza	Presenza di personale in struttura e/o sul territorio in grado di garantire una qualità di vita di vita consona alla dignità della persona (es. cure palliative, terapia del dolore) Iniziativa formative e informative su terapia del dolore	Presenza di n. 1 struttura aziendale dedicata	Eventuale verifica aziendale Eventuali segnalazioni e reclami

COMFORT ALBERGHIERO

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire la possibilità di scelta dei cibi ai pazienti a dieta libera	Presenza di due o più menù, per i pazienti a dieta libera	Possibilità per i ricoverati di scegliere il menù su due o più alternative	Verifiche aziendali

STRUTTURA E LOGISTICA

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Agevolare l'accesso alle strutture	Presenza di idonea segnaletica interna	Presenza negli edifici aziendali	Verifiche aziendali

e l'orientamento all'interno di esse	ed esterna agli edifici	di una idonea segnaletica entro il 2026	
--------------------------------------	-------------------------	---	--

ASPETTI BUROCRATICI E AMMINISTRATIVI

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Predisposizione di informative per procedure amministrative/ sanitarie complesse	Informative per procedure amministrative/sanitarie complesse	Informazione dei cittadini attraverso informative aggiornate per procedure amministrative/ sanitarie complesse entro il 2026	Pubblicizzazione sul sito web aziendale Eventuali verifiche aziendali

TUTELA E ASCOLTO

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestire in maniera ottimale i reclami per migliorare la qualità dei servizi	Presenza presso l'URP di una procedura per la gestione dei reclami all'interno del regolamento URP	Rispetto delle modalità di gestione delle segnalazioni/ reclami previste dalla procedura	Eventuali segnalazioni e reclami
Rilevare il grado di soddisfazione/ gradimento degli utenti tramite questionario di gradimento compilabile con QR code, consegnato con lettera di dimissioni o referto	Numero di questionari compilati/numero di questionari consegnati	50%	Rilevazione effettuata annualmente dal Controllo di Gestione

ambulatoriale			
---------------	--	--	--

Sezione 4

TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI E STRUMENTI DI VERIFICA



Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il luogo di incontro tra i cittadini e la Asl n.5 di Oristano ed è stato istituito per facilitare la comunicazione e la partecipazione, consentendo ai cittadini la possibilità di tutelarsi rispetto a eventuali disservizi.

I suoi compiti principali sono:

- fornire informazioni ed orientamento sui servizi (ambulatori, uffici, sportelli, ecc.), sui sistemi di accesso ed erogazione delle prestazioni, sugli atti amministrativi, sui responsabili e sulle tempistiche di ciascun procedimento e, in generale, su quanto sia necessario a garantire la tutela dei diritti degli utenti;
- accogliere reclami e segnalazioni di disagi e disservizi su atti o comportamenti che impediscono o limitano la fruibilità delle prestazioni e dell'assistenza sanitaria;
- monitorare sistematicamente i bisogni ed i livelli di soddisfazione dei cittadini verso i servizi dell'Azienda e proporre adeguamenti e correttivi per migliorare la qualità delle attività.

Nella Asl n. 5 di Oristano sono presenti **2 sportelli URP Aziendali**:

Sede	Telefono	E-mail
URP Ales presso Poliambulatorio via IV Novembre	Tel. 0783 9111322 dal lunedì al venerdì ore 10.00-12.00	urp.ales@asloristano.it
URP Oristano presso distretto socio-sanitario via Carducci, 41	Tel. 0783 317016 dal lunedì al venerdì ore 10.00-12.00	urp.oristano@asloristano.it

Gestione dei reclami

Il reclamo è uno degli strumenti principali di tutela e di ascolto del cittadino.

In un'ottica di reciproca collaborazione tra l'utente e l'azienda per migliorare la qualità dei servizi, l'utente può rivolgersi all'URP per segnalare disfunzioni e sporgere reclami, per la gestione dei quali lo stesso ufficio fornisce risposte alle segnalazioni e alle richieste, che presentano una immediata soluzione.

Nei casi complessi, l'URP contatta le Strutture Aziendali interessate, che collaborano al fine di raccogliere tutte la documentazione necessaria ed ogni elemento utile per rispondere adeguatamente e tempestivamente all'utente da parte del legale rappresentante dell'Azienda e a rimuovere l'eventuale disservizio o che riscontrano direttamente agli interessati.

Il reclamo può essere presentato all'URP:

- personalmente presso le proprie sedi;
- telefonicamente;

- via mail;
- tramite servizio postale.

Qualora l'interessato prova di non essere fondatamente soddisfatto della risposta, l'URP provvede al riesame del reclamo.

Accesso alla Documentazione

Il diritto di accesso è il potere/diritto degli interessati di richiedere, prendere visione ed eventualmente ottenere copia dei documenti amministrativi.

Il cittadino ha il diritto ad essere informato e ad accedere ai documenti della Pubblica Amministrazione, così come viene previsto dalla Legge 241/90 e successive modifiche.

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii. anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione al pubblico e di ricevere richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate.

L'URP, in tali casi, si relaziona immediatamente con la Struttura Aziendale competente per il procedimento al fine del riscontro da parte della Struttura/Servizio interessato alla istanza di accesso, secondo la normativa e la regolamentazione aziendale in materia e promuove iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale ai documenti amministrativi e alle informazioni in possesso dell'amministrazione.

Riguardo alla partecipazione ai procedimenti ed al diritto di accesso, le norme aziendali sono stabilite dal "Aggiornamento al Regolamento per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso civico"

Il diritto di accesso può essere esercitato in due modalità:

accesso informale mediante richiesta, anche verbale, all'ufficio competente a formare l'atto conclusivo del procedimento o a detenerlo stabilmente;

accesso formale mediante apposita istanza scritta, presentata:

- all'ufficio Protocollo via Carducci 35, 09170 Oristano tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.asloristano.it, oppure mediante servizio postale o consegna a mano;
- presso la struttura competente al rilascio dei documenti tramite posta elettronica certificata o mail.
- presso l'URP consegna a mano.

La modulistica di accesso documentale è disponibile sul sito nella sezione Amministrazione Trasparente.

Accesso Civico

Il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, così come modificato dal D. Lgs. 25 maggio 2016, n. 97, prevedono due tipologie di accesso:

- **“Accesso Civico Semplice”** disciplinato dall’art. 5, comma 1 del D. Lgs. n. 33 del 2013 e ss.mm.ii (T.U. Trasparenza): è il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati per i quali è prevista la pubblicazione ai sensi di legge, nei casi in cui sia stata omessa la pubblicazione da parte dell’amministrazione;
- **“Accesso Civico Generalizzato”** disciplinato dall’art. 5, comma 2 del D. Lgs. n. 33 del 2013 e ss.mm.ii (T.U. Trasparenza): è il diritto di chiunque di accedere ai dati, alle informazioni e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall’articolo 5-bis del D. Lgs. 33/2013, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull’utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

E’ possibile consultare direttamente e gratuitamente dal sito istituzionale www.asl5oristano.it i documenti pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente ai sensi del Decreto Legislativo 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni (T.U. Trasparenza).

Nel caso il documento non fosse presente al link indicato, il cittadino può chiedere la pubblicazione al Responsabile della Prevenzione Corruzione e Trasparenza indicando la norma in base alla quale deve essere effettuata la pubblicazione.

Anche per l’accesso civico generalizzato il cittadino può chiedere al RPCT i dati, le informazioni e i documenti detenuti dalla ASL, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione

Per la presentazione delle rispettive istanze possono essere utilizzate le seguenti modalità:

- direttamente al RPCT mediante pec rpct@pec.asloristano.it o email rpct@asloristano.it;
- presso l’ufficio Protocollo dell’ASL via Carducci 35, 09170 Oristano o tramite posta elettronica certificata all’indirizzo protocollo@pec.asloristano.it, mediante servizio postale oppure consegna a mano;
- presso l’URP tramite mail o consegna a mano.

Nel caso di richiesta per accesso civico semplice, il RPCT, ricevuta la richiesta, verifica l’effettivo obbligo di pubblicazione e, in caso positivo, pubblica i documenti richiesti nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale www.asl5oristano.it, entro 30 giorni e comunica l’avvenuta pubblicazione al richiedente. Se quanto richiesto risulta già pubblicato, ne dà comunicazione al richiedente indicando il relativo link.

Consenso informato

La Legge n. 219/2017 stabilisce che una persona deve dare il proprio "consenso libero ed informato" ad ogni trattamento sanitario che la riguardi. Ogni trattamento sanitario, quindi, deve essere stato prima autorizzato dalla persona interessata attraverso quello che viene chiamato consenso informato. Affinché il paziente possa esprimere il consenso in maniera libera e consapevole, il medico ha l'obbligo di fornire informazioni chiare e complete sul tipo di trattamento, sulle alternative terapeutiche, sulle finalità, sulle possibilità di successo e sui rischi che tale trattamento può comportare.

Il consenso viene formalizzato attraverso la sottoscrizione, da parte del paziente, di appositi moduli presenti in ogni reparto.

Trattamento dei dati

L'Asl n. 5 di Oristano svolge la propria attività nel rispetto del regolamento UE 2016/679 e delle direttive contenute nel Decreto Legislativo 196 del 2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato ed integrato dal Lgs.101/2018 nonché da ogni ulteriore normativa specifica di riferimento oltre che dai provvedimenti delle Autorità Nazionali e sovranazionali di controllo. In particolar modo, i trattamenti sono eseguiti secondo principi di cui all'art. 5 del Reg. UE 2016/679: liceità, correttezza, trasparenza, perseguimento di finalità legittime, esplicite e determinate, adeguatezza, pertinenza e limitazione del trattamento alla finalità perseguita nonché della conservazione dei dati, sicurezza e garanzia dell'integrità dei dati trattati.

I dati personali vengono trattati in forma cartacea, informatizzata e telematica ed inseriti nelle pertinenti banche dati. I dati trattati sono sia i dati personali che i dati appartenenti a categorie particolari ex art. 9 Reg. UE 2016/679.

Il trattamento dei dati personali si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Mediazione culturale

È possibile usufruire del servizio fornito dalla Regione Sardegna tramite il Centro per l'impiego di Oristano in via Madrid (c/o CPLF)

Lunedì, ore 9.00-13:00

Mercoledì, ore 9:00-13:00

E' possibile contattare il servizio nelle seguenti modalità:

- tramite il numero verde unico 800975849;
- inviando una e-mail all'indirizzo mail: mediazione.oristano@gmail.com

Organismo indipendente di valutazione (OIV)

L'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance (OIV), è un organismo di controllo che monitora il funzionamento complessivo del sistema di valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni.

Contatti:

Via Carducci, 35 – 09170 Oristano

Tel. 0783.317792

E-mail: oiv@asloristano.it

Strumenti di verifica

Lo strumento di verifica è l'evento specifico che consente al cittadino e all'Azienda di verificare l'effettiva attuazione dell'impegno assunto.

Di seguito le modalità di verifiche sugli impegni assunti dalla Asl:

1. controlli periodici a campione inerenti le pubblicazioni di informazioni sul sito web aziendale
2. su eventuali segnalazioni e reclami sugli aspetti relazionali nei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi
3. sul rispetto del tempo massimo di risposta all'URP da parte dei Servizi Aziendali su segnalazioni e reclami pervenuti al fine di riscontrare all'utenza nei termini previsti dalla vigente normativa.
4. sul rispetto del tempo massimo di risposta di 30 giorni agli utenti che hanno presentato reclami ed eventuali azioni di miglioramento effettuate.
5. risposte telefoniche, in presenza e via mail agli utenti che hanno presentato reclami.

Per esprimere il proprio livello di gradimento rispetto alle prestazioni sanitarie, i cittadini possono utilizzare il sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati attraverso l'utilizzo di un QR code (codice a barre bidimensionale) e di un codice alfanumerico stampati nel verbale di dimissione rilasciato dal Pronto Soccorso, nella lettera di dimissione stampata al termine di un ricovero ospedaliero e nel referto della prestazione ambulatoriale.

Inquadrando il QR code con il proprio smartphone o inserendo il codice alfanumerico nel sito www.atssardegna.it nella sezione "Valutazione gradimento del servizio", il paziente può esprimere il proprio gradimento in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (eccellente) in merito ai

diversi aspetti (tempi d'attesa, informazioni, relazione con il personale, qualità del servizio, igiene e comfort alberghiero, ecc). I dati, raccolti in forma anonima, sono catalogati e valutati dalla Asl di riferimento al fine di valutare e correggere eventuali criticità.

Diritti e doveri del cittadino

Diritti del Cittadino

Il cittadino-utente che usufruisce dei servizi dell'ASL ha diritto a:

- ricevere l'assistenza sanitaria prevista dal Servizio Sanitario Nazionale;
- essere assistito e curato, nel migliore dei modi, con premura, attenzione senza discriminazioni di sesso o di razza e senza tener conto delle condizioni economiche, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, etiche, filosofiche e religiose;
- essere informato sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso, sui tempi di attesa e sui diversi regimi assistenziali;
- ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette, esaustive e dettagliate in merito ai servizi e prestazioni sanitarie erogate, e, inoltre, ricevere informazioni comprensibili e complete sul proprio stato di salute, la diagnosi delle malattie, la cura e i trattamenti sanitari proposti e alla relativa prognosi;
- vedere rispettata la propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche;
- durante il ricovero in ospedale e nel momento in cui accede ai Servizi Sanitari, essere sempre individuato con le proprie generalità (nel rispetto della privacy) e di essere interpellato con giusto rispetto, oltre che conoscere il nominativo e il ruolo degli operatori con cui si rapporta attraverso il cartellino di riconoscimento;
- ricevere tutte le informazioni necessarie al fine di esprimere un consenso "informato" sulle cure, terapie o interventi al quale deve sottoporsi e anche sui relativi rischi o disagi conseguenti il trattamento, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare grave pericolo per la salute o di motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
- la riservatezza delle notizie riguardanti il proprio stato di salute che non possono essere divulgate ad altro individuo senza la sua preventiva autorizzazione;
- il mantenimento, per il paziente ricoverato, dei propri spazi di vita relazionale e sociale nel rispetto della persona umana e della propria privacy;
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- presentare reclami, suggerimenti, osservazioni circa disservizi e a ricevere risposta sull'esito degli stessi.

Doveri del Cittadino

Il cittadino ha il dovere di:

- utilizzare i percorsi ad esso riservati senza recare intralcio alla attività sanitaria, fornendo la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- rispettare gli orari e le regole delle attività sanitarie e delle visite ai degenti stabiliti, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e di assistenza;
- rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie;
- mantenere un comportamento educato e responsabile, evitando di creare situazioni di disturbo e disagio agli operatori e agli altri utenti e/o degenti;
- segnalare, in caso di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della dignità della persona o del diritto all'assistenza, proposte e reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- informare tempestivamente l'Asl, tramite il personale preposto, sulla propria rinuncia alle cure o alle prestazioni sanitarie già programmate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare il divieto di fumare.

Sezione 5

COME FARE PER...

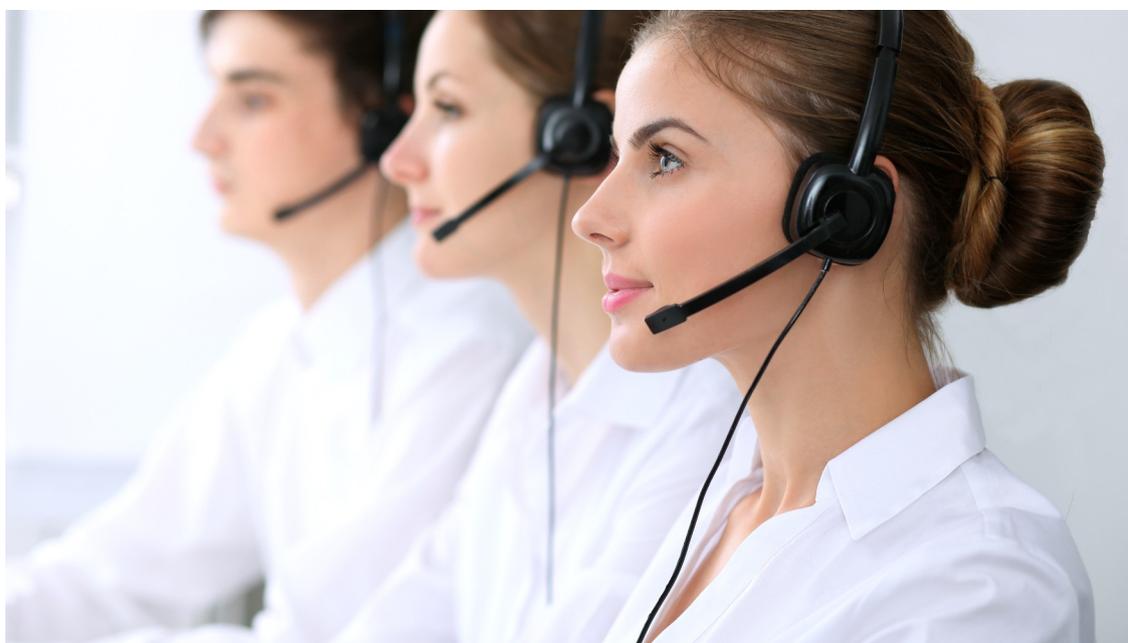


Come fare per:

- [Richiedere informazioni all'URP](#)
- [Richiedere la cartella clinica](#)
- [Scegliere il medico e il pediatra](#)
- [Prenotare visite ed esami](#)
- [Prenotare prelievi ematici o consegna di campioni biologici](#)
- [Ricevere assistenza a domicilio](#)
- [Ottenere protesi, presidi per incontinenza, stomie, celiachia](#)
- [Ottenere il riconoscimento dell'invalidità civile](#)
- [Richiedere l'esenzione ticket](#)
- [Ricevere assistenza sanitaria extra regione](#)

Sezione 6

COME CONTATTARCI



Numeri Utili

Numeri di telefono e indirizzi di posta elettronica Asl Oristano

Consulta i numeri:

Centralino Asl n. 5	Tel. 0783 3171
Ospedale A.G. Mastino di Bosa	Tel. 0785 225100
Ospedale G. P. Delogu di Ghilarza	Tel. 0785 560200
Ospedale San Martino di Oristano	Tel. 0783 3171
CUP - Centro Unico di Prenotazione	Tel. 1533 da telefono fisso (gratuito) Tel. 0783 317293 da telefono mobile (costi variabili in base al piano tariffario)
Pronto Intervento	118 - 112

Centro Antiviolenza

Centro Antiviolenza Via Tirso 8, Oristano	Tel. 0783 71286
Numero verde nazionale Antiviolenza	Tel. 1522

Associazioni volontari del soccorso servizio di emergenza 118

Cooperativa sociale Shardana Soccorso Via Tempio, 4 - Abbasanta	Tel. 0785 39573
Croce Rossa Italiana Bosa Via Don Sturzo 1 - Bosa	Tel. 0785 373818
LAPS Caritas cabrarese Via Tharros, 144 - Cabras	Tel. 0783 392666

Shardana Soccorso società cooperativa Piazza Convento, 1 – Cuglieri	Tel. 0785 39573
Associazione Gruppo Volontari Sarcidano Corso Garibaldi 1 - Laconi	Tel. 0782 869051
Croce Rossa Italiana Marrubiu Piazza Italia 1 - Marrubiu	Tel. 0783 858051
PA Volontari Marmilla Mogoro Via V. Spano, 3 - Mogoro	Tel. 0783 991799
Croce Rossa Italiana Narbolia via Su Meriagu - Narbolia	Tel. 0783 021911
Servizio Emergenza ambulanze Oristano (Sea) via Helsinky - Oristano	Tel. 342 0235451
Croce Rossa Italiana Oristano Via Antioco Casula, 14 - Oristano	Tel. 0783 210311
LAVOS Oristano Via Rockefeller, 89 - Oristano	Tel. 0783 78222
Oristano Soccorso Sardegna centrale Piazza S. Martino, 4 - Oristano	Tel. 0783 300971
Croce Rossa Italiana Riola via Montessori, 12 – Riola Sardo	Tel. 0783 410925
LAS Libera associazione del soccorso Via Emilia, 5 - Samugheo	Tel. 0783 64695
Cooperativa sociale Flema Soccorso Viale Rinascita, 24 - San Nicolò d'Arcidano	Tel 333 680 5256
AVS Associazione volontaria Sanverese Via San Nicolò, 29 – San Vero Milis	Tel. 0783 53533
Cooperativa sociale sarda emergenza onlus Via Temo, 5 - Simaxis	Tel. 0783 405758
LIVAS Terralba Via Napoli, 3 - Terralba	Tel. 0783 81275

Associazioni di volontariato

AIPD - Associazione Italiana Persone Down Via Martiri di Belfiore, 30 - Oristano	Tel. 0783 217016
Associazione Club Alcolisti in Trattamento	Tel. 0785 54867

Via Kennedy, 7 - Abbasanta	
Associazione Sindrome di Crisponi e Malattie Rare Via Vivaldi, 6 - Oristano	Tel. 0783 463535
AVIS Ales Corso Cattedrale, 7 - Ales	Tel. 0783 91377
AVIS provinciale Oristano, Via Carmine , 1 - Oristano	Tel. 0783 70026
AVO - Associazione Volontari Ospedalieri	Tel. 339 7916371
LILT - Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori Via Sardegna, 67 - Oristano	Tel. 0783 74368
AMAS - Associazione Malattia Alzheimer Sardegna Via Kennedy, 7 - Abbasanta	Tel. 329 8047943
AIDO - Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule Via Carmine, 1 - Oristano	Tel. 0783 70026
ADMO - Associazione Donatori Midollo Osseo Via Carmine, 1 - Oristano	Tel. 0783 70026
Cittadinanza Attiva - Tribunale per i Diritti del Malato Via Carducci, 35 - Oristano	Tel. 0783 317858
Ente Nazionale Sordomuti Onlus Via Lombardia, 29 - Oristano	Tel. 0783 310282
Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus Via Michele Pira. 8 Oristano	Tel. 0783 73842 - 303135

* Eventuali modifiche o integrazioni vanno segnalate all'e-mail ufficio.stampa@asloristano.it

Link utili

- [OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità](#)
- [Ministero della Salute](#)
- [AGENAS - Agenzia nazionale per i Servizi Sanitari Regionali](#)
- [CNR - Consiglio Nazionale delle Ricerche](#)
- [ISS - Istituto Superiore di Sanità](#)
- [Sardegna Salute](#)
- [Asl n.5 Oristano](#)
- [Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Oristano](#)
- [Ordine dei Farmacisti della Provincia di Oristano](#)

Social media

La Asl n. 5 di Oristano è presente su



[Whatsapp ASL Oristano](#)



[Telegram: ASLOristano](#)



[Youtube: ASLOristano](#)