CARTA DEI SERVIZI POLIAMBULATORI BOZZOLO

Casa di Comunità di Bozzolo
Distretto Oglio Po Casalasco Viadanese
ASST MANTOVA

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i servizi, i progetti, 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 Poliambulatorio di Bozzolo, inserito all'interno della Casa di Comunità di Bozzolo -Distretto Oglio Po Casalasco Viadanese di ASST di Mantova, costituisce uno strumento per fornire ai cittadini mantovani informazioni utili sul Servizio, sulle procedure per accedervi, sugli interventi e prestazioni specifici, sulle modalità di lavoro utilizzate, sui loro diritti.

>> PRINCIPI FONDAMENTALI NELLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

L'ASST, nello svolgimento dei servizi sanitari, 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, 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 dei Poliambulatori si trova in Via XXV Aprile, 71 – 46012 Bozzolo
Tel. 0376 909281- e-mail: poliambulatori.bozzolo@asst-mantova.it

>> AMBULATORI SPECIALISTICI PRESENTI

BRANCA SPECIALISTICA	GIORNI APERTURA	ORARI
CARDIOLOGIA	MARTEDÌ	09:00-12:45
GERIATRIA	LUNEDÌ (1^, 2^, 3^ DEL MESE)	14:00-16:00
OTORINOLARINGOIATRIA	MARTEDÌ	14:00-18:00
ODONTOSTOMATOLOGIA	MERCOLEDÌ	08:00-14:00
NEUROLOGIA	LUNEDÌ	08:30-17:00
REUMATOLOGIA	MERCOLEDÌ (2^,4^ DEL MESE)	13:00-15:30
ENDOCRINOLOGIA	LUNEDÌ - VENERDÌ	08:00-14:30

>> MODALITA' DI ACCESSO

Si accede alle prestazioni tramite **impegnativa del medico e prenotazione**; la prenotazione può avvenire:

- tramite il CUP AZIENDALE nei seguenti orari:
  lunedì e giovedì dalle 8.00 alle 16.45; venerdì dalle 8:00 alle 15:45;
- e-mail: cup.bozzolo@asst-mantova.it;
- telefonando al numero verde (rete fissa 800.638.638 - rete mobile 02.999599);
- tramite le farmacie del territorio;
- mediante Fascicolo Sanitario Elettronico

Sono previste agende per percorsi interni dedicati alla presa in carico del paziente cronico.

>> CONSEGNA REFERTI

I referti vengono consegnati immediatamente dopo la prestazione ambulatoriale; è possibile scaricare I referti di visite ambulatoriali anche da 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 della 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
- 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	0376 201443
piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Asola	dal lunedì al mercoledì 9.00 - 13.00	0376 201443
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 lasciando i propri riferimenti.

>> SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il grado di soddisfazione degli utenti e dei loro famigliari si rileva dalla lettura del questionario di gradimento (conforme alle indicazioni regionali contenute nell'allegato della DGR 12902/2003 ed 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 07/10/2026