

CARTA DEI SERVIZI PAZIENTE AMBULATORIALE

Presidio Ospedaliero di Borgo Mantovano

La presente Carta dei Servizi è rivolta ai pazienti ambulatoriali e costituisce uno strumento per fornire ai cittadini informazioni utili sui servizi ambulatoriali erogati presso il Presidio Ospedaliero di Borgo Mantovano, sulle procedure per accedervi, sulle figure professionali che vi operano, sulle modalità di lavoro utilizzate, sui loro diritti.

Principi fondamentali nello svolgimento dei servizi

L'ASST di Mantova, nello svolgimento dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, ispira la propria attività al rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalle condizioni economiche e sociali, dalla religione, dalle opinioni politiche;
- **IMPARZIALITÀ:** all'assistito sono garantite obiettività e giustizia;
- **RISERVATEZZA:** all'assistito è garantita la tutela della riservatezza e della privacy;
- **CONTINUITÀ:** i servizi sono erogati con regolarità senza soluzione di continuità e nel rispetto degli impegni concordati e programmati.

Qualora dovesse verificarsi una interruzione del servizio per cause maggiori, ASST si impegna a provvedere immediatamente al ripristino limitando il più possibile il disagio.

- **TRASPARENZA** Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201: le modalità di gestione del Servizio sono suscettibili di monitoraggio, supervisione e controllo da parte degli interessati;
- **PARTECIPAZIONE:** l'assistito ha la possibilità di produrre documenti, fornire informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può compilare periodicamente appositi questionari per la valutazione della qualità percepita del servizio a lui erogato;

- **APPROPRIATEZZA:** tutti gli operatori, adeguatamente supportati e coordinati, perseguono obiettivi di cura ed assistenza efficaci per lo stato di salute degli assistiti ed il miglioramento della qualità della loro vita.

Tipologie di prestazioni ambulatoriali che vengono erogate presso il P.O. di Borgo Mantovano:

- Terapia del Dolore
- Cardiologia
- Cardiochirurgia
- Chirurgia Generale
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Oculistica
- Chirurgia Maxillo Facciale
- Oncologia
- Ortopedia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Urologia
- Pediatria
- Medicina Generale
- Allergologia
- Laboratorio Analisi

- Radiologia

Le prestazioni ambulatoriali vengono erogate o all'interno degli ambulatori ubicati presso la Struttura/il Servizio di pertinenza o presso il Poliambulatorio multispecialistico sito al piano 1. Al momento dell'accettazione verranno fornite le informazioni necessarie per raggiungere il corretto ambulatorio.

Come prenotare visite ambulatoriali attraverso il Servizio Sanitario Nazionale

- Telefonando al numero verde 800638638 da telefono fisso, o al numero 02.99.59.99 da rete mobile (a pagamento, al costo previsto dal proprio piano tariffario) dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00.
- Presentandosi direttamente al CUP dell'Ospedale di Pieve di Coriano-Borgo Mantovano dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00; venerdì dalle 8.00 alle 13.00 (esclusi gli esami radiologici)
- Presentandosi direttamente in Radiologia, limitatamente alle indagini di pertinenza radiologica, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00; sabato dalle 8.00 alle 12.00.
- Al momento della prenotazione sarà cura dell'operatore fornire tutte le indicazioni necessarie quali giorno, ora, ubicazione ed eventuali diete da seguire.
- Presentandosi nelle farmacie del territorio.
- On line collegandosi al sito di Regione Lombardia: Prenota on line <https://prenotasalute.regione.lombardia.it/prenotaonline/>

Come accedere ai Punti Prelievo per esami ematochimici

- Prenotando on line collegandosi al sito di Regione Lombardia: Prenota on line <https://prenotasalute.regione.lombardia.it/prenotaonline/>
- Presentandosi direttamente al Punto Prelievi (di seguito vengono forniti anche i riferimenti dei Punti Prelievi limitrofi al Presidio di Borgo Mantovano):
 - Ospedale di Pieve di Coriano dal lunedì al sabato dalle 7.15 alle 9.15
 - Punto Prelievi di Poggio Rusco – XrayOne -Via A. Mantegna, 51 – il martedì-giovedì e sabato dalle 7.30 alle 9.00
 - Punto Prelievi di Sermide – SaluteVita – Via XXIX Luglio 1848 - dal martedì al venerdì dalle 7.30 alle 9.00

- Punto Prelievi di Quistello – Casa della Comunità – Via Bettini, 1 - il lunedì e il giovedì dalle 7.30 alle 9.00

È sempre necessario essere muniti di tessera sanitaria CRS SISS e impegnativa del medico curante.

Come prenotare visite ed esami in regime di libera professione

Telefonando al numero 0376 201715, da lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00, e dalle 14,00 alle 16,00 e il sabato dalle 10.00 alle 12.30. Presentandosi al CUP, dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 13.00 – dalle 14.00 alle 17.00; venerdì dalle 8.00 alle 13.00.

Consenso Informato

All'atto della prenotazione viene richiesto il consenso informato per il trattamento dei dati personali.

Servizio bar

Al primo piano dell'ingresso dell'ospedale esiste un servizio bar aperto dal lunedì al venerdì dalle 6.30 alle 14.30. Sono inoltre presenti, in diversi punti del Presidio, distributori automatici di bevande calde e fredde e altri generi di conforto.

I miei diritti

È possibile richiedere l'assistenza di un mediatore culturale.

È possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per presentare reclami, encomi o segnalazioni. Ed è inoltre possibile compilare un questionario di gradimento relativo alla struttura e alle prestazioni.

I miei doveri

Nei casi in cui non sia possibile presentarsi all'appuntamento fissato, è necessario comunicare la disdetta contattando il Contact Center Regionale (800.638.638 – 02.99.59.99) o inviando un sms al n. 347 5378083 o scrivendo una mail all'indirizzo di posta elettronica disdette.prenotazioni@asst-mantova.it