

## **POLIAMBULATORIO DELLA CASA DELLA COMUNITÀ DI MANTOVA**

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### **Casa della Comunità di Mantova - Distretto Mantovano ASST MANTOVA**

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i servizi, i progetti e gli interventi che realizza e per dare informazioni sugli aspetti tecnico-organizzativi e gestionali, sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, dell'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi del Polimambulatorio della Casa della Comunità di Mantova, inserito all'interno del Distretto Mantovano – ASST Mantova, costituisce uno strumento per fornire ai cittadini mantovani informazioni utili sul Servizio, sulle procedure per accedervi, sugli interventi e le prestazioni specifiche, sulle modalità di lavoro utilizzate, sui loro diritti.

#### **>> PRINCIPI FONDAMENTALI NELLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

##### **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, essa si impegna a provvedere immediatamente al ripristino limitando il più possibile il disagio.

##### **TRASPARENZA**

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.

## >> DOVE SIAMO

La sede del Poliambulatorio si trova in Viale Albertoni 1, Padiglione 10, piano terra – 46100 Mantova.

e-mail: [distretto.mantovano@asst-mantova.it](mailto:distretto.mantovano@asst-mantova.it)

## >> AMBULATORI SPECIALISTICI PRESENTI

BRANCA SPECIALISTICA	GIORNI APERTURA	ORARI
ALLERGOLOGIA	mercoledì	8.00-13.00 – 13.30 – 17.30
CARDIOLOGIA	lunedì/martedì/mercoledì/giovedì	8.00-13.00
	lunedì/mercoledì/venerdì	14.00 – 16.00
ENDOCRINOLOGIA	lunedì/martedì/mercoledì/giovedì	8.00-13.00
	lunedì/martedì/mercoledì/giovedì	13.30-16.30
GERIATRIA	mercoledì/venerdì	8.00 – 13.00
	mercoledì	14.00-16.00
NEUROLOGIA	martedì	9.00-13.00
NEFROLOGIA	giovedì	8.00-13.00
OTORINOLARINGOIATRIA	lunedì/martedì/giovedì	7.30 – 13.00 – 13.30-18.00
	mercoledì	7.30-13.00 – 13.30-17.30
	venerdì	8.15-12.45 – 13.15-15.45
REUMATOLOGIA	lunedì	8.00-13.00

## >> MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Si accede alle prestazioni tramite **impegnativa del medico e prenotazione**.

La prenotazione può avvenire:

- telefonando al numero verde (rete fissa 800.638.638-ret mobile 02.999599)
- tramite le farmacie del territorio
- mediante fascicolo Sanitario Elettronico
- presentandosi al CUP padiglione 10 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 13.00 e il lunedì, martedì e giovedì orario continuato sino alle 17.00
  - telefono 0376/435564

## >> CONSEGNA REFERTI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

I referti vengono consegnati immediatamente dopo la prestazione ambulatoriale; è possibile scaricare i referti di visite ambulatoriali anche dal Fascicolo Sanitario Elettronico.

## >> LE PROCEDURE DI TUTELA DEGLI UTENTI

L'ASST è attenta a tutelare le persone assistite attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni o di fornire suggerimenti, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

La principale funzione dell'URP è l'ascolto dell'esperienza del cittadino a contatto con i servizi di cura e salute offerti dall'ASST, a fronte di disservizi o, al contrario, di encomi rivolti a professionisti o processi aziendali.

Gli utenti possono presentare, presso la sede dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale, reclami o segnalazioni contattando l'URP tramite:

- compilazione scheda on-line collegandosi al sito <https://www.asst-mantova.it/ufficio-relazioni-pubblico>
- E-mail scrivendo all'indirizzo [urp@asst-mantova.it](mailto:urp@asst-mantova.it)
- telefono contattando lo 0376/201443
- WhatsApp 3387139900
- Facebook Messenger
- Instagram Direct

- accesso diretto presso le sedi aziendali:

SEDI	ORARI	CONTATTO
piano terra, palazzina 9 Direzione Generale Ospedale Mantova	Dal lunedì al venerdì 9.00-13.00	0376201443
Piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Asola	Dal lunedì al mercoledì 9.00-13.00	0376201443
Piano I, Direzione Medica di Presidio Ospedale Pieve di Coriano	Dal lunedì al venerdì 9.00-13.00	0386/717473
Piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Bozzolo	Dal lunedì al venerdì 9.00-13.00	0376/909231

L'Ufficio di Pubblica Tutela – UPT è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

L'obiettivo predominante dell'UPT è di fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti, verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture aziendali, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi.

Per prenotare un appuntamento (dal lunedì al venerdì in una qualsiasi sede dell'ASST) è possibile telefonare al numero 0376/201443 oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica [upt@asst-mantova.it](mailto:upt@asst-mantova.it) lasciando i propri riferimenti.

### >> SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari si rileva dalla lettura del questionario di gradimento (conforme alle indicazioni regionali contenute nell'allegato della DGR 12902/2003 e atti successivi), che viene somministrato tramite SMS. I risultati dei questionari sono alla base del riesame della direzione per il miglioramento continuo del servizio.

Documento aggiornato 04/06/2026