



CARTA DEI SERVIZI

Azienda per l'Assistenza Sanitaria N.2 "Bassa Friulana - Isontina"

Dal 1° gennaio 2015 si è costituita l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria N.2 "Bassa Friulana - Isontina" per effetto della riforma sanitaria del Friuli Venezia Giulia, approvata con L.R. n.17/2014, accorpando il territorio e tutte le funzioni svolte dall'ex Azienda per i Servizi Sanitari n. 2 "Isontina" e dall'ex Azienda per i Servizi Sanitari n. 5 "Bassa Friulana".

Il Direttore Generale è il dr. Giovanni **Pilati**

Egli è coadiuvato da:

Direttore Sanitario ff dr. Gianni Lidiano **Cavallini**

Direttore Amministrativo dott. Antonio **Poggiana**

Coordinatore Socio-sanitario dr. Sergio **Paulon**



La sede legale è a
Gorizia
Via Vittorio Veneto
n.174

L'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) è
aas2.protgen@certsanita.fvg.it

Il centralino risponde al numero telefonico **0481 5921**

Il sito web è www.aas2.sanita.fvg.it

L'AAS 2 Bassa Friulana - Isontina opera su un territorio che comprende 55 comuni delle province di Gorizia e di Udine suddivisi in 4 distretti sanitari:

Distretto Alto Isontino comprende i comuni di: Capriva del Friuli, Cormòns, Dolegna del Collio, Farra d'Isonzo, Gorizia, Gradisca d'Isonzo, Mariano del Friuli, Medea, Moraro, Mossa, Romans d'Isonzo, Sagrado, San Floriano del Collio, San Lorenzo Isontino, Savogna d'Isonzo, Villesse

Distretto Basso Isontino comprende i comuni di: Doberdò del Lago, Fogliano-Redipuglia, Grado, Monfalcone, Ronchi dei Legionari, San Canzian d'Isonzo, San Pier d'Isonzo, Staranzano, Turriaco

Distretto Est - Bassa Friulana comprende i comuni di : Aiello del Friuli, Aquileia, Bagnaria Arsa, Bicinicco, Campolongo Tapogliano, Cervignano del Friuli, Chiopris Viscone, Fiumicello, Gonars, Palmanova, Ruda, Santa Maria la Longa, San Vito al Torre, Terzo di Aquileia, Trivignano Udinese, Villa Vicentina, Visco

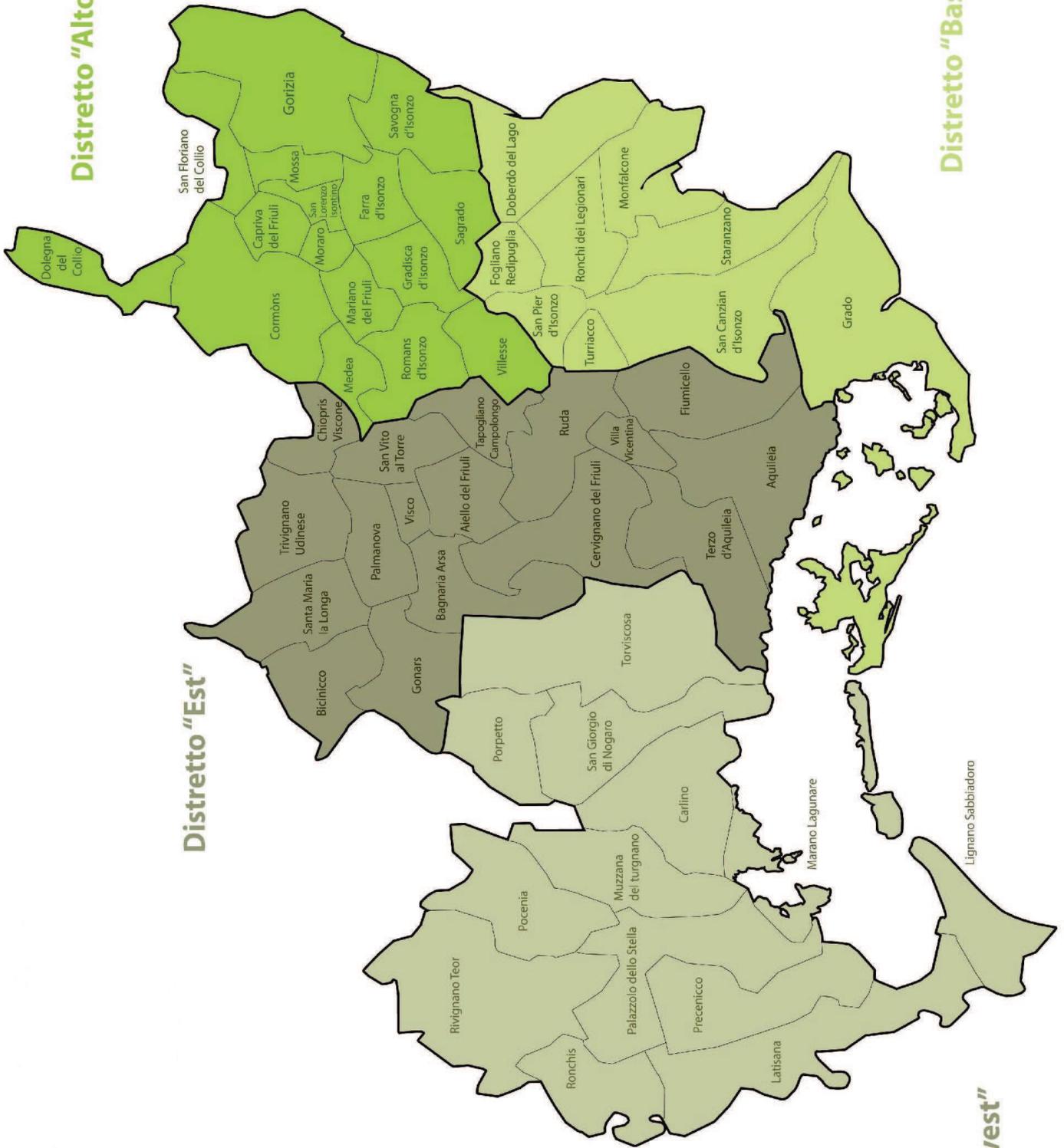
Distretto Ovest - Bassa Friulana comprende i comuni di: Carlino, Latisana, Lignano Sabbiadoro, Marano Lagunare, Muzzana del Turgnano, Palazzolo dello Stella, Pocenia, Porpetto, Precenicco, Rivignano-Teor, Ronchis, San Giorgio di Nogaro, Torviscosa.

La superficie totale del territorio servito dall'Azienda è di 1.184,54 Km²; la popolazione residente al 31/12/2015, secondo i dati ISTAT, è di 251.538 abitanti.

Il corretto dimensionamento del bacino d'utenza dell'Azienda non può non tenere conto, inoltre, del **movimento turistico** presente nel territorio del Comune di Grado e del Comune di Lignano Sabbiadoro nel periodo estivo.

Distretto "Alto Isontino"

Distretto "Basso Isontino"



L'Azienda sanitaria ha il compito di realizzare le finalità del Servizio Sanitario Regionale mantenendo come valore di riferimento la **centralità della persona** e assicurando l'erogazione delle attività in coerenza con i seguenti principi:

- a. eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale, condizione fisica o psichica in conformità al dispositivo fondamentale dell'art. 3 della Costituzione;
- b. equità ed imparzialità:** i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali;
- c. continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa nei vari presidi territoriali e senza interruzione, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;
- d. diritto di scelta:** l'Azienda rispetta il diritto dell'utente di scegliere liberamente la struttura sanitaria cui desidera accedere e ne facilita l'accesso;
- e. partecipazione** il cittadino è parte attiva nei processi di cura e di promozione della salute. L'Azienda considera suo compito, non solo informarlo su temi sanitari, ma anche ascoltarlo, nella convinzione che consapevolezza, informazione e partecipazione, anche in forma organizzata, aumentano la qualità complessiva del sistema sanitario;
- f. efficienza ed efficacia:** il servizio pubblico è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. Ogni operatore lavora per il raggiungimento di tali obiettivi in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione, risultati validi per la salute dei cittadini, ponendo attenzione alla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili;
- g. trasparenza;** intesa come accessibilità a dati ed informazioni. I cittadini e le associazioni di rappresentanza hanno diritto di conoscere in maniera trasparente i processi decisionali, le modalità di erogazione e accesso ai servizi come garanzia di uguaglianza e imparzialità, le modalità di gestione delle risorse finanziarie e umane come impegno ad utilizzare in maniera ottimale il bene pubblico.

Le attività dell'Azienda si articolano su due livelli: uno strategico ed uno operativo.

La **Direzione Strategica** è la sede di governo dell'Azienda. Essa è costituita dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo e dal Coordinatore Socio-sanitario.

Rappresenta altresì la sede ove si svolgono le interrelazioni permanenti quali:

- i rapporti con gli organismi aziendali (Collegio Sindacale, Collegio di Direzione, Consiglio dei Sanitari, Organismo Indipendente di Valutazione);
- i rapporti con le istituzioni (Conferenza dei sindaci e Assemblea dei sindaci).

La Direzione strategica è supportata da uno specifico staff denominato "Staff Direzione Strategica".

Il **livello operativo** per le attività di produzione, erogazione di prestazioni e servizi, si realizza attraverso le seguenti strutture aziendali:

- Dipartimento Assistenza Ospedaliera
 - Presidio Ospedaliero Gorizia - Monfalcone
 - Presidio Ospedaliero Latisana - Palmanova
- Dipartimento Assistenza Primaria
 - Distretto Alto Isontino
 - Distretto Basso Isontino
 - Distretto Est
 - Distretto Ovest
- Dipartimento di Salute Mentale
 - Centro Salute Mentale Distretto Alto Isontino
 - Centro Salute Mentale Distretto Basso Isontino
 - Centro Salute Mentale Distretto Est
 - Centro Salute Mentale Distretto Ovest
- Dipartimento di Prevenzione
 - Area Medica
 - Medicina Legale
 - Area Veterinaria

Direttore: dr. Maurizio **Andreatti**

Le strutture ospedaliere dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria 2 "Bassa Friulana - Isontina" sono organizzate in Dipartimenti clinici di presidio e Dipartimenti clinici aziendali, a loro volta suddivisi in aggregazioni di strutture operative complesse (SC) e semplici (SS).

I Dipartimenti clinici di presidio ospedaliero sono:

- Dipartimento Medico
- Dipartimento Chirurgico
- Dipartimento Emergenza

I Dipartimenti clinici aziendali sono:

- Dipartimento Materno Infantile
- Dipartimento Servizi Diagnostici

Presso i Presidi Ospedalieri vengono effettuati **ricoveri** in regime ordinario (urgente o programmato), in day hospital, day surgery, week surgery e attività libero professionale organizzate per garantire il primo livello di assistenza e cura a persone con patologie acute. Alcune sezioni di letti sono dedicate alla cura delle persone con patologie che hanno superato la fase acuta, ma necessitano ancora di essere trattate in ambiente ospedaliero (lungodegenza e riabilitazione).

Presso i Presidi Ospedalieri è garantita, in forma istituzionale, un'ampia offerta **ambulatoriale**. Alle prestazioni ambulatoriali si accede, in generale, con la richiesta del medico curante o dello specialista, previa prenotazione e pagamento del ticket (se dovuto). Non è richiesta l'impegnativa per l'accesso alle prestazioni in libera professione.

Nell'ingresso principale dei Presidi ospedalieri è ubicato il servizio di **portineria**. Tale servizio, oltre a vigilare sugli accessi, garantisce anche una informazione sull'ubicazione dei vari servizi all'interno della struttura.

Nella stessa sede è ubicato il centralino del Presidio ospedaliero.

Nelle aree di accesso dei visitatori dei Presidi Ospedalieri è presente un **bar-caffetteria-paninoteca** mentre nelle zone di attesa maggiormente frequentate dagli utenti sono posizionati **distributori** di bevande calde e fredde e di snack.

Nei Presidi Ospedalieri è presente una chiesa di culto cattolico ed è garantita l'**assistenza religiosa** cristiano-cattolica.

I degenti di altre confessioni possono chiedere, tramite il Coordinatore Infermieristico del reparto, l'assistenza del ministro di culto desiderato.

Direzione Medica

Gorizia - viale Fatebenefratelli, 34 - tel. 0481 592016

Monfalcone - via Galvani, 1 - tel 0481 487307

Direttore medico: dr. Maurizio **Andreatti**

Referente Infermieristica sede Gorizia ff dott.ssa Orietta **Masala**

Referente Infermieristica sede Monfalcone ff dott.ssa Gloria **Giuricin**

Direzione Amministrativa Unica

Direttore amministrativo: dott. Paolo **Burg**

**Ospedale di Gorizia**

viale Fatebenefratelli, 34

34170 Gorizia

tel. 0481 5921

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

Ospedale di Monfalcone

via Galvani,1

34074 Monfalcone

tel. 0481 4871

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

**Dipartimenti clinici di presidio****Dipartimento medico - Direttore dr. Carlo Donada**

Strutture aggregate: SC Medicina interna Gorizia, SC Medicina interna Monfalcone, SC Neurologia, SC Oncologia, SC Riabilitazione, SSD Pneumologia, SSD Diabetologia

Dipartimento chirurgico - Direttore ff dr. Maurizio Andreatti

Strutture aggregate: SC Chirurgia generale, SC Oculistica, SC Ortopedia-Traumatologia, SC Urologia, SC Otorinolaringoiatria, SSD Odontostomatologia

Dipartimento emergenza - Direttore dr. Alfredo Barillari

Strutture aggregate: SC Pronto Soccorso, Medicina d'Urgenza Gorizia, SC Pronto Soccorso, Medicina d'Urgenza Monfalcone, Punto di primo intervento di Grado, SC Anestesia e Rianimazione Gorizia, SC Anestesia e Rianimazione Monfalcone, SC Cardiologia

Dipartimenti clinici aziendali

Dipartimento materno infantile - Direttore dr. Roberto Perini

Strutture aggregate: SC Ostetricia Ginecologia Gorizia-Monfalcone, SC Ostetricia Ginecologia Latisana-Palmanova, SC Pediatria Gorizia-Monfalcone, SC Pediatria Latisana-Palmanova

Dipartimento servizi diagnostici - Direttore dr. Stefano Meduri

Strutture aggregate: SC Radiologia Gorizia-Monfalcone, SC Radiologia Latisana-Palmanova, SC Medicina Trasmfusionale Palmanova, SC Gestione Prestazioni sanitarie, SSD Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva

La **prenotazione** delle prestazioni sanitarie può essere fatta:

a. telefonicamente, al **numero unico call center 0434 223522** dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 18.00 e il sabato dalle 08.00 alle 12.00;

b. personalmente presso gli **sportelli del CUP** collocati negli ospedali:

Sportelli CUP Gorizia accettazione esami di laboratorio dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 8.30 Servizio CUP dal lunedì al venerdì dalle ore dalle 9.00 alle 19.00; prefestivi dalle 9.00 alle 15.00; chiuso sabato, domenica e festivi	Sportelli CUP Monfalcone accettazione esami di laboratorio dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 8.30 Servizio CUP dal lunedì al venerdì dalle ore dalle 9.00 alle 19.00; prefestivi dalle 9.00 alle 15.00; chiuso sabato, domenica e festivi
---	--

c. on line utilizzando il collegamento "tempi di attesa e prenotazione on line PRESTAZIONI" pubblicato sull'home page del portale aziendale www.aas2.sanita.fvg.it.

È molto importante **disdire** la prenotazione quando non ci si può presentare all'appuntamento almeno **3 giorni prima** dalla data di esecuzione della prestazione, pena il pagamento intero della prestazione, anche in presenza di esenzione ticket.

La **copia della cartella clinica o di documentazione sanitaria** può essere richiesta, direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato esibendo o fornendo copia di entrambi i documenti di riconoscimento validi e compilando un apposito modulo di richiesta:

Gorizia all'Ufficio Accettazione ricoveri - piano terra - area D dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 tel.0481 592320	Monfalcone all'Ufficio Accettazione ricoveri - edificio A - piano terra da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00 tel. 0481 487249 - 487215
--	--

2 PRESIDIO OSPEDALIERO DI LATISANA - PALMANOVA

Direzione Medica

Palmanova - via Natisone, loc. Ialmicco - tel.0432 921294

Latisana - via Sabbionera, 45 - tel. 0431 529307

Direttore medico dr. Daniele **Pittioni**

Referente Infermieristica sede Palmanova dott.ssa Francesca **Fregonese**

Referente Infermieristica sede Latisana dott.ssa Lucia **Mauro**

Direzione Amministrativa Unica

Direttore amministrativo: dott. Paolo **Burg**



Ospedale di Latisana

Via Sabbionera, 45

33053 Latisana

tel: 0431 529111

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

Ospedale di Palmanova

Via Natisone, loc. Ialmicco

33057 Palmanova

tel: 0432 921111

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it



Dipartimenti clinici di presidio

Dipartimento medico – Direttore dr. Federico Silvestri

Strutture aggregate: SC Medicina interna Palmanova, SC Medicina interna Latisana, SC Oncologia, SC Riabilitazione

Dipartimento chirurgico – Direttore dr. Mario Sorrentino

Strutture aggregate: SC Chirurgia generale, SC Oculistica, SC Ortopedia-Traumatologia, SC Nefrologia e Dialisi

Dipartimento emergenza – Direttore dr. Vanni Michelutto

Strutture aggregate: SC Pronto Soccorso, Medicina d'Urgenza Palmanova, SC Pronto Soccorso, Medicina d'Urgenza Latisana e Punto di primo intervento di Lignano Sabbiadoro, SC Anestesia e Rianimazione, SC Cardiologia

Dipartimenti clinici aziendali

Dipartimento materno infantile - Direttore dr. Roberto Perini

Strutture aggregate: SC Ostetricia Ginecologia Gorizia-Monfalcone, SC Ostetricia Ginecologia Latisana-Palmanova, SC Pediatria Gorizia-Monfalcone, SC Pediatria Latisana-Palmanova

Dipartimento servizi diagnostici - Direttore dr. Stefano Meduri

Strutture aggregate: SC Radiologia Gorizia-Monfalcone, SC Radiologia Latisana-Palmanova, SC Medicina Trasmfusionale Palmanova, SC Gestione Prestazioni sanitarie, SSD Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva

La **prenotazione** delle prestazioni sanitarie può essere fatta:

a. telefonicamente, al **numero unico call center 0434 223522** dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 18.00 e il sabato dalle 08.00 alle 12.00;

b. personalmente presso gli **sportelli del CUP** collocati all'ingresso principale dei due ospedali:

Sportelli CUP Latisana

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00
il sabato dalle 07.30 alle 13.00

Sportelli CUP Palmanova

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00
il sabato dalle 08.00 alle 12.00

c. on line utilizzando il collegamento "tempi di attesa e prenotazione on line PRESTAZIONI" pubblicato sull'home page del portale aziendale www.aas2.sanita.fvg.it.

È molto importante **disdire** la prenotazione quando non ci si può presentare all'appuntamento almeno **3 giorni prima** dalla data di esecuzione della prestazione, pena il pagamento intero della prestazione, anche in presenza di esenzione ticket.

La **copia della cartella clinica o di documentazione sanitaria** può essere richiesta, direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato esibendo o fornendo copia di entrambi i documenti di riconoscimento validi e compilando un apposito modulo di richiesta:

Latisana presso il CUP, ingresso principale, Piano Terra.
Orari: da lunedì a venerdì dalle 07.30 alle 19.00
e sabato dalle 07.30 alle 13.00
Per informazioni:
tel. 0431 529111

Palmanova presso il CUP, ingresso principale.
Orari: da lunedì a venerdì dalle 07.30 alle 19.00
e sabato dalle 08.00 alle 12.00
Per informazioni:
tel. 0432 921205

3 Dipartimento Assistenza Primaria

Direttore: dr. Luciano **Pletti**

Mediante tale Dipartimento l'Azienda realizza l'integrazione tra i diversi servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali presenti nel territorio di competenza, per assicurare una risposta coordinata e continua ai bisogni socio-sanitari della popolazione con particolare riferimento alle aree ad elevata integrazione quali: anziani, disabili, salute mentale, dipendenze, area materno-infantile.

Le funzioni che afferiscono a livello distrettuale possono essere classificate in:

a) **sanitarie** quali: assistenza medica primaria; assistenza infermieristica; assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata; cure palliative/Hospice; assistenza residenziale (RSA); assistenza farmaceutica; assistenza specialistica ambulatoriale; riabilitazione; assistenza protesica ed assistenza integrativa; assistenza penitenziaria; assistenza neuropsichiatrica e psicologica infantile ed adolescenziale; azioni di supporto nell'ambito della prevenzione delle malattie e della promozione della salute;

b) **amministrative** quali: attività amministrative rivolte all'utenza (rilascio tessere sanitarie, rilascio attestati di esenzione ticket, attività di prenotazione delle prestazioni specialistiche, scelta e revoca del medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta ecc.); aggiornamento dell'anagrafe sanitaria; attività amministrative rivolte al proprio interno, con valenza anche rispetto ad altri servizi dell'Azienda; attività amministrative in coordinamento e raccordo con altre strutture aziendali (per esempio, Ospedale, Dipartimento di Prevenzione, Servizio Farmaceutico, Medicina Convenzionata, ecc.) e con le strutture convenzionate;

c) **integrate socio-sanitarie** quali: assistenza consultoriale per la promozione e la tutela dell'infanzia e della famiglia, compresi la mediazione, l'affido e l'adozione; assistenza scolastica e inserimento lavorativo per persone disabili, con dipendenza patologica e con sofferenza mentale; assistenza residenziale e semiresidenziale nelle aree della disabilità, delle dipendenze, della salute mentale e dell'età evolutiva; assistenza residenziale, semiresidenziale ed intermedia per adulti-anziani non autosufficienti; assistenza sociale.

Altra funzione è il raccordo tra Azienda, Cittadino e Medico di Medicina Generale, Pediatra di Libera Scelta e medico del servizio di continuità assistenziale ("Guardia Medica").

Il Distretto corrisponde all'Ambito distrettuale (associazione dei Comuni) insieme al quale gestisce tutte le situazioni ad "alta integrazione sociosanitaria" tramite la definizione di progetti condivisi.

a Distretto Alto Isontino

Direzione **Cormòns Viale Venezia Giulia, 74**

tel 0481 629201/02

Direttore: dr.ssa Marcella **Bernardi**

Referente Infermieristica: Tiziana **Furlan**



Distretto Alto Isontino

Sede di Cormòns

Viale Venezia Giulia, 74

tel. 0481 629201 - 629202

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it



Distretto Alto Isontino

Sede di Gorizia

Via Vittorio Veneto, 169 - palazzina B

tel. 0481 592858 – 592856

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

Distretto Alto Isontino

Sede Gradisca d'Isonzo

Via Fleming, 1

tel. 0481 960073

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it



RSA Gorizia

Via Fatebenefratelli, 34
c/o Ospedale - Quinto piano
tel. 0481 592308

RSA Cormòns

Viale Venezia Giulia, 74
Primo piano
tel.0481 629277

Hospice Gorizia

Via Fatebenefratelli, 34
c/o Ospedale - Quinto piano
tel. 0481 592308

Nucleo Gravi Cerebrolesi Gorizia

Via Fatebenefratelli, 34
c/o Ospedale - Quinto piano
tel. 0481 594667

b Distretto Basso Isontino

Direzione **Monfalcone Via Galvani, 1 c/o Ospedale San Polo**

tel 0481 487516

Direttore: f.f. dr. Michele **Luise**

Referente Infermieristico: Paolo **Frittitta**



Distretto Basso Isontino

Sede di Monfalcone

Via Galvani, 1

Ospedale San Polo

tel. 0481 487516

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

Distretto Basso Isontino

Sede di Grado

Via Buonarroti, 10

tel. 0431 897902

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it



RSA Monfalcone

Via Galvani,1
c/o Ospedale – Quarto Piano
tel. 0481 487552

Hospice Monfalcone

Via Galvani,1
c/o Ospedale – Quarto Piano
tel. 0481 487321

c Distretto Est

Direzione **Cervignano del Friuli Via Trieste, 75**

tel. 0431 387701

Direttore: dr. Luciano **Pletti**

Referente Infermieristica: dott.ssa Marta **Pordenon**



Distretto Est

Sede di Cervignano del Friuli

Via Trieste, 75

tel. 0431 387701

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

Distretto Est

Sede di Palmanova

Via Molin, 21

tel. 0432 921917

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it



RSA Palmanova

Via Natisone

c/o Ospedale - Primo piano corpo C

tel. 0432 921368

Hospice Palmanova

Via Natisone

c/o Ospedale - Primo piano corpo C

tel. 0432 921368

d Distretto Ovest

Direzione **Latisana Via Sabbionera, 45**

tel. 0431 529325

Direttore: dr. Mario **Corbatto**

Referente Infermieristica: dott.ssa Daniela **Anastasia**



Distretto Ovest

Sede di Latisana

Via Sabbionera, 45

tel. 0431 529325

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

Distretto Ovest

Sede di San Giorgio di Nogaro

Via Palmanova, 1

tel. 0431 624811/815

pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it



RSA Latisana

Via Sabbionera, 45

c/o Ospedale - Terzo piano

tel. 0431 529356

Hospice Latisana

Via Sabbionera, 45

c/o Ospedale - Quinto piano

tel. 0431 529475

4 Dipartimento di Salute Mentale

Direttore: dr. Marco **Bertoli**
Referente Infermieristico: Fulvia **Rizzi**

Il Dipartimento di Salute Mentale è il riferimento territoriale per la tutela della salute mentale, perseguita attraverso una organizzazione unitaria e coerente delle varie articolazioni strutturali e funzionali in cui si esprime la presa in carico dei bisogni di salute mentale della popolazione di riferimento a livello aziendale. Esso opera per la promozione del benessere mentale, per la prevenzione, la cura e la riabilitazione di ogni forma di disturbo mentale, privilegiando la soggettività della persona, proponendo un ampio ventaglio di risposte personalizzate ed intervenendo primariamente sul territorio secondo una logica di salute mentale di comunità.



Via Vittorio Veneto, 174
Parco Basaglia
34170 Gorizia
tel. 0481 592719
pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

L'erogazione delle prestazioni sociosanitarie a elevata integrazione sanitaria nel settore della salute mentale è garantita tramite i Centri di Salute Mentale operanti sulle 24 ore in ciascuno degli ambiti territoriali in cui si articolano i distretti della Azienda.

CSM Gorizia

Direttore dr.ssa Paola **Zanus Michiei**
Via Vittorio Veneto, 171
tel. 0481 594101/4

CSM Monfalcone

Direttore dr. Pier Paolo **Mazzuina**
Via Romana, 94
tel.0481 791717

CSM Latisana

Direttore dr. Marco **Bertoli**
Via Sabbionera, 45
tel. 0431 529376

CSM Palmanova

Direttore ff dr. Marco **Bertoli**
Via Molin, 21
tel.0432 921948

Il servizio di continuità assistenziale assicura l'assistenza medica territoriale negli orari non coperti dal medico di medicina generale e dai pediatri di libera scelta, e cioè:

- dal lunedì al venerdì dalle 20.00 alle 08.00
- dalle 10.00 del sabato alle 08.00 del lunedì
- dalle 10.00 dei giorni prefestivi alle 08.00 del primo giorno feriale successivo

Si accede per via telefonica o per accesso diretto presso le sedi del servizio.

Gorizia	viale Fatebenefratelli 34 c/o Ospedale San Giovanni tel. 0481 547209 - 0481 538457
Cormòns	viale Venezia Giulia 74 tel. 0481 60100
Gradisca	via Fleming 1 tel. 0481 547209 - 0481 538457
Monfalcone	via Galvani 1 c/o Ospedale San Polo tel. 0481 791981
Grado	via Buonarroti 10 tel. 0431 878154 Guardia Medica Turistica* tel. 0431 897906
Cervignano del Friuli	Via Trieste n. 75 tel. 0431 387708
Palmanova	Via Natisone, loc. Ialmicco c/o Ospedale di Palmanova tel. 0432 921243 cellulare 334 6709480
Latisana	Via Sabbionera n. 45 c/o presso l'Ospedale di Latisana padiglione "vecchio" Primo Piano stanza 12 tel. 0431 529200 cellulare 335 5347475
San Giorgio di Nogaro	Via Palmanova n. 1 tel. 0431 624822 cellulare 334 6936960
Lignano Sabbiadoro	Guardia Medica Turistica* Via Tarvisio

* **Guardia Medica Turistica solo per il periodo estivo (giugno-settembre)**

L'elenco dei **Medici di Famiglia (Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta)** con la descrizione delle sedi e degli orari degli ambulatori sono disponibili sul sito aziendale - Servizi al cittadino > Medico di famiglia.

6 Dipartimento Prevenzione

Direttore: dr. Gianni Lidiano **Cavallini**

Referente Infermieristico: dott.ssa Roberta **Greci**

Il Dipartimento di Prevenzione è il Dipartimento strutturale aziendale che assicura il livello essenziale di assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro. In tal senso concorre alla promozione e tutela della salute della popolazione e della comunità, anche attraverso la valutazione e il controllo dei fattori di rischio, tenendo conto costantemente del contesto in cui opera, nonché dei mutamenti in corso, in particolare abitudini di vita, profilo demografico ed epidemiologico, determinanti sociali e ambientali di salute; attua programmi di sanità pubblica.

Svolge, in particolare, funzioni di:

- Promozione e tutela della salute, valorizzando le responsabilità sociali per la salute, sviluppando reti e alleanze con tutte le istituzioni e portatori di interesse presenti nelle comunità locali, integrandosi con le altre strutture aziendali, in particolare con il Dipartimento per l'Assistenza Primaria;
- Vigilanza e tutela della salute pubblica in materia di sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro, di sicurezza degli alimenti, di sanità pubblica veterinaria



Via Vittorio Veneto, 169
34170 Gorizia
tel. 0481 592850
pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it

Via Molin, 21
33057 Palmanova
tel: 0432-921897/91
pec: aas2.protgen@certsanita.fvg.it



L'Azienda ispira la sua azione al miglioramento continuo della qualità dei servizi. Gli standard di qualità che l'Azienda Sanitaria si impegna a garantire riguardano sia aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) che soggettivi (rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dei cittadini/utenti).

La qualità viene intesa globalmente, nel senso che la qualità tecnica e organizzativa dei servizi deve essere confrontata con la qualità percepita dagli utenti.

Qualità percepita

Il punto di vista dell'utente, quale strumento per rilevare alcuni aspetti attinenti le dimensioni della qualità del servizio, è di particolare importanza. Per tale motivo l'Azienda garantisce, in collaborazione con i cittadini e le organizzazioni di tutela, specifiche azioni che, a partire dall'esperienza dell'utente raccolta con la rilevazione della qualità percepita ed il sistema di gestione delle segnalazioni, sono volte a migliorare gli standard di qualità.

Qualità tecnico/organizzativa

Gli standard regionali e nazionali di qualità sono i punti di riferimento che i servizi aziendali assumono per assicurare la qualità tecnico/organizzativa. I flussi informativi garantiscono il monitoraggio di fenomeni quali: le infezioni dei siti chirurgici, le lesioni da pressione, il livello di dolore riferito, le cadute accidentali, coperture vaccinali, copertura screening oncologici, indicatori di performance assistenziali, tempi di attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali e di ricovero.

Sono inoltre attivi sistemi di analisi e miglioramento anche finalizzati al perseguimento della qualità tecnico/organizzativa nelle strutture sanitarie, sulla base dei requisiti di qualità stabiliti dalle attività di accreditamento istituzionale.

Qualità professionale

Il sistema di formazione e aggiornamento aziendale individua annualmente le priorità per l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze dei professionisti che operano nelle diverse strutture ed attua un piano annuale di formazione in coerenza con le priorità individuate.

Sicurezza delle cure e dei processi assistenziali

E' attivo un sistema di individuazione precoce dei possibili rischi connessi alle cure ed i miglioramenti che possono essere introdotti per potenziare la sicurezza degli assistiti. E' inoltre attivo un sistema di "incident reporting" che permette l'analisi approfondita di eventuali eventi indesiderati per ridurre la possibilità di riaccadimento.

Comunicazione e informazione

L'Azienda si impegna a perseguire la costante ed aggiornata informazione del cittadino sui servizi sanitari, sulle modalità di accesso ed erogazione delle principali prestazioni.

L'AAS2 garantisce la massima circolazione di informazioni complete e qualificate, anche tramite il proprio sito internet, mettendo il cittadino in condizione di trovare i servizi di cui necessita.

I cittadini hanno altresì diritto ad essere informati sui trattamenti sanitari che li riguardano (consenso informato) al fine di garantire adeguati livelli di partecipazione/condivisione delle strategie/scelte di cura/terapia.

Le informazioni vengono fornite al diretto interessato e solo alle persone espressamente indicate dall'assistito. Sempre per motivi di tutela della privacy non si rilasciano informazioni telefoniche.

Sono attive modalità di mediazione culturale per i cittadini stranieri.

Personalizzazione e umanizzazione

E' garantito il rispetto della privacy e della riservatezza, delle appartenenze religiose, ed il progressivo adeguamento dei ritmi delle attività sanitarie a quelli della vita quotidiana.

L'accesso del non vedente accompagnato dal cane guida è consentito in tutte le aree ospedaliere aperte al pubblico. L'accesso degli animali di affezione a pazienti ricoverati che non possono uscire dalla camera di degenza e per i quali non sia prevista una dimissione al domicilio entro breve termine, è ammesso su specifica autorizzazione della direzione ospedaliera o del distretto.

Confort alberghiero

L'Azienda si impegna a eliminare le barriere architettoniche ed a mantenere gli ambienti sicuri, puliti e confortevoli. Per quanto riguarda la ristorazione, per i pazienti non soggetti a particolari restrizioni dietetiche è possibile la prenotazione dei pasti e la scelta del menù in modo individualizzato.

In tutti i locali delle strutture aziendali è in vigore il **divieto di fumo**, segnalato con cartelli contenenti le relative norme ed i nominativi dei responsabili incaricati alla vigilanza



L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria 2 "Bassa Friulana - Isontina" garantisce la funzione di tutela degli utenti del Servizio Sanitario Nazionale e promuove gli interventi per il miglioramento e l'adeguamento dei servizi alle esigenze dei cittadini attraverso i seguenti strumenti:

- a. il regolamento dei diritti e dei doveri del cittadino malato;
- b. la carta dei diritti del bambino in ospedale;
- c. il regolamento di pubblica tutela;
- d. i programmi di verifica del grado di soddisfazione dei cittadini;
- e. l' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

a Regolamento dei diritti e dei doveri del cittadino malato

Il Regolamento è il documento pubblico attraverso il quale vengono individuati i diritti specifici e concreti in tema di salute sulla base dell'esperienza quotidiana dei cittadini con il fine di interpretare il più generale diritto alla tutela della salute previsto dalla Costituzione ed i diritti specifici contenuti nelle leggi dandone effettiva attuazione.

Il Regolamento rappresenta la codificazione dei diritti la cui denuncia di violazione consente di attivare le procedure previste dal Regolamento di pubblica tutela.

Ad integrazione dei principi fondamentali e con riferimento alle norme di diritto internazionale, l'AAS 2 s'impegna ad accogliere i seguenti diritti e doveri derivanti da:

- Art. 25 della "Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo", approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU nel 1948;
- Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale agli artt. 2, 3 e 32;
- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dall'American Hospital Association;
- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CEE in Lussemburgo 6 – 9 maggio 1979;
- "Carta dei 33 diritti del Cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980.

Il presente regolamento è conforme allo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici e sanitari" di cui al D.P.C.M. del 19 maggio 1995.

Diritti

- a. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
 - b. In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.
 - c. Il paziente ha diritto di ricevere un’assistenza medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria malattia.
 - d. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni riguardanti le prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
 - e. Il paziente ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
 - f. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. Il linguaggio usato dovrà essere comprensibile e adeguato all’età e alla cultura della persona e dei familiari.
 - g. In particolare, salvo casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell’inopportunità di un’informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
 - h. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all’articolo precedente.
 - i. Il paziente ha diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente i sanitari che lo curano delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
 - j. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
 - k. La persona assistita ha diritto ad usufruire di ambienti e servizi quanto più possibile confortevoli e comunque mantenuti in condizioni igieniche adeguate.
 - l. Il paziente ha diritto di presentare reclami e segnalazioni che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull’esito degli stessi, secondo quanto previsto dal regolamento di Pubblica Tutela dell’Azienda.
- La diretta partecipazione all’adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L’impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Doveri

- a. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- b. L'accesso in ospedale od in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- c. È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- d. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- e. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria dell'AAS (ospedale, poliambulatorio, ecc.) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- f. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico della struttura.
- g. In situazioni di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore della struttura o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- h. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, telefonini e radioline con volume alto, ecc...). E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno degli ospedali.
- i. In tutte le strutture aziendali è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita nella struttura ospedaliera.

- j. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- k. È opportuno che i pazienti e i visitatori si spostino all'interno delle strutture aziendali utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- l. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del reparto/servizio ed il benessere del cittadino malato.

b Carta dei diritti del bambino in ospedale

E' il documento pubblico attraverso il quale vengono individuati i diritti specifici e concreti in tema di salute del bambino.

- a. **Il diritto alla salute.** L'AAS 2 "Bassa Friulana – Isontina" si impegna alla promozione della salute del bambino fin dall'epoca prenatale, con interventi educativi e di assistenza durante gravidanza, parto e primi mesi di vita in cui sarà favorito il sereno inserimento del neonato nella famiglia e promosso l'allattamento naturale. Saranno attuati interventi di educazione sanitaria con particolare riguardo a nutrizione, igiene personale e ambientale, prevenzione di malattie infettive e incidenti e per favorire stili di vita salubri finalizzati anche a prevenire patologie croniche nella vita adulta. Sarà infine posta grande attenzione, in tutte le fasi d'età, dalla nascita all'adolescenza, alla tutela della salute mentale, all'inserimento scolastico e in comunità e alla progressiva autonomia e maturazione dei giovani, che andranno favoriti nel libero accesso ai servizi. Saranno svolti interventi di educazione sanitaria anche per la prevenzione delle dipendenze e del disagio psichico e sociale.
- b. **Il diritto ad una assistenza "globale".** I sanitari terranno conto del contesto di vita e della globalità dei problemi del bambino e opereranno in sintonia tra loro, con la famiglia, le comunità e tutte le strutture sanitarie, sociali ed educative esistenti nel territorio.
- c. **Il diritto alla qualità delle cure.** Il personale si impegna all'aggiornamento permanente delle proprie competenze tecniche, sanitarie e culturali e a fornire cure fondate sulle più recenti evidenze scientifiche e su linee guida consigliate da società scientifiche nazionali ed internazionali. Nel caso le risorse non consentano di far fronte a particolari esigenze del bambino sarà dovere dei

sanitari indirizzare la famiglia presso altre strutture con competenze adeguate. Sono garantite le migliori prestazioni sanitarie possibili a tutti i minori, senza alcuna distinzione di sesso, razza, colore, lingua, religione, opinione politica, reddito, condizione legale, sociale o sanitaria del bambino o dei suoi genitori. Particolare attenzione verrà anzi prestata a tutti i bambini con problemi complessi.

- d. Il diritto alla propria identità e alla privacy.** Ogni bambino ha il diritto di essere identificato con il proprio nome (non con un numero o la propria patologia...) e al rispetto del pudore e della propria sensibilità e riservatezza con particolare attenzione soprattutto verso gli adolescenti. Il personale rispetterà gli obblighi professionali e di legge riguardanti il segreto professionale e il trattamento dei dati sensibili concernenti la privacy.
- e. Il diritto di essere ascoltati e resi partecipi.** Il personale instaurerà con il bambino e la famiglia rapporti improntati sul rispetto, la collaborazione e l'informazione riguardo ogni aspetto della salute e delle cure. Tempo e spazi adeguati devono essere predisposti per l'ascolto dei problemi di bambini e famiglie. Il linguaggio usato dovrà essere comprensibile e adeguato all'età e alla cultura del bimbo e dei familiari. L'Azienda promuove il miglioramento della qualità delle cure anche coinvolgendo attivamente famiglie e associazioni di volontariato, mettendo a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e impegnandosi a valutare periodicamente il proprio operato con programmi di sorveglianza epidemiologica e dei principali indicatori di salute della popolazione. L'Azienda favorisce, altresì, con la partecipazione delle famiglie e della rete dei servizi sociali e sanitari, la costruzione e la diffusione di una cultura che riconosca all'età evolutiva competenza e capacità ad esprimere i bisogni e, che di conseguenza, apriti risposte rispettose della specificità e soggettività del bambino e dell'adolescente.
- f. Il diritto di essere informati.** Il personale si impegnerà a chiarire modalità, vantaggi, svantaggi, eventuali alternative e rischi di ogni tipo di cura, specie di quelle più complesse. Sarà ricercato il consenso informato e la partecipazione attiva della famiglia e del bambino, che perlomeno dai 6 anni in poi ha crescenti capacità e diritti di essere coinvolto nelle scelte che lo riguardano.
- g. Il diritto all'autonomia nelle cure.** Il bambino affetto da patologie complesse, croniche o ricorrenti sarà aiutato ad apprendere una gestione quanto più possibile autonoma e consapevole dei propri problemi.
- h. Il diritto a interventi meno invasivi e dolorosi e di non essere separati dai familiari.** Il personale ha il dovere di minimizzare tutte le fonti di ansia, stress e dolore anche scegliendo, a parità di efficacia, gli interventi meno invasivi. Particolare attenzione sarà posta alla prevenzione e terapia del dolore, anche nei bimbi più piccoli e incapaci di esprimersi verbalmente.

In caso di ricovero è opportuno che tutti i bambini siano accolti in strutture pediatriche assieme ad un familiare e siano assistiti da personale specializzato

nelle cure all'infanzia e nel sostegno anche psicologico dei genitori.

- i. Il diritto di essere assistiti dal proprio medico.** Il ricorso ai ricoveri deve essere ridotto al minimo indispensabile, favorendo piuttosto l'assistenza domiciliare. Ogni bambino ha il diritto di essere assistito dal proprio medico di fiducia e l'Azienda Sanitaria si impegna a creare le condizioni per cui ogni bambino possa disporre del proprio pediatra di base. Tutti i sanitari collaboreranno in armonia con il pediatra/medico del bambino per favorire la massima continuità, organicità ed efficacia della comunicazione e delle cure.
- j. Il diritto di essere protetti da ogni forma di violenza fisica e psichica.** Il personale sanitario ha il mandato di fornire ai minori tutto l'appoggio necessario per prevenire e individuare ogni forma di violenza fisica e psichica compresi il maltrattamento, la violenza sessuale, l'abbandono, lo sfruttamento. Per ottemperare le norme di legge a tutela dei minori e in ogni altro caso di necessità le suddette situazioni vanno segnalate tempestivamente alle autorità e/o ai servizi sociosanitari competenti.

C Regolamento di pubblica tutela

L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria 2 "Bassa Friulana - Isontina" garantisce ai cittadini la tutela del diritto di salute attraverso la possibilità di presentare segnalazioni e reclami a seguito di atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio, limitando, totalmente o parzialmente, la corretta fruizione del servizio offerto in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

Pertanto provvede a raccogliere, valutare e rispondere alle segnalazioni dei cittadini, degli utenti e dei loro familiari o degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Friuli Venezia Giulia e/o collaboranti con l'AAS 2, inerenti la qualità dei servizi erogati. Ciò al fine di rilevare se le esigenze e le aspettative esplicite ed implicite degli stessi sono soddisfatte e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l'individuazione e l'attuazione di azioni di miglioramento.

La struttura di riferimento aziendale per la gestione delle segnalazioni è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Le diverse strutture aziendali assicurano il necessario raccordo con l'URP al fine di un corretto ed uniforme espletamento del processo relativo alla gestione delle segnalazioni/reclami.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) quale articolazione organizzativa interna presidia:

- a.** le attività per la promozione e lo sviluppo del sistema "Carta dei Servizi";
- b.** i meccanismi operativi per l'analisi della qualità percepita;
- c.** le procedure di segnalazione dei reclami;
- d.** il sistema aziendale della comunicazione interna ed esterna;
- e.** il sistema aziendale degli indicatori per la qualità.

L'URP assicura la funzione di ascolto dei bisogni dei cittadini nelle seguenti sedi:

URP Gorizia

Ospedale, piano terra - Viale Fatebenefratelli, 34 - Gorizia

telefoni 0481 592083 - fax 0481 592460

orario al pubblico: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00

e-mail: urp@ass2.sanita.fvg.it

URP Monfalcone

Edificio A, Ospedale San Polo - Via Galvani, 1 - Monfalcone

telefoni 0481 487583 – fax 0481 487582

orario al pubblico: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00

e-mail: urp2@ass2.sanita.fvg.it

URP Palmanova

Piano terra – Corpo B Ospedale di Palmanova

Via Natisone Loc. Ialmicco - Palmanova

telefono: 0432 921444 fax: 0432 921500

orario al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

e-mail: urp@ass5.sanita.fvg.it

La funzione di ascolto dei bisogni dei cittadini è assicurata anche presso le
Direzioni Ospedaliere ubicate presso le sedi degli ospedali di Palmanova e di Latisana

d Amministrazione Trasparente

L'elemento centrale della trasparenza è rappresentato dalla pubblicazione di dati e notizie relativi all'Azienda ed i suoi agenti sul sito internet istituzionale www.aas2.sanita.fvg.it.

In conformità a quanto disciplinato dal D.Lgs. 33/2013, l'Azienda ha istituito nella *home page* del sito istituzionale www.aas2.sanita.fvg.it un'apposita sezione raggiungibile dal *link* identificabile dall'etichetta "Amministrazione trasparente".

Le segnalazioni relative alla mancata pubblicazione di atti o documenti previsti dal D.Lgs. 33/2013 sul sito "Amministrazione trasparente" dovranno essere inviate al Responsabile della Trasparenza all'indirizzo di posta elettronica accessocivico@ass2.sanita.fvg.it

e Associazioni di Volontariato e Tutela

L'ascolto dei cittadini che operano attraverso le Associazioni di Volontariato per i bisogni della collettività, le loro valutazioni dei servizi offerti, nonché la partecipazione ai processi decisionali in ambito socio-sanitario sono necessità che l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria 2 Bassa Friulana - Isontina vuole migliorare.

Per poter conoscere tutte le Associazioni di Volontariato, le loro necessità e i loro obiettivi, al fine di dare inizio ad una fattiva collaborazione, si invitano le Associazioni stesse a mettersi in contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'AAS 2 Bassa Friulana - Isontina

I riferimenti delle **Associazioni di Volontariato e Tutela** dei Cittadini sono pubblicati sul portale aziendale

9 Applicazione "Emergenze FVG"

"**Emergenze FVG**" è una app per smartphone Android e IOS che fornisce informazioni su:

- numero di pazienti e stima dei tempi di attesa nei Pronto Soccorso regionali, in base al triage di accettazione (codice bianco-verde-giallo-rosso)
- ubicazione e gli orari e numero di telefono dei medici di Continuità Assistenziale (Guardie Mediche)
- ubicazione, gli orari di apertura ed i numeri di telefono delle Farmacie in Friuli Venezia Giulia.

Tramite la APP è possibile inoltre chiamare il numero di emergenza 112. La APP è disponibile in italiano, inglese, tedesco e sloveno.

10 Numero Unico Emergenza

112

112 è il numero unico di riferimento per ogni emergenza in Friuli Venezia Giulia. E' gratuito ed è attivo 24 ore su 24 sia da rete fissa che mobile ed è multilingue.

Utilizzando il collegamento "situazione pazienti in **PRONTO SOCCORSO**" pubblicato sull'home page del portale aziendale www.aas2.sanita.fvg.it è possibile conoscere i tempi di attesa presso tutti i Pronto Soccorso regionali.



11 Accesso alle prestazioni

La **prenotazione** delle prestazioni sanitarie può essere fatta:

a. telefonicamente, **al numero unico call center 0434 223522** al costo di una chiamata urbana del proprio operatore dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 18.00 sabato dalle 08.00 alle 12.00;



b. personalmente presso gli **sportelli del CUP** (Centro Unico di Prenotazione) collocati negli ospedali e nei distretti;

c. **on line** utilizzando il collegamento "tempi di attesa e prenotazione on line PRESTAZIONI" pubblicato sull'home page del portale aziendale www.aas2.sanita.fvg.it.



E' molto importante **disdire** una prenotazione quando non ci si può presentare all'appuntamento. E' possibile cancellare la prenotazione per una visita o un esame telefonando al numero unico del Call center 0434 223522, utilizzando il collegamento on line "ANNULLAMENTO prenotazione" pubblicato sull'home page del portale aziendale www.aas2.sanita.fvg.it o recandosi presso gli sportelli CUP aziendali. La disdetta, deve essere effettuata almeno **3 giorni prima** dalla data di esecuzione della prestazione, pena il pagamento intero della prestazione, anche in presenza di esenzione ticket.

Il numero unico 0434 223522 fornisce **informazioni ed orientamento sui servizi sociali** per tutto il territorio regionale. Il numero ha il costo di una chiamata urbana del proprio operatore dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00; sabato, domenica e festivi dalle 9.00 alle 14.00.

Servizio Sanitario Nazionale
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
Azienda per l'Assistenza Sanitaria
2 Bassa Friulana- Isontina

A cura di
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Grafica e impaginazione
Andrea Colussi (grafica.aziendale@aas2.sanita.fvg.it)

Edizione
Giugno 2017