

Azienda Ospedaliera  
Sant' Antonio Abate di Gallarate  
Ufficio Relazione con il Pubblico - Comunicazione esterna  
Resp. Teresa Brovelli

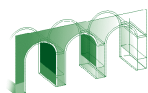
PGQ-AOG-72-01  
28/10/2011  
aggiornamento n. 05/2011  
**Carta dei Servizi**

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un ulteriore passo nel processo di avvicinamento ai bisogni della cittadinanza. È rivolta anche a tutti coloro che si trovano quotidianamente a indirizzare i cittadini nella fruizione del servizio sanitario locale ed è lo strumento per capire come, dove e con che modalità accedere ai servizi dell'azienda ospedaliera.

L'ultima versione aggiornata del documento "Carta dei Servizi" dell'azienda ospedaliera Sant'Antonio Abate di Gallarate è disponibile sul sito [www.ospedaledigallarate.it](http://www.ospedaledigallarate.it)

**Ultima modifica dati on-line: 28/10/2011**

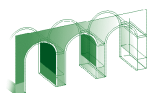


Azienda Ospedaliera  
Sant' Antonio Abate di Gallarate  
Ufficio Relazione con il Pubblico - Comunicazione esterna  
Resp. Teresa Brovelli

PGQ-AOG-72-01  
28/10/2011  
aggiornamento n. 05/2011  
**Carta dei Servizi**

## INDICE

<b>PARTE I<sup>^</sup></b>	<b>Pagina</b>
<b>Fini istituzionali e principi fondamentali</b>	<b>3</b>
Mission e Vision	<b>4</b>
<b>PARTE II<sup>^</sup></b>	<b>6</b>
<b>Informazioni sulle strutture e sui servizi</b>	
<b>INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI</b>	<b>7</b>
Pronto Soccorso	<b>7</b>
Ricovero	<b>8-10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Come raggiungere gli ospedali</li> <li>• orari di visita ai pazienti ricoverati</li> </ul>	
Prestazioni specialistiche ambulatoriale diagnostica strumentale	<b>11</b>
Diagnostica strumentale	<b>11</b>
Laboratorio Analisi	<b>11</b>
Prestazioni specialistiche ambulatoriali	<b>13</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazione CUP</li> <li>• Prenotazione telefoniche</li> <li>• Priorità di accesso</li> </ul>	
Donazione organi	<b>16</b>
INDIRIZZI e NUMERI UTILI	<b>17</b>
<b>INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE</b>	<b>19</b>
• DIREZIONE STRATEGICA	<b>20</b>
o DIREZIONE AMMINISTRATIVA – DIPARTIMENTO	<b>21</b>
o DIREZIONE SANITARIA	<b>22</b>
o DIREZIONE MEDICA	<b>23</b>
▪ SERVIZI DI SALUTE MENTALE	<b>25</b>
▪ UONPIA -Unità operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza	<b>27</b>
▪ SERVIZIO SOCIALE	<b>29</b>
▪ POLIAMBULATORI	<b>32</b>
▪ ELENCO DELLE UNITÀ OPERATIVE E DEI SERVIZI	<b>34</b>
• Ospedale di Gallarate	<b>34</b>
• Ospedale di Angera	<b>36</b>
• Ospedale di Somma Lombardo	<b>37</b>
▪ DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DELLE UNITÀ OPERATIVE	<b>38</b>
• Ospedale di Gallarate	<b>38</b>
• Ospedale di Angera	<b>64</b>
• Ospedale di Somma Lombardo	<b>70</b>
▪ Piano Attività libero professionale	<b>78</b>
<b>PARTE III<sup>^</sup></b>	<b>79</b>
<b>Qualità e interventi di miglioramento</b>	
Standard qualità	<b>79</b>
<b>PARTE IV<sup>^</sup></b>	<b>83</b>
<b>Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione</b>	
Diritti e doveri	<b>84</b>
Associazioni di Volontariato	<b>86</b>
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico	<b>88</b>
UPT - Ufficio di Pubblica Tutela	<b>88</b>



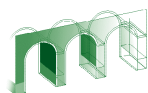
Azienda Ospedaliera  
Sant' Antonio Abate di Gallarate  
Ufficio Relazione con il Pubblico - Comunicazione esterna  
Resp. Teresa Brovelli

PGQ-AOG-72-01  
28/10/2011  
aggiornamento n. 05/2011  
**Carta dei Servizi**

## **PARTE IV<sup>^</sup>**

# **Informazione, accoglienza tutela e partecipazione**

- **DIRITTI E DOVERI**
- **COMITATO ETICO**
- **ASSISTENZA RELIGIOSA**
- **ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**
- **ACCOGLIENZA E TUTELA**
  - **Ufficio relazioni con il pubblico**
  - **Ufficio di pubblica tutela**



Azienda Ospedaliera  
Sant' Antonio Abate di Gallarate  
Ufficio Relazione con il Pubblico - Comunicazione esterna  
Resp. Teresa Brovelli

PGQ-AOG-72-01  
28/10/2011  
aggiornamento n. 05/2011  
**Carta dei Servizi**

Le informazioni di carattere generale sulle prestazioni erogate, tariffe e modalità di accesso sono contenute nel documento "Carta dei Servizi". Il documento è disponibile per tutti gli operatori dell'Azienda Ospedaliera on line sul sito aziendale [www.ospedaledigallarate.it](http://www.ospedaledigallarate.it) alla voce [carta dei servizi](#).

È attivo un sito web per facilitare la ricerca delle informazioni relative all'azienda ospedaliera alle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni offerte [www.ospedaledigallarate.it](http://www.ospedaledigallarate.it)

## DIRITTI E DOVERI

Il degente ha diritto:

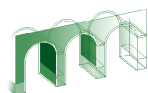
- al rispetto della sua persona e all'ottenimento di tutti i trattamenti sanitari necessari al recupero del suo stato di salute;
- di ricevere dai medici chiarimenti sullo stato di salute, precisazioni sulle terapie praticate e sulla prognosi. Il paziente ha diritto di essere informato sulle procedure e sulle attività sanitarie che lo riguardano, sottoscrivendo per accettazione il modulo di **CONSENSO INFORMATO** Il modulo generale e i moduli specifici;
- di rifiutare gli interventi e le cure che vengono proposti, in tal caso dovrà assumersene la responsabilità con una dichiarazione scritta;
- di essere dimesso contro il parere dei medici, sempre assumendosi la responsabilità della sua scelta tramite una dichiarazione scritta;
- alla **privacy** in merito al suo stato di salute e ai suoi dati personali:

### Informativa per il trattamento dei dati sensibili

Gentile Paziente/Utente,  
ai sensi dell'art. 13 del D.lgs n.196 del 30 giugno 2003, recante disposizioni in materia di protezione dei dati personali,

#### LA INFORMIAMO CHE:

- a) i dati personali e sensibili che La riguardano e da Lei forniti saranno trattati nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ai quali l'Azienda Ospedaliera è tenuta. In particolare i dati definiti sensibili, tra i quali "i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale", saranno oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e nel rispetto dell'autorizzazione generale rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali agli organismi sanitari pubblici;
- b) tali dati saranno trattati per fini diagnostico terapeutici, di sanità pubblica ed amministrativi. Gli stessi potranno inoltre essere trattati per scopi di ricerca scientifica e/o statistica in campo medico, biomedico o epidemiologico, garantendo il rispetto dell'assoluto anonimato;
- c) l'accesso ai dati è consentito esclusivamente al personale autorizzato dall'Azienda Ospedaliera, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali e con l'adozione delle misure minime di sicurezza di cui all'allegato B del D.lgs. n.196 del 30 giugno 2003; i dati suddetti potranno essere archiviati sia su supporto cartaceo sia magnetico;



Azienda Ospedaliera  
Sant' Antonio Abate di Gallarate  
Ufficio Relazione con il Pubblico - Comunicazione esterna  
Resp. Teresa Brovelli

PGQ-AOG-72-01  
28/10/2011  
aggiornamento n. 05/2011  
**Carta dei Servizi**

- d) il conferimento dei dati da parte Sua o l'acquisizione degli stessi nel corso delle attività poste in essere costituiscono momento indispensabile e indifferibile delle attività medesime, pertanto hanno carattere d'obbligatorietà;
- e) i dati oggetto di trattamento potranno essere comunicati, nel rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza, ad Aziende Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere, Enti Previdenziali, Casse di Previdenza, Compagnie Assicuratrici. E' fatta salva inoltre la comunicazione o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, da forze di polizia e dall'autorità giudiziaria, per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione di reati. I dati idonei a rilevare lo stato di salute non possono essere diffusi;
- f) il Titolare del trattamento è l'Azienda Ospedaliera S. Antonio Abate di Gallarate, Largo Boito, 2 - 21013;
- g) l'interessato può rivolgersi alle Direzioni Sanitarie di stabilimento per acquisire informazioni in merito ai soggetti individuati come Responsabili nell'ambito della stessa e per far valere in relazione al trattamento dei dati i suoi diritti così come indicato all'art. 7 del D.lgs. n.196 del 30 giugno 2003, tra i quali in particolare il diritto dell'interessato di ottenere:
  - la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelleggibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salva l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di novanta giorni;
  - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati.

Il degente ha diritto:

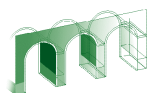
- alla protezione da visite indesiderate;
- al rispetto delle sue convinzioni religiose. Può chiedere l'accesso in ospedale di un Ministro del culto.

I cittadini stranieri hanno diritto al ricovero gratuito se:

- cittadini CEE che presentano la Tessera Sanitaria Europea;
- cittadini di stati con i quali esistono accordi bilaterali, che presentino apposito modello rilasciato dal proprio ente di assistenza;
- cittadini extracomunitari in possesso di tessera sanitaria del servizio Sanitario Nazionale.

## **Doveri**

La convivenza all'interno dell'ospedale è garantita dal buon comportamento di tutti. In particolare è vietato fumare; è vietato chiedere informazioni di carattere medico al personale paramedico; allontanarsi dal reparto di degenza per lunghi periodi di tempo senza avvertire il personale e durante gli orari in cui vengono effettuate le visite mediche o le terapie.



Azienda Ospedaliera  
Sant' Antonio Abate di Gallarate  
Ufficio Relazione con il Pubblico - Comunicazione esterna  
Resp. Teresa Brovelli

PGQ-AOG-72-01  
28/10/2011  
aggiornamento n. 05/2011  
**Carta dei Servizi**

### **Comitato Etico**

La tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei pazienti coinvolti in una sperimentazione clinica è garantita dal Comitato Etico aziendale.

Il Comitato Etico è una struttura indipendente, costituita da membri medici e non medici. Il comitato svolge anche attività di consulenza e di sensibilizzazione ai problemi bioetici, garantendo i diritti della persona anche nella pratica clinica.

### **Assistenza Religiosa**

Nei tre plessi ospedalieri l'assistenza religiosa è assicurata dai cappellani, i quali, oltre alla visita quotidiana e alla celebrazione della S. Messa, possono essere contattati tramite il coordinatore del reparto di degenza. Per i degenti di altre confessioni religiose l'assistenza può essere chiesta tramite il Coordinatore del reparto.

### **Associazioni di Volontariato**

Nella nostra Azienda collaborano diverse associazioni di volontariato che con la loro costante e partecipata presenza contribuiscono a rispondere al bisogno della persona in particolare situazione di fragilità nel contesto ospedaliero. Per operare in sinergia è stato elaborato il progetto "Il Mosaico" con i seguenti obiettivi:

- ricomporre le risorse disponibili del nostro territorio al servizio dei bisogni della persona;
- instaurare con il personale delle associazioni di volontariato relazioni a due vie per offrire servizi a elevato valore aggiunto;
- offrire ai cittadini utenti informazioni sulle associazioni presenti nell'Azienda.

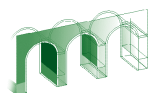
I volontari, oltre a svolgere la loro attività nei reparti di degenza e servizi, sono coinvolti nell'intero processo della "Carta dei Servizi" aziendale e nella rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti sui servizi erogati dall'Azienda.

L'azienda ha messo a disposizione delle associazioni di volontariato, una sede, nei tre Ospedali di Gallarate, di Somma Lombardo e di Angera. Per avere la disponibilità de "La Casa del Volontario" è sufficiente fare richiesta alla Direzione Sanitaria.

Le associazioni di volontariato presenti in ospedale sono regolarmente riconosciute ai sensi della normativa vigente.

Elenco delle Associazioni alle quali è possibile rivolgersi per particolari forme di assistenza e aiuto:

- *Associazione Amici del Centro Studi Sclerosi Multipla. – AACSM ONLUS*
- *Associazione dei Club di Alcolisti in Trattamento – ACAT*
- *Associazione Italiana contro l'epilessia – AICE*
- *AIMA Associazione Italiana Malati di Alzheimer*
- *ALI DI PAROLE*
- *ALICE Associazione Lotta Ictus Cerebrale Onlus*
- *Associazione per la lotta contro le malattie cardiovascolari (ALMACAV) AMA IL TUO CUORE*
- *Andare Oltre –ONLUS*
- *ASIV Associazione Stomizzati Incontinenti Varese*
- *Associazione Parkinson*
- *A.V.I.S. sez. Angera, Gallarate, Somma, Lonate*
- *AVULSS Assoc. Volontariato Unità Locali Socio Sanit. – Angera, Gallarate, Somma L.*
- *CAMO - Gallarate*
- *Centro di Aiuto alla Vita – CAV*



Azienda Ospedaliera  
Sant' Antonio Abate di Gallarate  
Ufficio Relazione con il Pubblico - Comunicazione esterna  
Resp. Teresa Brovelli

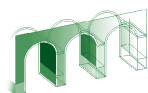
PGQ-AOG-72-01  
28/10/2011  
aggiornamento n. 05/2011  
**Carta dei Servizi**

- *CRI Croce Rossa Italiana Comitato di Gallarate*
- *Croce Argento di Gallarate*
- *Il Difensore Sanitario*
- *Fondazione Aldo Garavaglia Dott. Sorriso ONLUS (assistenza minori)*
- *LILT Lega Italiana per la lotta contro i tumori*
- *VAMIO Volontari Assistenza Minori In Ospedale*
- *ANED Associazione Nazionale Emodializzati - ONLUS*
- *Associazione Medici di base*
- *PA.CVA Corpo Volontari Autoambulanza - ONLUS*
- *FADE Fondazione Amici dell'Epatologia*
- *GRUPPO INSIEME per il volontariato*
- *AISLA Sezione Somma Lombardo (associazione italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica)*

**Collaborano con l'Azienda anche le Associazioni:**

- *ADMO Associazione Donatori Midollo Osseo*
- *AIDO Associazione Italiana Donatori Organi*
- *Associazione Donne 90*
- *Associazione Urostomizzati*
- *Caritas*
- *Exodus – Centro di accoglienza e di ascolto*
- *Il loto*
- *Il seme – Assistenza disabili*
- *Itaca – Associazione per problemi di dipendenza dall'alcol*
- *L'arca – Servizi per disabili*
- *Progetto 98*
- *Associazione + di 21 (Down) – Ass.che sostiene le famiglie e accompagna le persone affette da sindrome di Down*
- *IRIS Servizi*
- *AFPD – Ass. famiglie persone disabili*
- *Cittadinanzattiva*
- *CODICI Centro Tutela per i diritti del malato*
- *Filo rosa Auser*
- *Banca del Tempo*

L' Azienda sostiene iniziative promosse da enti, associazioni ed istituzioni locali mettendo a disposizione la sala congressi della "Villa Sironi" - Piazza Giovine Italia 2 - Gallarate secondo modalità da concordare. Per informazioni è possibile telefonare allo 0331 714727. I volontari, inoltre, sono impegnati nella realizzazione del progetto di accoglienza dei pazienti e familiari nelle sale di attesa del poliambulatorio e del pronto soccorso.



Azienda Ospedaliera  
Sant' Antonio Abate di Gallarate  
Ufficio Relazione con il Pubblico - Comunicazione esterna  
Resp. Teresa Brovelli

PGQ-AOG-72-01  
28/10/2011  
aggiornamento n. 05/2011  
**Carta dei Servizi**

## Accoglienza e tutela

Il cittadino/utente che desidera suggerire miglioramenti o segnalare disfunzioni del servizio può fare riferimento:

- **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**
- **all'Ufficio di Pubblica tutela (UPT)**

La presentazione delle segnalazioni può essere effettuata telefonicamente, di persona, tramite fax, e-mail o inviando una lettera.

Al numero telefonico 0331 751525 è possibile fissare un appuntamento per un colloquio.

L'Ufficio relazioni con il Pubblico aziendale si trova in Largo Boito, 2 a Gallarate.

L'Ufficio di ricevimento al pubblico dell'ospedale di Gallarate è situato nella palazzina della portineria al primo piano, raggiungibile anche con ascensore per persone diversamente abili.

Rivolgendosi alla portineria dell'ospedale è possibile rintracciare telefonicamente gli operatori in modo da evitare per quanto possibile disagi all'utenza.

Indirizzo per inoltrare le segnalazioni:

Azienda ospedaliera Sant'Antonio Abate di Gallarate - Largo Boito, 2 21013 Gallarate.

### **Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione**

e referente per la Carta dei Servizi:

**Teresa Brovelli**

tel. 0331-751525 , e-mail: [comunicazione.urp@aogallarate.it](mailto:comunicazione.urp@aogallarate.it)

### **Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)**

Tel. 0331 751658 (recapito telefonico provvisorio)

.....