



Carta dei Servizi

A cura dell'Ufficio Stampa della Asl Ogliastro

INDICE

Premessa

Cari cittadini,

vi proponiamo la Carta dei servizi dell'Azienda socio-sanitaria locale n. 4 dell'Ogliastra, 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@aslogliastra.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.

Sezione 1

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI



L'Azienda

L'Azienda socio-sanitaria locale n. 4 dell'Ogliastra è stata costituita dalla Legge Regionale n. 24 del 11 Settembre 2020 con decorrenza dal 1 Gennaio 2022, ed è dotata di personalità giuridica pubblica e autonomia organizzativa, amministrativa, tecnica, patrimoniale, contabile e di gestione. L'Azienda è parte integrante del sistema del Servizio Sanitario della Regione Sardegna e del sistema del SSN.

La sua estensione territoriale corrisponde alla Provincia dell'Ogliastra, circa 1854 chilometri quadrati e 55 mila abitanti. Tale territorio può essere diviso in due macroaree: la fascia costiera, al centro negli ultimi anni di interessanti dinamiche di sviluppo economico, che ha il suo principale centro demografico in Tortoli e che in porzione di territorio pari al 30 per cento del totale ospita all'incirca la metà della popolazione ogliastrina, e la fascia montana che fa riferimento a Lanusei e che in considerazione delle caratteristiche geomorfologiche e orografiche presenta alti indici di dispersione abitativa e bassa densità demografica.

La sede legale dell'Azienda si trova a Lanusei, in via Piscinas n.5.

Centralino: 0782 490 211

Direzione Generale Tel. 0782 490 574

E-mail: direzione.generale@aslogliastra.it

Pec: protocollo@pec.aslogliastra.it

Missione

L'Azienda ha come scopo la promozione e la tutela della salute, sia individuale che collettiva, della popolazione residente e comunque presente a qualsiasi titolo nel proprio ambito territoriale per consentire la migliore qualità di vita possibile garantendo i livelli essenziali di assistenza come previsto dalla normativa nazionale e regionale.

L'Azienda soddisfa i bisogni e le aspettative di salute direttamente o tramite l'acquisto di prestazioni e servizi garantendo l'universalità ed equità nell'accesso, appropriatezza e tempestività delle cure, rispetto della dignità umana e garanzia di sicurezza.

L'Azienda ha il compito di realizzare le finalità del Servizio Sanitario Regionale impiegando le risorse ad essa assegnate in modo efficiente al fine di favorire lo sviluppo di modalità operative innovative che, così come delineato dai documenti di programmazione regionale, permettano una reale svolta nella presa in carico globale della persona e della sua famiglia nei diversi contesti Socio-Sanitari.

Valori Fondanti

I valori che ispirano l'azione dell'Azienda sono la tutela della salute, quale bene collettivo ed individuale, l'equità di accesso dei cittadini ai servizi socio-sanitari, mantenere elevati livelli di qualità avendo attenzione nell'utilizzo delle risorse economiche-finanziarie, perseguire la soddisfazione reale dei bisogni dei singoli e delle comunità, creare un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.

L'azienda orienta la propria organizzazione al miglioramento continuo della qualità assistenziale nella presa in carico del paziente ed in particolare al monitoraggio dell'applicazione ed attuazione dei percorsi diagnostici-terapeutici. La centralità della persona e l'umanizzazione nei percorsi assistenziali sono principi imprescindibili, l'attenzione ai diritti della persona comprende la valutazione di tutti i bisogni fisici, psicologici, intellettuali e spirituali. La pratica professionale e clinica deve essere guidata dalle più aggiornate tecniche e procedure per le quali si disponga di provata evidenza per assicurare gli standard più elevati secondo criteri di appropriatezza. La formazione continua del personale è strumento determinante per migliorare la qualità e l'appropriatezza delle prestazioni e deve essere finalizzata all'accrescimento del capitale umano dell'Azienda ed all'incremento e aggiornamento delle conoscenze e competenze, oltre a favorire un miglioramento del benessere dei singoli e dell'ambiente di lavoro. In particolare l'Azienda si impegna a:

- potenziare la funzione di programmazione e controllo, associata a quello di sviluppo organizzativo e sviluppo del personale, finalizzati ad una gestione complessiva e coordinata dell'Azienda, che assume il sistema di budget quale strumento fondamentale di responsabilizzazione sugli obiettivi, sui risultati e sull'adeguato impiego delle risorse;
- assicurare la sostenibilità economica, sociale e professionale attraverso un uso appropriato delle risorse presidiando la compatibilità di queste e il costo dei servizi offerti, perseguendo gli obiettivi di efficienza ed efficacia e tenendo conto dei vincoli di bilancio e dell'equilibrio tra costi e ricavi;
- garantire l'equità e l'universalità del Sistema Sanitario, erogando le prestazioni in modo appropriato ed omogeneo;
- valorizzare le risorse professionali mediante la formazione e l'aggiornamento del personale;
- responsabilizzare e coinvolgere il personale a tutti i livelli, ciascuno per la propria professionalità;
- garantire la legalità assicurando che tutti gli atti e comportamenti posti in essere dall'Azienda siano rispondenti alle disposizioni normative vigenti; vigilare sul rispetto dei vincoli di buone prassi di gestione dei servizi e di qualità delle prestazioni; garantire ai portatori di interesse relazioni trasparenti volte al confronto produttivo e collaborativo con le istituzioni locali, le organizzazioni sindacali e le associazioni di volontariato;
- sviluppare un sistema che garantisca la trasparenza dei sistemi organizzativi, nonché la partecipazione dei cittadini;

- assicurare l'informazione e la comunicazione intese sia verso la persona assistita e i suoi familiari, che devono essere costantemente aggiornati sullo stato di salute per la condivisione dei percorsi terapeutici, favorendo forme di relazioni forti e durature, sia verso la comunità locale per migliorare la conoscenza in ambito Socio-Sanitario utili a tutelare consapevolmente la salute, a facilitare l'accesso alle prestazioni e farsi promotore di stile di vita sani.

L'assetto organizzativo

L'Asl n. 4 dell'Ogliastra è articolata in:

1 [Ospedale](#)

- Ospedale Nostra Signora della Mercede di Lanusei
via Dottor Giuseppe Pilia, 3, 08045 - Lanusei (OG) - Tel. 0782 490 211

1 [Distretto socio-sanitario](#)

- Distretto Ogliastra
via Monsignor Carcherò, 3, 08048 - Tortolì (OG) - Tel. 0782 600 359

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

Nella Asl n. 4 sono presenti sette Dipartimenti:

- [Dipartimento dei Servizi e delle attività sanitarie](#)
- [Dipartimento delle Attività cliniche medico-chirurgiche](#)
- [Dipartimento di Igiene e prevenzione sanitaria](#)
- [Dipartimento Integrazione ospedale-territorio](#)
- [Dipartimento di Salute mentale](#)
- [Dipartimento di Staff](#)
- [Dipartimento Tecnico-amministrativo](#)

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 Nostra Signora della Mercede di Lanusei

Via Dottor Giuseppe Pilia, 3, 08045 - Lanusei (OG)

Tel. 0782 490 211

- [Direzione di Presidio ospedaliero di Lanusei](#)
- [Anestesia e Rianimazione](#)
- [Cardiologia e Unità di Terapia intensiva cardiologica \(UTIC\)](#)
- [Centro trasfusionale](#)
- [Chirurgia generale e di urgenza, urologica, endocrinochirurgia](#)
- [Endoscopia digestiva](#)
- [Farmacia ospedaliera](#)
- [Laboratorio analisi](#)
- [Medicina interna](#)
- [Nefrologia e Dialisi](#)
- [Ortopedia e traumatologia](#)
- [Ostetricia e Ginecologia](#)
- [Pediatria e Neonatologia](#)
- [Pronto soccorso e Medicina e chirurgia di accettazione e urgenza \(Mcau\)](#)
- [Radiologia ospedaliero-territoriale](#)
- [Riabilitazione ospedaliero-territoriale](#)

I Servizi sul territorio

- Ambulatori specialistici e poliambulatori:
 1. [Casa della Salute di Lanusei](#)
 2. [Poliambulatorio di Tortolì](#)
 3. [Poliambulatorio di Jerzu](#)
- [Assistenza domiciliare integrata](#)
- [Assistenza protesica integrativa](#)
- [Assistenza farmaceutica territoriale](#)
- [Centrali operative territoriali \(COT\)](#)
- [Centri di salute mentale](#)
- [Consultori familiari](#)
- [Cure palliative e Terapie del dolore](#)
- [Diabetologia e malattie metaboliche](#)
- [Disturbi della nutrizione e dell'alimentazione](#)
- [Medicina legale](#)
- [Neuropsichiatria infantile](#)
- [Prevenzione e promozione della salute](#)
- [Psicologia](#)
- [Punto unico d'accesso \(PUA\)](#)
- [Radiologia territoriale](#)
- [Riabilitazione psichiatrica residenziale e semiresidenziale](#)
- [Riabilitazione territoriale](#)
- [Ricoveri extra-regione](#)
- [SerD - Dipendenze](#)
- [Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione \(SIAN\)](#)

- [Servizio Igiene e sanità pubblica](#)
- [Servizio prevenzione e sicurezza ambienti di lavoro \(SPRESAL\)](#)
- [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

- [Accertamenti per inconvenienti igienico-sanitari](#)
- [Assistenza all'estero](#)
- [Assistenza sanitaria fuori regione](#)
- [Associazioni di volontariato](#)
- [Attività intramoenia](#)
- [Ausili per l'incontinenza](#)
- [Cartelle cliniche](#)
- [Certificati di vaccinazione](#)
- [Contributi procreazione medicalmente assistita, tubercolosi, morbo di Hansen](#)
- [Contributi sulle spese sostenute fuori regione](#)
- [Elenco medici e pediatri](#)
- [Esenzioni](#)
- [Estratti schede Istat - RenCam](#)
- [Farmacie](#)
- [Guardie mediche](#)
- [Medicina legale e invalidità civile](#)
- [Notifica agenzie delle Entrate e irregolarità pagamenti ticket](#)
- [Patente automobilistica e nautica](#)
- [Prenotare visite ed esami Cup](#)
- [Scelta e revoca del medico](#)
- [Servizio 118](#)
- [Tessera sanitaria - Richiesta duplicato](#)
- [Ticket \(pagamenti e rimborsi\)](#)
- [Urp \(Ufficio relazioni con il pubblico\)](#)

- [Vaccinazioni](#)

Modulistica on-line

Nella sezione [Modulistica](#) è possibile trovare i moduli di domanda forniti dall'Azienda socio-sanitaria locale n. 4 dell'Ogliastra. I moduli riportati in ordine alfabetico sono in uso presso l'Azienda e possono essere scaricati e utilizzati direttamente dagli utenti.

Sezione 3

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.4 dell'Ogliastra 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.4 dell'Ogliastra è presente 1 sportello URP Aziendale:

URP Lanusei presso Ospedale

Via Dottor Giuseppe Pilia, 3
08045 – Lanusei (Og)

Telefono: 0782 490 208

E-mail: urp@aslogliastra.it

Orari:

Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 9:00 alle 12:00;

Martedì e giovedì dalle 9:00 alle 11:00;

Pomeriggio: previo appuntamento telefonico da concordare la mattina, negli orari sopra indicati.

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'utenza 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 tutta 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 la sede;
- 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 Piscinas, 5, 08045, Lanusei) tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: **protocollo@pec.aslogliastra.it**, o mediante servizio postale o consegna a mano;
- presso la struttura competente al rilascio dei documenti tramite PEC o mail;
- presso l'URP con 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.aslogliastra.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 email rpct@aslogliastra.it;
- presso l’ufficio Protocollo dell’Asl via Piscinas 5, 08045, Lanusei o tramite posta elettronica certificata all’indirizzo protocollo@pec.aslogliastra.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.aslogliastra.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.4 dell’Ogliastra 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 Lanusei in via... (c/o CPLF)

Lunedì, ore 9.00-13:00

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. Viene nominato dal Direttore Generale a seguito di indizione di manifestazione d'interesse, costituito da tre componenti esterni all'Azienda, di comprovata esperienza professionale, di cui uno con funzioni di Presidente che svolge funzioni di controllo.

Contatti:

Via Piscinas, 5 - 08045 - Lanusei (OG)

Tel. 0782 490 211

E-mail: protocollo@pec.aslogliastra.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 4

COME FARE PER...

Come fare per...

- Prenotare visite o esami;
- Scegliere il medico o il pediatra;
- Richiedere cartella clinica;
- Donare il sangue;
- Vaccinarsi contro l'influenza;

Sezione 5

COME CONTATTARCI

Numeri utili

Numeri di telefono e indirizzi di posta elettronica Asl Ogliastro

Consulta i numeri:

Centralino Asl n.4	Tel. 0782 490 211
--------------------	-------------------

Ospedale N.S. della Mercede di Lanusei	Tel. 0782 490 211
---	-------------------

CUP - Centro Unico di Prenotazione	Tel. 15 33 - Tel. 0782 490 315
---------------------------------------	--------------------------------

Pronto intervento	Tel. 118 - 112
-------------------	----------------

Centri antiviolenza:

Centro Antiviolenza "Mai più violate"	Tel. +39 345 072 4180
---------------------------------------	-----------------------

Centro Antiviolenza Unione dei Comuni Ogliastro	Tel. +39 345 116 4209
--	-----------------------

Numero verde nazionale Antiviolenza	Tel. 15 22
-------------------------------------	------------

Associazioni volontari del soccorso servizio di emergenza 118

Associazione Croce Verde - La Mimosa via Umberto, 277 - Jerzu	Tel. 0782 71372
--	-----------------

Associazione volontari A.V.L. via Umberto, 52 - Lanusei	Tel. 0782 40758
--	-----------------

Associazione volontari Croce Verde via Grazia Deledda, 2 - Perdasdefogu	Tel. 0782 94100
--	-----------------

Associazione volontari del soccorso via Leopardi - Seui e Ussassai	Tel. 335 5897500 Tel. 335 5897510
---	--------------------------------------

Associazione volontari del soccorso via Dante, 1 - Talana	Tel. 0782 645010
--	------------------

Associazione Volontari Strisaili via Roma, 7 - Villagrande Strisaili	Tel. 0782 32320
Croce Rossa italiana volontari del soccorso via Colombo, 37 - Arzana	Tel. 0782 369016
Pubblica assistenza Arcobaleno via Cagliari, 101 - Bari Sardo	Tel. 0782 28100
Pubblica assistenza Croce Azzurra via Dante, 44 - Lotzorai	Tel. 0782 669358
Pubblica assistenza Croce Verde via Lanusei, 15 - Tortolì	Tel. 0782 649194
Pubblica assistenza Croce Verde via Roma, 366 - Tertenia	Tel. 0782 93071
Pubblica assistenza Valle del Pardu via Nazionale, 3 - Gairo	Tel. 0782 73175
Pubblica assistenza Valle del Pardu via Dante, 1 - Osini	Tel. 0782 79767
Pubblica assistenza Valle del Pardu vico IV Vittorio Emanuele II - Ulassai	Tel. 0782 79854
Pubblica assistenza volontari del soccorso via Sardegna, 6 - Urzulei	Tel. 0782 649194
Associazione Croce Bianca Baunei piazza Indipendenza, 2 - S.M. Navarrese	Tel. 0782 611023

Associazioni di volontariato

Avis Lanusei
via Roma, 43 - Lanusei Tel. 0782 40222

Avis Bari Sardo
via Parrocchia, 14 - Bari Sardo Tel. 0782 29343

Avis Tortolì
via Cedrico, 3 - Tortolì Tel. 0782 624190

Avis Tertenia
via Roma, 394 - Tertenia Tel. 0782 93009 - 92128

Amici del cuore Ogliastro
Ass.ne Cardiopatici
via Umberto, 125 - Lanusei Tel. 0782 93009 - 92128

Associazione Volontario San Pietro
via Torricelli, 7 - Loceri Tel. 0782 767020

Associazione Club Alcolisti in trattamento
via Circonvallazione - Ilbono -

Centro di servizio per il volontariato
Sardegna solidale
via Lanusei, 15 - Tortolì Tel. 0782 628090

Caritas
c/o Seminario Vescovile
via Roma - Lanusei Tel. 0782 42105

UNITALSI
via Amsicora, 2 - Tortolì Tel. 0782 623800

Adiconsum Ogliastro
via Grazia Deledda, Tortolì Tel. 0782 622011

Fand Ogliastro
Associazione italiana diabetici
via Zinnias, 6/A - Tortolì Tel. 0782 623738

Link utili

[OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità](#)

[Ministero della Saute](#)

[AGENAS - Agenzia nazionale per i Servizi Sanitari Regionali](#)

[CNR - Consiglio Nazionale delle Ricerche](#)

[ISS - Istituto Superiore di Sanità](#)

[Sardegna Salute](#)

[Asl n.4 dell'Ogliastra](#)

[Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Nuoro](#)

[Ordine dei Farmacisti della Provincia di Nuoro](#)

Social Media

La Asl n.4 dell'Ogliastra è presente su:



[Facebook Asl Ogliastra](#)



[Instagram Asl Ogliastra](#)