

QUADERNI

DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

SECONDO RAPPORTO SUL PROCESSO DI ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI NEL SSN

Letture ragionate delle Carte delle
Aziende Sanitarie

3

Dipartimento della Programmazione



Ministero della Sanità

INDICE

Obiettivi, destinatari e guida alla lettura.....	pag 3
Stato di attuazione della Carta dei servizi nel SSN.....	pag 7
Sintesi della lettura ragionata dei contenuti delle carte dei servizi.....	pag 17
Legenda delle voci selezionate.....	pag 25
Le Aziende che hanno adottato la Carta dei Servizi Sanitari	pag 31
Anagrafico delle Aziende che hanno adottato la Carta dei Servizi Sanitari.....	pag 127
Anagrafico delle Aziende che stanno lavorando sulla Carta dei Servizi e hanno emanato Delibere.....	pag 181
Allegati	
• Riferimenti normativi del sistema della Carta dei servizi.....	pag 229
• Scheda dei referenti regionali.....	pag 233
• Scheda per lo Sportello della Carta dei servizi.....	pag 237

OBIETTIVI, DESTINATARI E GUIDA ALLA LETTURA

Il presente rapporto intende mettere a disposizione delle aziende sanitarie, delle regioni, delle altre amministrazioni interessate, del Dipartimento della funzione pubblica, dei cittadini e delle loro associazioni:

- l'aggiornamento sullo stato del processo di attuazione della Carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale
- una lettura ragionata dei contenuti delle Carte pervenute al Ministero della sanità.

Il rapporto fa riferimento alla situazione rilevata alla data del 30 aprile 1996 e segue il primo "Rapporto sullo stato di attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario" con il quale sono stati esposti ed analizzati i primi risultati positivi registrati nella fase di avvio del provvedimento.

Con questo rapporto il Ministero della sanità intende rendere trasparente e disponibile un set di informazioni oggettive tratte dalle Carte pervenute al Ministero, al fine di:

- dare una risposta al diritto di informazione di tutti i soggetti, istituzionali e sociali, comunque interessati all'andamento del processo di attuazione della Carta in sanità;
- facilitare la "messa in rete" delle esperienze e sostenere le aziende ancora impegnate nella fase di progettazione e realizzazione della Carta;
- offrire una base informativa, a livello nazionale, regionale e locale, con la quale sostenere l'avvio della fase di valutazione dei risultati del processo di attuazione della Carta.

La “griglia di lettura “ utilizzata per analizzare le Carte è stata costruita con riferimento alle linee di guida n. 2/95 (“Attuazione della Carta dei servizi”); essa prende in considerazione:

- le informazioni fornite dalle Carte dei servizi (per i cinque livelli di assistenza);
- gli standard sui tempi di attesa;
- gli impegni sulla umanizzazione, sulla personalizzazione, sulla semplificazione e la trasparenza;
- le modalità di tutela, partecipazione, di verifica degli standard e della soddisfazione dell’utente.

Con questo rapporto, ciascuna azienda sanitaria o regione può valutare il livello di completezza dell’informazione prodotta rispetto a quanto previsto dalle linee guida 2/95. Va sottolineato che l’analisi dei contenuti delle Carte non vuole, né potrebbe essere, una valutazione della loro adeguatezza e del loro effettivo impiego come “patto con l’utenza”.

Per la valutazione dei principali processi implicati dalla Carta dei servizi (garanzia dei livelli di qualità, comunicazione ai cittadini e tutela dei diritti degli utenti, coinvolgimento del personale) è necessario un processo di verifica più approfondito, che è oggi in fase di avvio e che sarà concluso, con la collaborazione di tutti i soggetti istituzionali del SSN, entro la fine del 1996. I risultati di tale processo di valutazione degli effetti della Carta dei servizi saranno oggetto del prossimo rapporto sullo stato di attuazione della Carta dei servizi.

Il presente rapporto è così articolato:

- nel capitolo “Lo stato di attuazione della Carta dei servizi nel SSN” si dà conto delle principali tendenze registrate nella fase di avvio del processo attuativo (al 30 aprile 96)
- nel capitolo “Sintesi della lettura ragionata dei contenuti delle Carte dei servizi” sono indicate le principali risultanze che emergono dalla

lettura delle informazioni contenute nelle Carte dei servizi delle Aziende sanitarie, suddivise tra Aziende Usl e Aziende Ospedaliere ;

- nel capitolo “Le Aziende che hanno adottato la Carta dei servizi sanitari” sono classificate le informazioni contenute nelle Carte dei servizi delle singole Aziende, suddivise su base regionale, secondo una griglia di lettura di cui viene illustrata una legenda in apertura del capitolo;
- nei capitoli “Anagrafico delle aziende che hanno adottato la Carta dei servizi sanitari” e “Anagrafico delle aziende che stanno lavorando sulla Carta dei servizi e hanno emanato Delibere” sono riportate le

informazioni anagrafiche delle aziende Usl e ospedaliere che hanno adottato la Carta dei servizi sanitari o una delibera di attivazione di un progetto riferito alla Carta, con l’indicazione dei referenti. in allegato sono riportate tre schede: la prima scheda riguarda il sistema dei riferimenti normativi della Carta dei servizi; la seconda scheda riporta l’elenco dei referenti regionali e provinciali per la Carta dei servizi; infine, la terza scheda è un modulo di feed-back per la segnalazione di imprecisioni o errori e di suggerimenti per migliorare il monitoraggio del processo di attuazione della Carta dei servizi.

STATO DI ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI NEL SSN

Al 30 aprile 1996, a meno di un anno di distanza dalla pubblicazione delle Linee di guida n. 2/95 per l'attuazione della Carta dei servizi e a 8 mesi dalla pubblicazione del primo rapporto sullo stato di attuazione (aggiornato a ottobre 1995), il processo di adozione delle Carte appare ulteriormente consolidato e approfondito.

Infatti il numero di aziende sanitarie che dispone di una Carta dei servizi è quasi raddoppiato, passando da 82 a 158 Aziende (51% del totale). Considerando anche le Aziende che hanno in corso progetti per l'attuazione della Carta, il totale delle Aziende sanitarie impegnate nel processo di adozione della Carta è oggi pari a 251 (pari all'81% del totale; vedi tabella 1).

¹Sono inoltre arrivate dopo il 30 aprile, e non sono state quindi analizzate, le Carte dei servizi delle seguenti aziende:

- *Usl di Palmi (Calabria)*

Quindi, la Carta dei servizi non interessa ancora tutte le Aziende sanitarie. Considerando tuttavia l'impegno richiesto per la sua adozione e la novità delle tematiche che essa introduce nelle strutture pubbliche, i dati raccolti confermano una forte propensione delle strutture del SSN a misurarsi con un processo innovativo come quello della Carta dei servizi. Tale propensione resta elevata in quasi tutte le regioni: non si rilevano infatti significative differenze e il processo appare distribuito in maniera relativamente uniforme sul territorio nazionale (vedi grafici, pag. e tabelle 2, 3 4).

-
- *Usl di Empoli (Toscana)*
 - *Azienda ospedaliera Pisana (Toscana)*
 - *Usl di Ponte S. Pietro (Lombardia)*
 - *Usl di Pesaro (Marche)*
 - *Azienda ospedaliera S.Elia (Sicilia)*

La lettura dei dati quantitativi non consente ancora una valutazione sul reale impiego delle Carte come “patto” con i cittadini. Infatti, il processo avviato può esaurirsi nell’assunzione di un impegno di tipo prevalentemente burocratico e formale, in cui la Carta come resta un mero adempimento amministrativo, affidato a un gruppo di lavoro poco integrato o ad agenzie esterne; in questi casi spesso le informazioni raccolte non vengono poi effettivamente comunicate, e gli standard o impegni non corrispondono a un reale processo di miglioramento.

Oppure, al contrario, la Carta dei servizi può rappresentare una opportunità di cambiamento, che coinvolge tutto il personale e soprattutto la direzione. In questi casi, la Carta contiene informazioni che diventano reale comunicazione, gli standard sono intesi come impegni realistici e sono individuati per priorità, i reclami sono assunti come uno strumento utile per il miglioramento, e la verifica si basa su riscontri esterni, indagini, pareri, etc.

Il presente rapporto non fornisce ancora una risposta sulla tendenza prevalente del processo tra queste due possibili opzioni. Non è infatti compito del presente rapporto rilevare:

- l’avvenuta pubblicizzazione della Carta alle istituzioni, ai cittadini e alle loro associazioni;
- l’avvio di processi che consentano di utilizzare la Carta come strumento di miglioramento organizzativo;
- la veridicità delle informazioni proposte e il rispetto degli standard dichiarati.

Questi aspetti del processo di attuazione delle Carte saranno oggetto della fase di valutazione, recentemente avviata con la collaborazione di tutti i soggetti istituzionali interessati.

Si tratta, pertanto, di un’analisi di tipo prevalentemente quantitativo, che consente una comprensione di massima del fenomeno e non dà conto della complessità, specificità e impegno posto dalle singole realtà nella gestione di questa prima, difficile fase di avvio.

Tuttavia, con le attenzioni di lettura appena richiamate, i dati del rapporto consentono di evidenziare i principali punti di interesse delle Aziende. In particolare, il presente rapporto registra che:

- nella generalità dei casi, le Carte sono impiegate per rendere chiara e intelligibile l'offerta dei servizi: questa tendenza generale si manifesta attraverso una importante e non facile attività di raccolta delle informazioni su tutti i cinque livelli di assistenza;
- il tema degli standard costituisce ancora un terreno difficile: esso è stato affrontato soprattutto in relazione ai tempi di attesa per le prestazioni sanitarie, mentre appare ancora relativamente iniziale l'elaborazione di impegni qualitativi relativamente agli aspetti di umanizzazione e di personalizzazione dei servizi e delle prestazioni;
- in rapporto al tema della tutela e partecipazione, un numero consistente di aziende sanitarie ha individuato una specifica procedura per la presentazione del reclamo da parte dei cittadini e diverse dichiara-

no che saranno adottate modalità di verifica degli impegni assunti attraverso forme di partecipazione (come la Conferenza dei servizi) o di ascolto (come le indagini di soddisfazione degli utenti).

Rinviando ai capitoli successivi per analisi di ulteriore dettaglio, a un esame generale si registra una sostanziale corrispondenza di struttura e contenuti delle Carte rispetto a quelli proposti dalle Linee di guida 2/95, che suggerivano un profilo-tipo di Carta dei servizi per le Aziende Usl e per le Aziende ospedaliere.

In sintesi, si conferma la reattività delle aziende, senza differenze evidenti al nord come al centro e al sud, al tema dell'attuazione della Carta dei servizi. In altri termini il servizio sanitario, nel suo complesso, ha dimostrato di avere risorse adeguate per misurarsi con un provvedimento fortemente innovativo. I problemi attuativi, organizzativi e gestionali, hanno messo in luce, accanto a soggetti forti, anche competen-

ze nascoste che hanno contribuito alla ricerca di soluzioni innovative negli snodi problematici di questa fase.

Il sistema, nel suo complesso, è riuscito in questo primo anno di attività a conciliare un buon livello di sperimentazione e di innovatività con un'azione istituzionalmente rigorosa dal punto di vista normativo.

TABELLA 1

RIEPILOGO NAZIONALE AZIENDE SANITARIE				
AZIENDE SANITARIE PER LIVELLI DI AVANZAMENTO	USL E AZ. OSP.		percentuali sul totale aziende	
	ottobre 1995	aprile 1996	ottobre 1995	aprile 1996
Aziende che hanno adottato la Carta dei servizi (a)	82	158	27%	51%
Aziende che hanno avviato un processo con delibera D.G. (b)	134	93	44%	30%
Totale Aziende che hanno avviato il processo (a+b)	216	251	71%	81%
Totale aziende	303	310		

Nota: da ottobre ad aprile sono state costituite 7 nuove aziende ospedaliere



Processo di attuazione della carta dei servizi

frequenza % sul totale delle aziende

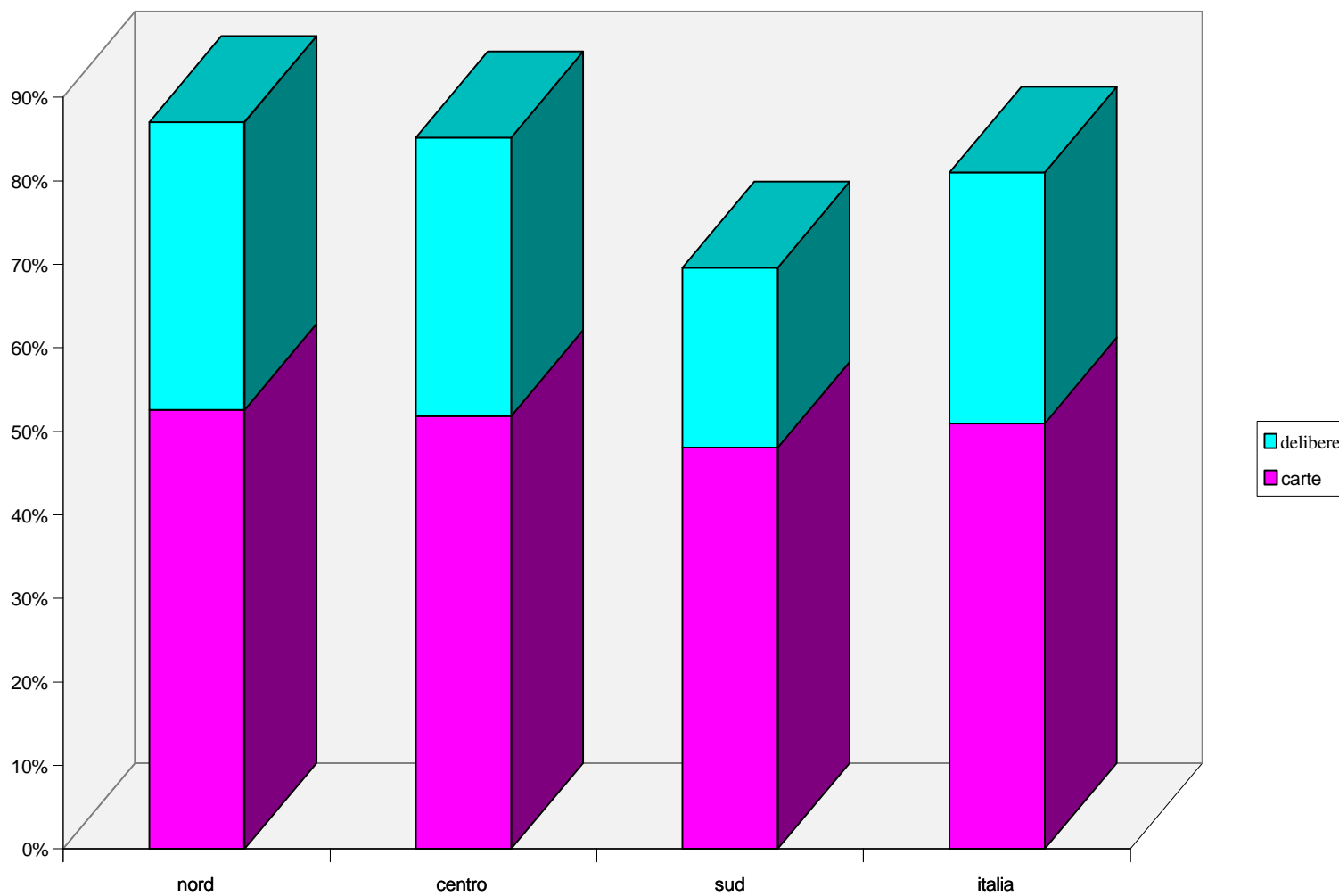


TABELLA 2

NUMERO DI AZIENDE CHE HA AVVIATO IL PROCESSO E NUMERO DI AZIENDE TOTALE SUDDIVISE PER REGIONI				
REGIONI	AZIENDE CON CARTA	AZIENDE CON DELIBERA	AZIENDE CHE HANNO AVVIATO IL PROCESSO	TOTALE DELLE AZIENDE
Piemonte	26	3	29	29
V. d'Aosta	0	1	1	1
Lombardia	26	26	52	60
P.A. Bolzano <i>Bozen</i>	1	1	2	4
P.A. Trento	0	1	1	1
Veneto	15	6	21	24
Friuli V.G.	3	3	6	9
Liguria	3	4	7	8
Emilia Romagna	7	8	15	18
Toscana	13	1	14	16
Umbria	3	3	6	7
Marche	5	8	13	16
Lazio	7	6	13	15
Abruzzo	4	1	5	6
Molise	4	0	4	4
Campania	17	1	18	20
Puglia	8	1	9	17
Basilicata	2	3	5	6
Calabria	11	3	14	15
Sicilia	2	12	14	25
Sardegna	1	1	2	9
ITALIA	158	93	251	310

TABELLA 3

NUMERO DI AZIENDE CHE HA AVVIATO IL PROCESSO SUDDIVISE PER REGIONI (peso % su totale aziende regionali)			
REGIONI	AZIENDE CON CARTA	AZIENDE CON DELIBERA	AZIENDE CHE HANNO AVVIATO IL PROCESSO
Piemonte	90%	10%	100%
V. d'Aosta	0%	100%	100%
Lombardia	43%	43%	87%
P.A. Bolzano <i>Bozen</i>	25%	25%	50%
P.A. Trento	0%	100%	100%
Veneto	63%	25%	88%
Friuli V.G.	33%	33%	67%
Liguria	38%	50%	88%
Emilia Romagna	39%	44%	83%
Toscana	81%	6%	88%
Umbria	43%	43%	86%
Marche	31%	50%	81%
Lazio	47%	40%	87%
Abruzzo	67%	17%	83%
Molise	100%	0%	100%
Campania	85%	5%	90%
Puglia	47%	6%	53%
Basilicata	33%	50%	83%
Calabria	73%	20%	93%
Sicilia	8%	48%	56%
Sardegna	11%	11%	22%
ITALIA	51%	30%	81%

TABELLA 4

<i>AZIENDE USL E OSPEDALIERE SUDDIVISE PER REGIONE - aprile 1996</i>								
	Aziende UsI				Aziende ospedaliere			
REGIONI	Carte [a]	Delibere [b]	Tot. [a]+[b]	Totale aziende	Carte [a]	Delibere [b]	Tot. [a]+[b]	Totale aziende
Piemonte	19	3	22	22	7	0	7	7
V. d'Aosta	0	1	1	1	0	0	0	0
Lombardia	18	21	39	44	8	5	13	16
P.A. Bolzano <i>Bozen</i>	1	1	2	4	0	0	0	0
P.A. Trento	0	1	1	1	0	0	0	0
Veneto	14	6	20	22	1	0	1	2
Friuli V.G.	3	2	5	6	0	1	1	3
Liguria	3	2	5	5	0	2	2	3
Emilia Romagna	4	7	11	13	3	1	4	5
Toscana	10	1	11	12	3	0	3	4
Umbria	3	1	4	5	0	2	2	2
Marche	5	7	12	13	0	1	1	3
Lazio	4	6	10	12	3	0	3	3
Abruzzo	4	1	5	6	0	0	0	0
Molise	4	0	4	4	0	0	0	0
Campania	11	1	12	13	6	0	6	7
Puglia	8	1	9	12	0	0	0	5
Basilicata	2	3	5	5	0	0	0	1
Calabria	9	1	10	11	2	2	4	4
Sicilia	0	5	5	9	2	7	9	16
Sardegna	1	1	2	8	0	0	0	1
ITALIA	123	72	195	228	35	21	56	82

SINTESI DELLA LETTURA RAGIONATA DEI CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'analisi dei contenuti delle Carte dei servizi pervenute al Ministero della sanità è stata condotta sulla base di una griglia di lettura articolata secondo i seguenti argomenti:

1. informazioni sui livelli di assistenza (assistenza sanitaria collettiva in ambienti di vita e di lavoro, assistenza sanitaria di base, assistenza specialistica semiresidenziale e territoriale, assistenza ospedaliera, assistenza residenziale a persone non autosufficienti e lungodegenti stabilizzati);
2. standard sui tempi di attesa
3. impegni sui temi dell'umanizzazione, personalizzazione, semplificazione e trasparenza dei servizi e delle prestazioni;
4. modalità di tutela, partecipazione, verifica e soddisfazione dell'utente.

All'interno di ciascun argomento è stata selezionata una lista di temi caratterizzati da:

- basso livello di ambiguità
- riferimento alle indicazioni proposte con le linee di guida
- frequenza superiore a una soglia minima.

La lista dei temi più frequenti è' stata selezionata dalla lettura di un campione di venti Carte.

Rimandando alla legenda delle informazioni selezionate, contenuta nel capitolo successivo, per un esame di dettaglio dei singoli temi, vanno comunque segnalate fin da ora alcune precauzioni assunte nella classificazione dei contenuti delle Carte:

- per quanto riguarda gli standard sui tempi di attesa, va specificato che si è scelto di indicare l'esistenza di tale informazione all'interno delle Carte senza discriminare tra chi ha determinato molti standard (per esempio per ciascuna tipologia di prestazione diagnostica) o invece ha dichiarato un solo standard. Ciò evidentemente finisce per descrivere in termini omogenei una realtà di esperienze molto variegata caratterizzata però dall'elaborazione di almeno uno standard;
- per quanto riguarda le modalità di tutela, partecipazione e verifica della soddisfazione degli utenti, il significato da attribuire ai temi selezionati è quello della registrazione di una dichiarazione di impegno e non, necessariamente, della sua realizzazione; solo per la voce "reclami" è stato possibile fare riferimento all'esistenza documentale di una specifica procedura
- infine, sono stati registrati gli impegni relativi all'umanizzazione e alla personalizzazione solo nel caso in cui ad essi sia associata una scadenza temporale per la loro realizzazione.

A una prima lettura dei dati contenuti nelle 158 Carte dei servizi pervenute al Ministero della sanità, si possono rilevare alcune tendenze generali sui tre aspetti critici: le informazioni sulle strutture e i servizi forniti, gli standard e gli impegni di qualità, i meccanismi di tutela e partecipazione (vedi tabelle 5 e 6).

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

- La prima evidenza che si rileva dalla lettura delle Carte è l'impegno considerevole profuso dalle Aziende per raccogliere e sistematizzare le informazioni relative all'intera offerta di servizi; tutti i cinque livelli di assistenza.
- I servizi più frequentemente presenti nelle sezioni informative delle Carte sono i Consultori e i Servizi per tossicodipendenti (circa il 90% delle Carte).
- Resta su valori elevati anche l'attenzione accordata dalle aziende alle informazioni sull'attività di prevenzione dei fattori di rischio per la

salute (primo livello di assistenza) e a quelle sui presidi ospedalieri (informazioni rilevate da circa l'80% delle aziende considerate).

- Le informazioni utili per attivare i servizi di emergenza sono state rilevate da un numero lievemente inferiore di aziende (il 73%), ma dal conteggio sono state escluse le aziende che hanno registrato solo la tipologia del servizio senza precisare le modalità per la sua attivazione.
- Nell'ambito di questa generale attitudine all'informazione, si evidenziano i valori relativamente bassi delle informazioni sulle strutture residenziali (quinto livello di assistenza) che sono probabilmente da ascrivere più all'assenza di strutture che a carenza di informazione.
- Infine, è opportuno ricordare che il forte impegno registrato sul tema della raccolta di informazioni deve essere ulteriormente sviluppato con un'attività orientata al completamento delle informazioni rilevate, al loro aggiornamento periodico e alla loro trasformazione in specifiche modalità di comunicazione e ascolto degli utenti, dei cittadini

e delle istituzioni; questa fase di comunicazione non è rilevabile dalla lettura delle Carte e sarà oggetto di verifica nel processo di valutazione in fase di avvio.

Standard e impegni di qualità

- Il tema degli standard ha visto concentrare l'attenzione delle aziende quasi esclusivamente sui tempi di attesa; in generale, appare ancora relativamente trascurata l'elaborazione di standard relativi ai temi, peraltro difficili, della umanizzazione, personalizzazione, semplificazione e trasparenza dei servizi e delle prestazioni.
- E' significativo rilevare come, in circa la metà delle aziende che ha adottato la Carta (nel 47% dei casi), sia stato elaborato almeno uno standard sui tempi di attesa per le prestazioni specialistiche; nel 30% circa delle aziende, è stato elaborato almeno uno standard sui tempi di attesa per le prestazioni diagnostiche, per il rilascio dei referti e per il ricovero ordinario.

- Attenzione è stata posta anche all'elaborazione di standard sui tempi di attesa per le prestazioni di pronto soccorso e sui tempi di attesa per gli interventi di emergenza (standard elaborati nel 20% circa delle aziende).
- Infine circa il 10% di aziende ha elaborato almeno uno standard sui tempi di attesa per il rilascio delle Cartelle cliniche e per le prestazioni di igiene pubblica.
- In relazione agli impegni sull'umanizzazione, personalizzazione e trasparenza assunti dalle aziende, come già detto è stato assunto il criterio di considerare come tali solo gli impegni e i programmi con esplicita specificazione della loro scadenza temporale.
- Con questa precisazione, va segnalato l'impegno assunto, dal 30% delle aziende, a semplificare e rendere trasparente le procedure per il rilascio delle protesi, mentre il 20% ha inoltre assunto lo stesso impegno per le procedure di rilascio delle certificazioni per l'invalidità civile; infine, il 15% delle aziende ha assunto impegni sulla illustrazione delle procedure per il pagamento dei ticket.
- L'individuazione di standard non può prescindere da un loro effettivo completo impiego, che consiste anche nella comunicazione mirata degli standard ai cittadini e ai medici di medicina generale, nonché nella effettiva verifica dei risultati reali a fronte dei livelli di qualità garantiti con gli standard; anche in questo caso si tratta di attività non ancora rilevabili dalla lettura delle Carte. Finora, un terzo circa delle aziende (31%) dichiara di voler garantire la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e darne adeguata pubblicità. Anche la verifica degli standard sarà oggetto del prossimo processo di valutazione.

Tutela e partecipazione

- Per quanto riguarda la definizione di specifiche modalità di tutela e partecipazione dei cittadini e degli operatori, si registra una notevole sensibilità al tema del reclamo: il 70% delle aziende ha elaborato una procedura per la presentazione e la gestione dei reclami.
- Il 62% delle Aziende che hanno presentato una Carta dichiara di aver intenzione di istituire organismi misti di tutela per lo studio congiunto, con gli organismi di volontariato e tutela, delle problematiche sollevate dal reclamo.
- Un terzo delle aziende (33%) dichiara, infine, di voler prevedere forme di ristoro in relazione ai disservizi;
- Buona attenzione è riservata ai temi relativi alla verifica degli impegni assunti nelle Carte dei servizi : poco meno della metà delle aziende dichiara di aver intenzione di convocare almeno una volta l'anno la Conferenza dei servizi, con la partecipazione di operatori e cittadini, al fine di verificare l'andamento e il costante miglioramento della

qualità dei servizi (43% delle aziende); più della metà delle aziende considerate (56%) dichiara di voler garantire la realizzazioni di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie;

Limitatamente alle Aziende ospedaliere, valgono, in generale, le stesse considerazioni fatte per le aziende sanitarie; occorre però segnalare il dato, significativo, relativo alla consegna di un libretto di accoglienza agli utenti che riguarda il 49% delle aziende (a fronte del dato del 22% relativo ai presidi ospedalieri a gestione diretta delle Usl); il 23% delle aziende ospedaliere ha assunto l'impegno di consegnare al paziente dimesso una relazione sanitaria per il medico di medicina generale.

Infine, va segnalato che tutte le Carte dei servizi presentano la sezione dedicata ai principi cui debbono ispirarsi i servizi pubblici sanitari e che il 35% dei Direttori generali ha firmato la presentazione della Carta dei servizi. Ciò può essere assunto come segnale di adesione dell'alta direzione al progetto di attuazione della Carta dei servizi.

TABELLA 5

FREQUENZE % DI AZIENDE USL LA CUI CARTA DEI SERVIZI CONTIENE LA VOCE INDICATA (riepilogo nazionale)			
INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		MODALITA' DI TUTELA, PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	
LIV.1° Malattie infettive e diffuse	80%	Procedura reclami	70%
Inquinamento ambientale	83%	Organismi misti di tutela	62%
Luoghi di vita e di lavoro	85%	Questionari o indagini di soddsfaz./utenti	56%
Veterinaria	85%	Bonus/malus o rimborsi	33%
Alimenti	79%	Conferenza dei servizi	43%
LIV.2° Ufficio per scelta o revoca del MMG	80%	Modalità di verifica standard	31%
Punti di guardia medica	85%	Elenco diritti/doveri	28%
LIV.3° Poliambulatori spec., diagn. e per iab.	85%	<i>STANDARD SU TEMPI DI ATTESA</i>	
Consultori	90%	T.di a. prestazioni igiene pubblica	12%
Servizi per tossicodipendenti (SERT)	89%	T.di a. ambulatorio MMG	12%
Centri di salute mentale	78%	T.di a. prenotaz. prestaz. special. e diagn.	20%
LIV.4° Presidi ospedalieri	85%	T.di a. prestazioni specialistiche	47%
Attivazione servizi di emergenza	73%	T.di a. prestazioni diagnostiche	34%
Strutture ospedaliere autonome	33%	T.di a. rilascio referti	33%
LIV.5° Strutt.resid.persone con disturbi psichici	43%	T.di a. rilascio protesi	4%
Strutt.resid.anziani (RSA, Case protette)	37%	T.di a. certificaz. invalidità civile	6%
Strutt.resid. tossicodipendenti	37%	T.di a. ricovero ordinario	31%
Strutt.resid. disabili	35%	T.di a. consegna cartelle cliniche	10%
		T.di a. pronto soccorso	20%
		T.di a. intervento di emergenza	20%
<i>IMPEGNI SU UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA</i>			
Nota illustrativa sui ticket	15%	Prestaz. sanitarie a pagamento (in osped.)	12%
Procedure rilascio certif. invalidità civile	20%	Consegna kit per ricovero di emergenza	2%
Procedure rilascio protesi	30%	Relaz. sanitaria al dimesso per il MMG	11%
Consegna libretto di accoglienza in osped.	22%	N. max posti letto nelle stanze di degenza	3%
Menù alternativo per i degenti	7%	Frequenza cambio biancheria	9%
Camere a pagamento	11%		

TABELLA 6

FREQUENZE % DI AZIENDE OSPEDALIERE LA CUI CARTA DEI SERVIZI PRESENTA LA VOCE INDICATA - (riepilogo nazionale)			
<i>INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA</i>		<i>MODALITA' DI TUTELA, PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</i>	
Ambulatori ospedalieri	71%	Procedura reclami	66%
Attivazione servizi di emergenza	71%	Organismi misti di tutela	57%
Responsabili reparti	89%	Questionari o indagini di soddisfazione/utenti	63%
		Bonus/malus o rimborsi	29%
		Conferenza dei servizi	34%
		Modalità di verifica standard	23%
		Elenco diritti/doveri	26%
<i>UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA</i>		<i>STANDARD SU TEMPI DI ATTESA</i>	
Nota illustrativa sui ticket	9%	T.di a. prenotaz. prestaz. special. e diagn.	6%
Consegna libretto di accoglienza in osped.	49%	T.di a. prestazioni specialistiche	43%
Menù alternativo per i degenti	6%	T.di a. prestazioni diagnostiche	40%
Camere a pagamento	31%	T.di a. rilascio referti	17%
Prestaz. sanitarie a pagamento (in osped.)	34%	T.di a. ricovero ordinario	26%
Consegna kit per ricovero di emergenza	3%	T.di a. consegna cartelle cliniche	6%
Relaz. sanitaria al dimesso per il MMG	23%	T.di a. pronto soccorso	14%
N. max posti letto nelle stanze di degenza	14%	T.di a. intervento di emergenza	14%
Frequenza cambio biancheria	9%		

LEGENDA DELLE INFORMAZIONI SELEZIONATE

Per selezionare le informazioni contenute dalla Carta dei servizi è stato predisposto un elenco costruito a partire dalle indicazioni fornite nelle linee guida n.2/95. Si è poi effettuata la lettura delle diverse carte, verificando la presenza delle informazioni richieste dall'elenco predetto.

Si è ritenuto utile compilare, ai fini della lettura delle successive tavole, una dettagliata legenda in merito al significato di ciascuna voce elencata.

Legenda per aziende USL

ELENCO DELLE VOCI CONTENUTE NELLE TAVOLE	SPECIFICAZIONE DELL'INFORMAZIONE SELEZIONATA
Presentaz. del Direttore Generale	La Carta include una presentazione firmata o comunque a nome del Direttore Generale dell'azienda
INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA	
Livello 1 <ul style="list-style-type: none">• Malattie infettive e diffuse• Inquinamento ambientale• Luoghi di vita e di lavoro• Veterinaria• Alimenti	Livello di assistenza 1: Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro La Carta presenta la descrizione dei servizi in questione e almeno il recapito telefonico degli uffici competenti

segue Legenda Aziende USL

ELENCO DELLE VOCI CONTENUTE NELLE TAVOLE	SPECIFICAZIONE DELL'INFORMAZIONE SELEZIONATA
<i>INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA</i>	
Livello 2 <ul style="list-style-type: none">• Ufficio per scelta o revoca del MMG• Punti di guardia medica	Livello di assistenza 2: Assistenza sanitaria di base La Carta presenta almeno il recapito telefonico degli uffici che si occupano della scelta o revoca del medico di medicina generale (MMG)
Livello 3 <ul style="list-style-type: none">• Poliamb. spec., diagn., e per riab.• Consultori• Servizi per tossicodip. (SERT)• Centri di salute mentale	Livello di assistenza 3: Assistenza specialistica, semiresidenziale e territoriale La Carta presenta la descrizione dei servizi in questione e almeno il recapito telefonico degli uffici
Livello 4 <ul style="list-style-type: none">• Presidi ospedalieri• Attivazione servizi di emergenza• Strutture ospedaliere autonome	Livello di assistenza 4: Assistenza ospedaliera La Carta presenta la descrizione dei servizi di assistenza ospedaliera e almeno il recapito telefonico delle strutture La Carta contiene l'elenco delle case di cura e degli ospedali convenzionati

segue Legenda Aziende USL

ELENCO DELLE VOCI CONTENUTE NELLE TAVOLE	SPECIFICAZIONE DELL'INFORMAZIONE SELEZIONATA
<i>INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA</i>	
Livello 5 <ul style="list-style-type: none"> • Strutture resid. persone con disturbi psichici • Strutt. resid. per anziani • Strutt. resid. per tossicodipendenti • Strutt. resid. per disabili 	Livello di assistenza 5: Assistenza sanitaria residenziale a persone non autosufficienti e lungodegenti stabilizzati La Carta presenta la descrizione dei servizi di assistenza ospedaliera e almeno il recapito telefonico delle strutture (anche di comunità terapeutiche convenzionate nel caso di servizi residenziali per tossicodipendenti)
<i>STANDARD - TEMPI DI ATTESA</i>	
Tempi di attesa (T. di. a.) <ul style="list-style-type: none"> • prestazioni igiene pubblica • ambulatorio MMG • prenotaz. special. e diagn. • prestazioni specialistiche • prestazioni diagnostiche • rilascio referti • rilascio protesi • certificazione invalidità civile • ricovero ordinario • consegna cartelle cliniche • pronto soccorso • interventi di emergenza 	La Carta presenta standard riguardanti i tempi di attesa per le prestazioni indipendentemente dal livello di dettaglio e completezza con cui sono specificati (p.es. il T.di a. delle prestazioni diagnostiche è segnalato sia se riguarda soltanto una particolare prestazione - TAC -, sia se riguarda ciascuna prestazione diagnostica) L'informazione sui tempi di attesa è stata registrata se tali tempi riflettono la situazione vigente e non se indicano soltanto un progetto di miglioramento. Nelle tavole è segnalato con max, med, med max, se, rispettivamente, i tempi di attesa si riferiscono a valori massimi, medi o se contengono entrambi i valori

segue Legenda Aziende USL

ELENCO DELLE VOCI CONTENUTE NELLE TAVOLE	SPECIFICAZIONE DELL'INFORMAZIONE SELEZIONATA
TUTELA	
Tutela, partecipazione, verifica della soddisfazione degli utenti <ul style="list-style-type: none"> • Procedura reclami • Organismi misti di tutela • Questionari o indagini di soddisfaz./utenti • Bonus/malus o rimborsi • Conferenza dei servizi • Modalità di verifica standard • Elenco diritti/doveri 	La Carta prevede l'attivazione dei meccanismi di tutela. Ciò non implica che vi siano state effettive realizzazioni La Carta segnala specifiche modalità di verifica degli standard (non soltanto, per esempio, che sarà presentata una relazione sugli standard) La Carta presenta tale elenco
IMPEGNI	
Umanizzazione, personalizzazione, semplificazione, trasparenza <ul style="list-style-type: none"> • Nota illustrativa sui ticket • Procedure rilascio certif. invalidità civile • Procedure rilascio protesti • Consegna libretto di accoglienza in osped. • Menù alternativo per i degenti • Camere a pagamento • Prestaz. sanitarie a pagamento (in osped.) • Consegna kit per ricovero di urgenza • Relaz. sanitaria al dimesso per il MMG • Frequenza cambio biancheria • Cartellino di riconoscimento 	La Carta presenta informazioni su realizzazioni o impegni; in quest'ultimo caso, la presenza dell'informazione è segnalata solo se è contenuta una chiara scadenza temporale entro cui è prevista l'effettiva realizzazione.

Legenda per aziende OSPEDALIERE

ELENCO DELLE VOCI CONTENUTE NELLE TAVOLE	SPECIFICAZIONE DELL'INFORMAZIONE SELEZIONATA
Presentaz. del Direttore Generale	La Carta include una presentazione firmata o comunque a nome del Direttore Generale dell'azienda
INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA	
Ambulatori ospedalieri	La Carta presenta la descrizione delle attività e almeno il recapito telefonico delle strutture
Attivazione servizi di emergenza	La Carta indica le modalità attraverso cui può essere attivato l'assistenza di emergenza (p.es.118) o almeno il numero di telefono del pronto soccorso
Responsabili dei reparti	La Carta include i nominativi dei reparti ospedalieri
STANDARD - TEMPI DI ATTESA	
Tempi di attesa (T. di. a.) <ul style="list-style-type: none"> • prenotaz. special. e diagn. • prestazioni specialistiche • prestazioni diagnostiche • rilascio referti • ricovero ordinario • consegna cartelle cliniche • pronto soccorso • interventi di emergenza 	La Carta presenta standard riguardanti i tempi di attesa per le prestazioni indipendentemente dal livello di dettaglio e completezza con cui sono specificati (p.es. il T.di a. delle prestazioni diagnostiche è segnalato sia se riguarda soltanto una particolare prestazione - TAC -, sia se riguarda ciascuna prestazione diagnostica) L'informazione sui tempi di attesa è stata registrata se tali tempi riflettono la situazione vigente e non se indicano soltanto un progetto di miglioramento. Nelle tavole è segnalato con max, med, med max, se, rispettivamente, i tempi di attesa si riferiscono a valori massimi, medi o se contengono entrambi i valori

segue Legenda per aziende OSPEDALIERE

ELENCO DELLE VOCI CONTENUTE NELLE TAVOLE	SPECIFICAZIONE DELL'INFORMAZIONE SELEZIONATA
TUTELA	
Tutela, partecipazione, verifica della soddisfazione degli utenti <ul style="list-style-type: none">• Procedura reclami• Organismi misti di tutela• Questionari o indagini di soddisfazione/utenti• Bonus/malus o rimborsi• Conferenza dei servizi • Modalità di verifica standard • Elenco diritti/doveri	La Carta prevede l'attivazione dei meccanismi di tutela. Ciò non implica che vi siano state effettive realizzazioni La Carta segnala specifiche modalità di verifica degli standard (non soltanto, per esempio, che sarà presentata una relazione sugli standard) La Carta presenta tale elenco
IMPEGNI	
Umanizzazione, personalizzazione, semplificazione, trasparenza <ul style="list-style-type: none">• Nota illustrativa sui ticket• Consegna libretto di accoglienza in ospedale.• Menù alternativo per i degenti• Camere a pagamento• Prestaz. sanitarie a pagamento (in ospedale.)• Consegna kit per ricovero di emergenza• Relaz. sanitaria al dimesso per il MMG• N. max posti letto nelle stanze di degenza• Frequenza cambio biancheria	La Carta presenta informazioni su realizzazioni o impegni; in quest'ultimo caso, la presenza dell'informazione è segnalata solo se è contenuta una chiara scadenza temporale entro cui è prevista l'effettiva realizzazione.

**LE AZIENDE CHE HANNO
ADOTTATO
LA CARTA DEI SERVIZI
SANITARI**

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Lanciano - Vasto	USL L'Aquila	USL Pescara	USL Teramo
Presentaz. del Direttore Generale					
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x	x
	Inquinamento ambientale	x	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x	x
	Alimenti	x	x	x	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x	x
	Punti di guardia medica	x	x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	x
	Consultori	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x
	Centri di salute mentale	x		x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x		x	x
	Strutture ospedaliere autonome		x	x	x
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici		x	x	x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)			x	
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x	x	x	x
	Strutt. resid. disabili		x	x	x

TEMPI DI ATTESA	USL Lanciano - Vasto	USL L'Aquila	USL Pescara	USL Teramo
T. di a. per prestazioni igiene pubblica				
T. di a. nell'ambulat. del MMG	max			
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.				max
T. di a. per prestazioni specialistiche	med			med
T. di a. per prestazioni diagnostiche				med
T. di a. per rilascio referti	max			med
T. di a. per rilascio protesi				
T. di a. per certificazione invalidità civile				
T. di a. per ricovero ordinario	max			max
T. di a. per consegna cartelle cliniche	med			
T. di a. al pronto soccorso		med		med
T. di a. per intervento di emergenza		med		med

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Lanciano - Vasto	USL L'Aquila	USL Pescara	USL Teramo
Procedura reclami	x	x		
Organismi misti di tutela	x			
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x			
Bonus/malus o rimborsi				
Conferenza dei Servizi	x			
Modalità di verifica degli standard	x	x		
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x			x

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Lanciano - Vasto	USL L'Aquila	USL Pescara	USL Teramo
Nota illustrativa sui ticket	x			
Proced. per rilascio certif. invalid. civile	x			
Procedura per rilascio protesi				x
Libretto d'accoglienza in ospedale				x
Menù alternativo per i degenti				
Camere a pagamento				
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)				
Consegna Kit per ricovero di emergenza				
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG				
N. max posti letto nelle stanze di degenza				
Frequenza cambio biancheria				

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Lagonegro	USL Montalbano Jonico
	Presentaz. del Direttore Generale		
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	
	Inquinamento ambientale	x	
	Luoghi di vita e di lavoro	x	
	Veterinaria	x	
	Alimenti	x	
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x
	Punti di guardia medica	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x
	Consultori	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)		x
	Centri di salute mentale		x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x
	Ambulatori ospedalieri	x	x
	Attivazione servizi di emergenza		x
	Strutture ospedaliere autonome	x	
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici	x	x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)		
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x	
	Strutt. resid. disabili	x	

TEMPI DI ATTESA	USL Lagonegro	USL Montalbano Jonico
T. di a. per prestazioni igiene pubblica		
T. di a. nell'ambulat. del MMG	max	max
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	max	
T. di a. per prestazioni specialistiche	max	
T. di a. per prestazioni diagnostiche		
T. di a. per rilascio referti	max	
T. di a. per rilascio protesi		
T. di a. per certificazione invalidità civile		
T. di a. per ricovero ordinario	max	
T. di a. per consegna cartelle cliniche		
T. di a. al pronto soccorso	max	
T. di a. per intervento di emergenza	max	

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Lagonegro	Montalbano Jonico
Procedura reclami	x	x
Organismi misti di tutela		x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x
Bonus/malus o rimborsi		
Conferenza dei Servizi	x	
Modalità di verifica degli standard	x	
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente		x

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	Lagonegro	Montalbano Jonico
Nota illustrativa sui ticket		
Proced. per rilascio certif. invalid. civile		
Procedura per rilascio protesi		
Libretto d'accoglienza in ospedale		
Menù alternativo per i degenti		
Camere a pagamento		
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)		
Consegna Kit per ricovero di emergenza		
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG		
N. max posti letto nelle stanze di degenza		
Frequenza cambio biancheria		

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA	
Presentaz. del Direttore Generale	
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffusive
	Inquinamento ambientale
	Luoghi di vita e di lavoro
	Veterinaria
	Alimenti
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG
	Punti di guardia medica
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.
	Consultori
	Servizi per tossicodip. (SERT)
LIV. 4°	Centri di salute mentale
	Presidi ospedalieri
	Ambulatori ospedalieri
	Attivazione servizi di emergenza
LIV. 5°	Strutture ospedaliere autonome
	Strutt. resid. persone con disturbi psichici
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)
	Strutt. resid. tossicodipendenti
	Strutt. resid. disabili

TEMPI DI ATTESA
T. di a. per prestazioni igiene pubblica
T. di a. nell'ambulat. del MMG
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.
T. di a. per prestazioni specialistiche
T. di a. per prestazioni diagnostiche
T. di a. per rilascio referti
T. di a. per rilascio protesi
T. di a. per certificazione invalidità civile
T. di a. per ricovero ordinario
T. di a. per consegna cartelle cliniche
T. di a. al pronto soccorso
T. di a. per intervento di emergenza

**TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Procedura reclami
Organismi misti di tutela
Questionari o indagini di soddisfaz./utente
Bonus/malus o rimborsi
Conferenza dei Servizi
Modalità di verifica degli standard
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente

**UMANIZZAZIONE,
PERSONALIZZAZIONE,
SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA**

Nota illustrativa sui ticket
Proced. per rilascio certif. invalid. civile
Procedura per rilascio protesi
Cons. libretto d'accoglienza in ospedale
Menù alternativo per i degenti
Camere a pagamento
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)
Consegna Kit per ricovero di emergenza
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG
N. max posti letto nelle stanze di degenza
Frequenza cambio biancheria

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Est Brunico
	Presentaz. del Direttore Generale	x
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x
	Inquinamento ambientale	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x
	Veterinaria	x
	Alimenti	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	
	Punti di guardia medica	
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x
	Consultori	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x
	Centri di salute mentale	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	
	Attivazione servizi di emergenza	
	Strutture ospedaliere autonome	
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici	x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	
	Strutt. resid. tossicodipendenti	
	Strutt. resid. disabili	

TEMPI DI ATTESA	USL Est Brunico
T. di a. per prestazioni igiene pubblica	
T. di a. nell'ambulat. del MMG	
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	
T. di a. per prestazioni specialistiche	med
T. di a. per prestazioni diagnostiche	
T. di a. per rilascio referti	
T. di a. per rilascio protesi	
T. di a. per certificazione invalidità civile	
T. di a. per ricovero ordinario	
T. di a. per consegna cartelle cliniche	
T. di a. al pronto soccorso	
T. di a. per intervento di emergenza	

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Est Brunico
Procedura reclami	x
Organismi misti di tutela	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x
Bonus/malus o rimborsi	
Conferenza dei Servizi	x
Modalità di verifica degli standard	
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Est Brunico
Nota illustrativa sui ticket	
Proced. per rilascio certif. invalid. civile	
Procedura per rilascio protesi	
Libretto d'accoglienza in ospedale	
Menù alternativo per i degenti	
Camere a pagamento	
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	
Consegna Kit per ricovero di emergenza	
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG	
N. max posti letto nelle stanze di degenza	
Frequenza cambio biancheria	

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL 1 Paola	USL 3 Rossano	USL 8 Vibo Valenzia	USL 9 Locri	USL Castrovillari	USL Crotono	USL Lamezia Terme	USL Catanzaro	USL Reggio Calabria
Presentaz. del Direttore Generale		x	x		x	x		x	x	
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x	x		x	x	x	
	Inquinamento ambientale	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Alimenti	x	x	x	x		x	x	x	
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x	x		x	x	x	x
	Punti di guardia medica	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x		x	x	x	x	x	x
	Consultori	x	x		x	x	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Centri di salute mentale	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x	x		x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x	x	x		x		x
	Strutture ospedaliere autonome	x	x		x			x	x	x
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici	x	x						x	x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x							x	
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x	x							
	Strutt. resid. disabili	x			x				x	

TEMPI DI ATTESA	USL 1 Paola	USL 3 Rossano	USL 8 Vibo Valenzia	USL 9 Locri	USL Castrovillari	USL Crotone	USL Lamezia Terme	USL Catanzaro	USL Reggio Calabria
T. di a. per prestazioni igiene pubblica								max	
T. di a. nell'ambulat. del MMG									
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	max			med				max	
T. di a. per prestazioni specialistiche	max			med				max	
T. di a. per prestazioni diagnostiche							med max	max	
T. di a. per rilascio referti	max			med			max	max	
T. di a. per rilascio protesi									
T. di a. per certificazione invalidità civile									
T. di a. per ricovero ordinario				med			max	max	
T. di a. per consegna cartelle cliniche									
T. di a. al pronto soccorso				med					
T. di a. per intervento di emergenza				med				max	

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL 1 Paola	USL 3 Rossano	USL 8 Vibo Valenzia	USL 9 Locri	USL Castrovillari	USL Crotone	USL Lamezia Terme	USL Catanzaro	USL Reggio Calabria
Procedura reclami	X	X			X	X	X	X	X
Organismi misti di tutela		X		X	X		X	X	X
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	X			X		X	X	X	X
Bonus/malus o rimborsi					X				
Conferenza dei Servizi	X			X		X	X	X	X
Modalità di verifica degli standard	X			X				X	
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente		X	X	X			X	X	X

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL 1 Paola	USL 3 Rossano	USL 8 Vibo Valenzia	USL 9 Locri	USL Castrovillari	USL Crotone	USL Lamezia Terme	USL Catanzaro	USL Reggio Calabria
Nota illustrativa sui ticket		X					X		
Proced. per rilascio certif. invalid. civile		X					X		
Procedura per rilascio protesi	X				X			X	
Libretto d'accoglienza in ospedale	X					X		X	X
Menù alternativo per i degenti									
Camere a pagamento									
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)									
Consegna Kit per ricovero di emergenza									
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG					X	X			
N. max posti letto nelle stanze di degenza									
Frequenza cambio biancheria	X								

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. Cosenza	A. O. Catanzaro - Ciaccio Pugliese
Presentaz. del Direttore Generale		X
Ambulatori ospedalieri		X
Attivazione servizi di emergenza		X
Responsabili reparti	X	X

TEMPI DI ATTESA	A. O. Cosenza	A. O. Catanzaro - Ciaccio Pugliese
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.		
T. di a. per prestazioni specialistiche	max	
T. di a. per prestazioni diagnostiche	max	
T. di a. per rilascio referti	max	
T. di a. per ricovero ordinario	max	
T. di a. per consegna cartelle cliniche	max	
T. di a. al pronto soccorso	medio	
T. di a. per intervento di emergenza	max	

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. Cosenza	A. O. Catanzaro - Ciaccio Pugliese
Procedura reclami	x	
Organismi misti di tutela	x	
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	
Bonus/malus o rimborsi		
Conferenza dei Servizi	x	
Modalità di verifica degli standard	x	
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x	

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. Cosenza	A. O. Catanzaro - Ciaccio Pugliese
Nota illustrativa sui ticket		
Libretto d'accoglienza in ospedale	x	
Menù alternativo per i degenti		
Camere a pagamento	x	
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	x	
Consegna Kit per ricovero di emergenza		
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG	x	
N. max posti letto nelle stanze di degenza		
Frequenza cambio biancheria		

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Avellino 2	USL Benevento 1	USL Caserta 1	USL Caserta 2	USL Napoli 2	USL Napoli 3	USL Napoli 4	USL Napoli 5	USL Salerno 1	USL Salerno 2	USL Salerno 3
Presentaz. del Direttore Generale		x	x	x				x	x	x		x
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse		x	x		x	x	x	x	x		x
	Inquinamento ambientale		x	x			x		x	x		x
	Luoghi di vita e di lavoro		x	x			x	x	x	x		x
	Veterinaria		x	x			x	x	x	x		x
	Alimenti		x	x		x	x	x	x	x		x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
	Punti di guardia medica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x
	Consultori		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)		x	x		x	x	x	x			x
	Centri di salute mentale		x	x	x	x	x	x	x			x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x		x	x	x	x	x	x	x	x	
	Strutture ospedaliere autonome		x	x		x					x	x
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici					x		x	x	x		x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)									x		
	Strutt. resid. tossicodipendenti							x	x	x		
	Strutt. resid. disabili					x	x	x	x	x		x

TEMPI DI ATTESA	USL Avellino 2	USL Benevento 1	USL Caserta 1	USL Caserta 2	USL Napoli 2	USL Napoli 3	USL Napoli 4	USL Napoli 5	USL Salerno 1	USL Salerno 2	USL Salerno 3
T. di a. per prestazioni igiene pubblica											
T. di a. nell'ambulat. del MMG					max				max		
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.									max		med
T. di a. per prestazioni specialistiche	max		min max			max			max	max	med
T. di a. per prestazioni diagnostiche	max		min max			max			max		med
T. di a. per rilascio referti	max		max					max	max		med
T. di a. per rilascio protesi											
T. di a. per certificazione invalidità civile											
T. di a. per ricovero ordinario	max		min max		max	med			max	max	med
T. di a. per consegna cartelle cliniche											
T. di a. al pronto soccorso					max				max		med
T. di a. per intervento di emergenza	max				max				max		

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Avellino 2	USL Benevento 1	USL Caserta 1	USL Caserta 2	USL Napoli 2	USL Napoli 3	USL Napoli 4	USL Napoli 5	USL Salerno 1	USL Salerno 2	USL Salerno 3
Procedura reclami	X	X			X	X	X	X	X	X	
Organismi misti di tutela	X	X			X	X	X	X	X	X	
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	X				X	X	X	X	X	X	
Bonus/malus o rimborsi	X	X			X	X			X	X	
Conferenza dei Servizi					X	X			X	X	
Modalità di verifica degli standard	X				X	X			X	X	X
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente											

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Avellino 2	USL Benevento 1	USL Caserta 1	USL Caserta 2	USL Napoli 2	USL Napoli 3	USL Napoli 4	USL Napoli 5	USL Salerno 1	USL Salerno 2	USL Salerno 3
Nota illustrativa sui ticket				X		X		X			
Proced. per rilascio certif. invalid. civile						X					
Procedura per rilascio protesi						X					
Libretto d'accoglienza in ospedale					X				X	X	X
Menù alternativo per i degenti										X	
Camere a pagamento											
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)											
Consegna Kit per ricovero di emergenza											
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG					X				X		
N. max posti letto nelle stanze di degenza											
Frequenza cambio biancheria						X				X	

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. A.Cardarelli di Napoli	A. O. Santobono di Napoli	A. O. Monaldi Cotugno di Napoli	A. O. S.Giovanni di Dio di Salerno	A. O. S. Giuseppe Moscati di Avellino	A. O. G. Rummo di Benevento
Presentaz. del Direttore Generale	x	x		x	x	
Ambulatori ospedalieri	x		x	x	x	x
Attivazione servizi di emergenza				x	x	x
Responsabili reparti	x	x	x	x	x	x

TEMPI DI ATTESA	A. O. A.Cardarelli di Napoli	A. O. Santobono di Napoli	A. O. Monaldi Cotugno di Napoli	A. O. S.Giovanni di Dio di Salerno	A. O. S. Giuseppe Moscati di Avellino	A. O. G. Rummo di Benevento
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.						
T. di a. per prestazioni specialistiche	max	max	med max	max	max	max
T. di a. per prestazioni diagnostiche		max	med max	max	max	max
T. di a. per rilascio referti	max					
T. di a. per ricovero ordinario			med max	max		max
T. di a. per consegna cartelle cliniche						
T. di a. al pronto soccorso						max
T. di a. per intervento di emergenza	max				med	

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. A.Cardarelli di Napoli	A. O. Santobono di Napoli	A. O. Monaldi Cotugno di Napoli	A. O. S.Giovanni di Dio di Salerno	A. O. S. Giuseppe Moscati di Avellino	A. O. G. Rummo di Benevento
Procedura reclami	x		x	x	x	x
Organismi misti di tutela	x	x		x	x	
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x	x	x	x	x
Bonus/malus o rimborsi				x	x	
Conferenza dei Servizi	x		x		x	
Modalità di verifica degli standard			x	x	x	x
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente		x				

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. A.Cardarelli di Napoli	A. O. Santobono di Napoli	A. O. Monaldi Cotugno di Napoli	A. O. S.Giovanni di Dio di Salerno	A. O. S. Giuseppe Moscati di Avellino	A. O. G. Rummo di Benevento
Nota illustrativa sui ticket						
Libretto d'accoglienza in ospedale				x		x
Menù alternativo per i degenti						
Camere a pagamento				x		x
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)				x		
Consegna Kit per ricovero di emergenza						
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG	x					
N. max posti letto nelle stanze di degenza	x		x		x	x
Frequenza cambio biancheria	x			x	x	

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Parma	USL Bologna Sud	USL Imola	USL Ferrara
Presentaz. del Direttore Generale		x			x
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x	x
	Inquinamento ambientale	x	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x	x
	Alimenti	x	x	x	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x		x
	Punti di guardia medica	x	x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	
	Consultori	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x
	Centri di salute mentale	x	x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x	x
	Strutture ospedaliere autonome		x		
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici	x		x	x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x	x	x	x
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x			x
	Strutt. resid. disabili	x	x	x	

TEMPI DI ATTESA	USL Parma	USL Bologna Sud	USL Imola	USL Ferrara
T. di a. per prestazioni igiene pubblica				
T. di a. nell'ambulat. del MMG				
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.				
T. di a. per prestazioni specialistiche		med		
T. di a. per prestazioni diagnostiche		med max		
T. di a. per rilascio referti				
T. di a. per rilascio protesi				
T. di a. per certificazione invalidità civile				
T. di a. per ricovero ordinario				
T. di a. per consegna cartelle cliniche				
T. di a. al pronto soccorso		med max		
T. di a. per intervento di emergenza		max		

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Parma	USL Bologna Sud	USL Imola	USL Ferrara
Procedura reclami	x	x	x	
Organismi misti di tutela		x	x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente				x
Bonus/malus o rimborsi			x	
Conferenza dei Servizi				x
Modalità di verifica degli standard				
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente			x	

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Parma	USL Bologna Sud	USL Imola	USL Ferrara
Nota illustrativa sui ticket				
Proced. per rilascio certif. invalid. civile				
Procedura per rilascio protesi				
Libretto d'accoglienza in ospedale				
Menù alternativo per i degenti				
Camere a pagamento	x			
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	x			
Consegna Kit per ricovero di emergenza				
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG				x
N. max posti letto nelle stanze di degenza				
Frequenza cambio biancheria				

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. Ospedali Riuniti di Parma	A. O. Arcispedale S. M. Nuova di Reggio Emilia	A. O. Arcispedale S. Anna di Ferrara
Presentaz. del Direttore Generale			
Ambulatori ospedalieri			
Attivazione servizi di emergenza		x	x
Responsabili reparti		x	x

TEMPI DI ATTESA	A. O. Ospedali Riuniti di Parma	A. O. Arcispedale S. M. Nuova di Reggio Emilia	A. O. Arcispedale S. Anna di Ferrara
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.		med max	
T. di a. per prestazioni specialistiche			
T. di a. per prestazioni diagnostiche			
T. di a. per rilascio referti		max	
T. di a. per ricovero ordinario			
T. di a. per consegna cartelle cliniche			
T. di a. al pronto soccorso			
T. di a. per intervento di emergenza			

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. Ospedali Riuniti di Parma	A. O. Arcispedale S. M. Nuova di Reggio Emilia	A. O. Arcispedale S. Anna di Ferrara
Procedura reclami	x	x	x
Organismi misti di tutela		x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x	x
Bonus/malus o rimborsi	x		
Conferenza dei Servizi	x		x
Modalità di verifica degli standard		x	
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x		

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. Ospedali Riuniti di Parma	A. O. Arcispedale S. M. Nuova di Reggio Emilia	A. O. Arcispedale S. Anna di Ferrara
Nota illustrativa sui ticket			
Libretto d'accoglienza in ospedale	x	x	x
Menù alternativo per i degenti			x
Camere a pagamento	x		x
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	x		x
Consegna Kit per ricovero di emergenza	x		
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG			
N. max posti letto nelle stanze di degenza			
Frequenza cambio biancheria			

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Alto Friuli	USL Medio Friuli	USL Friuli Occidentale
Presentaz. del Direttore Generale		x		
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x
	Inquinamento ambientale	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x
	Alimenti	x	x	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x		
	Punti di guardia medica	x	x	
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x
	Consultori	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x
	Centri di salute mentale	x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x
	Strutture ospedaliere autonome			
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici	x		x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)			
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x		x
	Strutt. resid. disabili			

TEMPI DI ATTESA	USL Alto Friuli	USL Medio Friuli	USL Friuli Occidentale
T. di a. per prestazioni igiene pubblica			med
T. di a. nell'ambulat. del MMG			
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.			
T. di a. per prestazioni specialistiche	med	max	med
T. di a. per prestazioni diagnostiche	med		med
T. di a. per rilascio referti	med		
T. di a. per rilascio protesi			
T. di a. per certificazione invalidità civile			med
T. di a. per ricovero ordinario			
T. di a. per consegna cartelle cliniche			
T. di a. al pronto soccorso			
T. di a. per intervento di emergenza			

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Alto Friuli	USL Medio Friuli	USL riuli Occidentale
Procedura reclami	x	x	x
Organismi misti di tutela	x	x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x	x
Bonus/malus o rimborsi		x	
Conferenza dei Servizi	x	x	x
Modalità di verifica degli standard		x	x
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente		x	x

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Alto Friuli	USL Medio Friuli	USL Friuli Occidentale
Nota illustrativa sui ticket			
Proced. per rilascio certif. invalid. civile			
Procedura per rilascio protesi			
Libretto d'accoglienza in ospedale			x
Menù alternativo per i degenti			
Camere a pagamento			x
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)			x
Consegna Kit per ricovero di emergenza			
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG			
N. max posti letto nelle stanze di degenza			
Frequenza cambio biancheria			

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL RM/B	USL RM/C	USL RM/D	USL FROSINONE
Presentaz. del Direttore Generale					x
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x	
	Inquinamento ambientale	x	x	x	
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x	
	Veterinaria	x	x	x	
	Alimenti		x	x	
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x	
	Punti di guardia medica	x	x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	x
	Consultori	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x
	Centri di salute mentale	x	x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x	x
	Strutture ospedaliere autonome			x	
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici	x	x	x	
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)		x		
	Strutt. resid. tossicodipendenti		x	x	
	Strutt. resid. disabili	x	x	x	

TEMPI DI ATTESA	USL RM/B	USL RM/C	USL RM/D	USL FROSINONE
T. di a. per prestazioni igiene pubblica		med		
T. di a. nell'ambulat. del MMG		max		
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	med	med		
T. di a. per prestazioni specialistiche	med	med		
T. di a. per prestazioni diagnostiche		med		
T. di a. per rilascio referti	med			
T. di a. per rilascio protesi				
T. di a. per certificazione invalidità civile		max		
T. di a. per ricovero ordinario				
T. di a. per consegna cartelle cliniche	max			
T. di a. al pronto soccorso	max	max		med
T. di a. per intervento di emergenza	med	med		med

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL RM/B	USL RM/C	USL RM/D	USL FROSINONE
Procedura reclami	x	x		x
Organismi misti di tutela		x		x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x		x
Bonus/malus o rimborsi		x		x
Conferenza dei Servizi		x		
Modalità di verifica degli standard	x	x		x
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x			x

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL RM/B	USL RM/C	USL RM/D	USL FROSINONE
Nota illustrativa sui ticket	x			
Proced. per rilascio certif. invalid. civile			x	
Procedura per rilascio protesi				
Libretto d'accoglienza in ospedale	x			x
Menù alternativo per i degenti				
Camere a pagamento				x
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)				
Consegna Kit per ricovero di emergenza				
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG				
N. max posti letto nelle stanze di degenza				
Frequenza cambio biancheria				

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. Complesso Ospedaliero S.Camillo Forlanini di Roma	A.O. S.Giovanni e Addolorata di Roma	A. O. S.Filippo Neri di Roma
Presentaz. del Direttore Generale	x	x	
Ambulatori ospedalieri			x
Attivazione servizi di emergenza	x	x	x
Responsabili reparti			x

TEMPI DI ATTESA	A. O. Complesso Ospedaliero S.Camillo Forlanini di Roma	A.O. S.Giovanni e Addolorata di Roma	A. O. S.Filippo Neri di Roma
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.			
T. di a. per prestazioni specialistiche			
T. di a. per prestazioni diagnostiche			
T. di a. per rilascio referti			
T. di a. per ricovero ordinario			
T. di a. per consegna cartelle cliniche			
T. di a. al pronto soccorso			
T. di a. per intervento di emergenza			

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. Complesso Ospedaliero S.Camillo Forlanini di Roma	A.O. S.Giovanni e Addolorata di Roma	A. O. S.Filippo Neri di Roma
Procedura reclami	x		x
Organismi misti di tutela	x	x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x		
Bonus/malus o rimborsi			x
Conferenza dei Servizi	x		x
Modalità di verifica degli standard			
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente		x	

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. Complesso Ospedaliero S.Camillo Forlanini di Roma	A.O. S.Giovanni e Addolorata di Roma	A. O. S.Filippo Neri di Roma
Nota illustrativa sui ticket			
Libretto d'accoglienza in ospedale	x	x	x
Menù alternativo per i degenti			
Camere a pagamento			
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)			
Consegna Kit per ricovero di emergenza			
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG			
N. max posti letto nelle stanze di degenza			
Frequenza cambio biancheria			

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Imperiese	USL Chiavarese	USL Spezzino
Presentaz. del Direttore Generale		x		
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse		x	x
	Inquinamento ambientale		x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x
	Alimenti	x	x	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG		x	x
	Punti di guardia medica		x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x
	Consultori		x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x
	Centri di salute mentale	x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x
	Strutture ospedaliere autonome			
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici			
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x	x	
	Strutt. resid. tossicodipendenti			
	Strutt. resid. disabili			

TEMPI DI ATTESA	USL Imperiese	USL Chiavarese	USL Spezzino
T. di a. per prestazioni igiene pubblica			
T. di a. nell'ambulat. del MMG			
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	max		
T. di a. per prestazioni specialistiche	max		
T. di a. per prestazioni diagnostiche	max		
T. di a. per rilascio referti	max		max
T. di a. per rilascio protesi			
T. di a. per certificazione invalidità civile		max	
T. di a. per ricovero ordinario	max		
T. di a. per consegna cartelle cliniche			max
T. di a. al pronto soccorso		max	
T. di a. per intervento di emergenza			

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Imperiese	USL Chiavarese	USL Spezzino
Procedura reclami			X
Organismi misti di tutela	X	X	X
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	X		X
Bonus/malus o rimborsi			
Conferenza dei Servizi			
Modalità di verifica degli standard	X		
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente			

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Imperiese	USL Chiavarese	USL Spezzino
Nota illustrativa sui ticket			X
Proced. per rilascio certif. invalid. civile			
Procedura per rilascio protesi			X
Libretto d'accoglienza in ospedale	X	X	
Menù alternativo per i degenti			
Camere a pagamento			X
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)		X	
Consegna Kit per ricovero di emergenza			
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG			
N. max posti letto nelle stanze di degenza			X
Frequenza cambio biancheria			X

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA TAV. 1		USL Varese	USL Gallarate	USL Saronno	USL Treviglio	USL Breno	USL Gardone V. Trompia	USL Brescia	USL Ostiglia	USL Lodi
Presentaz. del Direttore Generale				X	X				X	X
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	X	X	X	X	X		X	X	
	Inquinamento ambientale	X	X	X	X	X		X	X	
	Luoghi di vita e di lavoro	X	X	X	X	X		X	X	
	Veterinaria	X	X	X	X	X		X	X	
	Alimenti	X	X	X	X	X		X	X	
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	X	X	X	X	X		X	X	
	Punti di guardia medica	X		X	X	X		X	X	
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	X		X	X	X		X		X
	Consultori	X	X	X	X	X		X	X	X
	Servizi per tossicodip. (SERT)	X	X	X	X	X		X	X	
	Centri di salute mentale	X		X	X	X		X	X	
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	X	X	X		X		X	X	X
	Attivazione servizi di emergenza	X		X	X			X	X	
	Strutture ospedaliere autonome	X						X		
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici		X	X				X		
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	X				X		X		
	Strutt. resid. tossicodipendenti		X			X		X		
	Strutt. resid. disabili	X		X		X		X		

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA TAV. 2		USL Melegnano	USL Cinisello	USL Garbagnate	USL Magenta	USL Milano 36	USL Milano 37	USL Milano 39	USL Vigevano	USL Voghera
Presentaz. del Direttore Generale			x	x						
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x	x	x		x	x	
	Inquinamento ambientale	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Veterinaria	x	x		x	x			x	
	Alimenti	x	x		x	x		x		
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG		x	x	x	x		x	x	
	Punti di guardia medica	x	x	x	x			x	x	
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	x		x	x	x	
	Consultori	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x		x	x	x	x	x	x	
	Centri di salute mentale			x	x		x	x	x	
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x		x				x	
	Attivazione servizi di emergenza	x		x	x					
	Strutture ospedaliere autonome						x			
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici			x	x		x		x	
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)		x	x	x				x	
	Strutt. resid. tossicodipendenti						x		x	
	Strutt. resid. disabili									

TEMPI DI ATTESA TAV. 1	USL Varese	USL Gallarate	USL Saronno	USL Treviglio	USL Breno	USL Gardone V. Trompia	USL Brescia	USL Ostiglia	USL Lodi
T. di a. per prestazioni igiene pubblica							max	max	
T. di a. nell'ambulat. del MMG							max		
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	med max	med max							
T. di a. per prestazioni specialistiche	med max	max	max	max			max	med max	
T. di a. per prestazioni diagnostiche	med max	max	max	max			max	med max	
T. di a. per rilascio referti	max	med max	max				max	max	
T. di a. per rilascio protesi									
T. di a. per certificazione invalidità civile									
T. di a. per ricovero ordinario	med max	max		max		med		med max	
T. di a. per consegna cartelle cliniche	max				max				
T. di a. al pronto soccorso	max		max			med	max		
T. di a. per intervento di emergenza	med max					med	max		

TEMPI DI ATTESA TAV. 2	USL Melegnano	USL Cinisello	USL Garbagnate	USL Magenta	USL Milano 36	USL Milano 37	USL Milano 39	USL Vigevano	USL Voghera
T. di a. per prestazioni igiene pubblica									
T. di a. nell'ambulat. del MMG	max						max		
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	max					max	max		
T. di a. per prestazioni specialistiche	max					max			
T. di a. per prestazioni diagnostiche	max					max			
T. di a. per rilascio referti	max					max			
T. di a. per rilascio protesi									
T. di a. per certificazione invalidità civile			max						
T. di a. per ricovero ordinario	max		max			max			
T. di a. per consegna cartelle cliniche									
T. di a. al pronto soccorso	max								
T. di a. per intervento di emergenza	max								

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE TAV. 1	USL Varese	USL Gallarate	USL Saronno	USL Treviglio	USL Breno	USL Gardone V. Trompia	USL Brescia	USL Ostiglia	USL Lodi
Procedura reclami	x		x	x		x	x		
Organismi misti di tutela	x			x	x	x	x	x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x					x	x	x	x
Bonus/malus o rimborsi			x	x		x		x	
Conferenza dei Servizi						x		x	
Modalità di verifica degli standard	x	x	x						
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente				x					x

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE TAV. 2	USL Melegnano	USL Cinisello	USL Garbagnate	USL Magenta	USL Milano 36	USL Milano 37	USL Milano 39	USL Vigevano	USL Voghera
Procedura reclami	x	x	x	x	x	x	x	x	
Organismi misti di tutela	x	x	x		x		x		
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x		x		x			x
Bonus/malus o rimborsi	x				x	x			
Conferenza dei Servizi	x		x			x	x		
Modalità di verifica degli standard	x					x	x		
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x	x	x				x		

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA TAV. 1	USL Varese	USL Gallarate	USL Saronno	USL Treviglio	USL Breno	USL Gardone V. Trompia	USL Brescia	USL Ostiglia	USL Lodi
Nota illustrativa sui ticket									
Proced. per rilascio certif. invalid. civile	x		x	x	x			x	x
Procedura per rilascio protesi	x		x		x		x		
Libretto d'accoglienza in ospedale									
Menù alternativo per i degenti					x				
Camere a pagamento									x
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)								x	x
Consegna Kit per ricovero di emergenza									
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG									x
N. max posti letto nelle stanze di degenza									x
Frequenza cambio biancheria							x		

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA TAV. 2	USL Melegnano	USL Cinisello	USL Garbagnate	USL Magenta	USL Milano 36	USL Milano 37	USL Milano 39	USL Vigevano	USL Voghera
Nota illustrativa sui ticket									
Proced. per rilascio certif. invalid. civile	x		x	x			x		
Procedura per rilascio protesi	x			x		x	x		
Libretto d'accoglienza in ospedale		x	x						
Menù alternativo per i degenti		x							
Camere a pagamento									
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)				x					
Consegna Kit per ricovero di emergenza									
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG		x							
N. max posti letto nelle stanze di degenza									
Frequenza cambio biancheria									

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. Macchi di Varese	A.O. S. Anna di Como	A. O. Ospedale di Circolo di Lecco	A. O. Bormio e Sondalo	A. O. Ist. Ospitalieri di Cremona	A. O. G. Pini di Milano	A. O. I.C.P. di Milano	A. O. L. Sacco di Milano
Presentaz. del Direttore Generale			x	x				x
Ambulatori ospedalieri		x	x		x		x	x
Attivazione servizi di emergenza	x	x	x	x	x			x
Responsabili reparti	x	x	x	x	x	x	x	

TEMPI DI ATTESA	A. O. Macchi di Varese	A.O. S. Anna di Como	A. O. Ospedale di Circolo di Lecco	A. O. Bormio e Sondalo	A. O. Ist. Ospitalieri di Cremona	A. O. G. Pini di Milano	A. O. I.C.P. di Milano	A. O. L. Sacco di Milano
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.						max		
T. di a. per prestazioni specialistiche			max	max	med		max	max
T. di a. per prestazioni diagnostiche			max	max	med		max	max
T. di a. per rilascio referti							max	
T. di a. per ricovero ordinario			max				max	max
T. di a. per consegna cartelle cliniche						max		
T. di a. al pronto soccorso			max			max	max	
T. di a. per intervento di emergenza		med	max					

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. Macchi di Varese	A.O. S. Anna di Como	A. O. Ospedale di Circolo di Lecco	A. O. Bormio e Sondalo	A. O. Ist. Ospitalieri di Cremona	A. O. G. Pini di Milano	A. O. I.C.P. di Milano	A. O. L. Sacco di Milano
Procedura reclami	x	x	x	x	x	x	x	
Organismi misti di tutela	x	x	x	x	x		x	
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x	x	x	x	x	x	
Bonus/malus o rimborsi	x	x		x	x			
Conferenza dei Servizi		x					x	
Modalità di verifica degli standard			x			x		
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente			x	x			x	

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. Macchi di Varese	A.O. S. Anna di Como	A. O. Ospedale di Circolo di Lecco	A. O. Bormio e Sondalo	A. O. Ist. Ospitalieri di Cremona	A. O. G. Pini di Milano	A. O. I.C.P. di Milano	A. O. L. Sacco di Milano
Nota illustrativa sui ticket								
Libretto d'accoglienza in ospedale	x	x	x	x		x	x	
Menù alternativo per i degenti								
Camere a pagamento		x	x	x	x	x		
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	x	x				x		x
Consegna Kit per ricovero di emergenza								
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG	x	x			x	x	x	
N. max posti letto nelle stanze di degenza								
Frequenza cambio biancheria								

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Urbino	USL Fabriano	USL Civitanove Marche	USL Fermo	USL Ascoli Piceno
Presentaz. del Direttore Generale		x				
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x		x	x	x
	Inquinamento ambientale	x		x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x		x	x	x
	Veterinaria	x		x	x	x
	Alimenti	x		x	x	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x		x
	Punti di guardia medica	x		x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.		x	x	x	
	Consultori				x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x	x
	Centri di salute mentale	x	x	x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x		x	x	
	Attivazione servizi di emergenza	x			x	x
	Strutture ospedaliere autonome					
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici					
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x				
	Strutt. resid. tossicodipendenti					
	Strutt. resid. disabili					

TEMPI DI ATTESA	USL Urbino	USL Fabriano	USL Civitanove Marche	USL Fermo	USL Ascoli Piceno
T. di a. per prestazioni igiene pubblica					
T. di a. nell'ambulat. del MMG					
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.					
T. di a. per prestazioni specialistiche		max			
T. di a. per prestazioni diagnostiche		max			
T. di a. per rilascio referti					
T. di a. per rilascio protesi		max			
T. di a. per certificazione invalidità civile					
T. di a. per ricovero ordinario				max	
T. di a. per consegna cartelle cliniche					
T. di a. al pronto soccorso					
T. di a. per intervento di emergenza					

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Urbino	USL Fabriano	USL Civitanove Marche	USL Fermo	USL Ascoli Piceno
Procedura reclami				X	X
Organismi misti di tutela					X
Questionari o indagini di soddisfaz./utente			X	X	X
Bonus/malus o rimborsi					
Conferenza dei Servizi			X		
Modalità di verifica degli standard					
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	X				

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Urbino	USL Fabriano	USL Civitanove Marche	USL Fermo	USL Ascoli Piceno
Nota illustrativa sui ticket					
Proced. per rilascio certif. invalid. civile		X		X	
Procedura per rilascio protesi		X			
Libretto d'accoglienza in ospedale					
Menù alternativo per i degenti				X	
Camere a pagamento					
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)					X
Consegna Kit per ricovero di emergenza					
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG					
N. max posti letto nelle stanze di degenza					
Frequenza cambio biancheria					

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Alto Molise	USL Pentria	USL Centro Molise	USL Basso Molise
Presentaz. del Direttore Generale			x		x
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x	x
	Inquinamento ambientale	x	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x	x
	Alimenti	x	x	x	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG		x	x	x
	Punti di guardia medica		x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x		x	x
	Consultori		x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x
	Centri di salute mentale				
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x		x	x
	Attivazione servizi di emergenza				
	Strutture ospedaliere autonome			x	
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici			x	
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)				
	Strutt. resid. tossicodipendenti			x	
	Strutt. resid. disabili				

TEMPI DI ATTESA	USL Alto Molise	USL Pentria	USL Centro Molise	USL Basso Molise
T. di a. per prestazioni igiene pubblica		max	max	
T. di a. nell'ambulat. del MMG		max		max
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.			max	max
T. di a. per prestazioni specialistiche		max	max	max
T. di a. per prestazioni diagnostiche		max	max	max
T. di a. per rilascio referti	max	max	max	
T. di a. per rilascio protesi			max	
T. di a. per certificazione invalidità civile				
T. di a. per ricovero ordinario	max		max	max
T. di a. per consegna cartelle cliniche	max			
T. di a. al pronto soccorso		max		max
T. di a. per intervento di emergenza	max	max	max	max

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Alto Molise	USL Pentria	USL Centro Molise	USL Basso Molise
Procedura reclami	x	x	x	x
Organismi misti di tutela		x	x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x		x
Bonus/malus o rimborsi	x		x	
Conferenza dei Servizi		x	x	
Modalità di verifica degli standard		x	x	x
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente				

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Alto Molise	USL Pentria	USL Centro Molise	USL Basso Molise
Nota illustrativa sui ticket				
Proced. per rilascio certif. invalid. civile				x
Procedura per rilascio protesi			x	
Libretto d'accoglienza in ospedale				x
Menù alternativo per i degenti				
Camere a pagamento				
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	x			x
Consegna Kit per ricovero di emergenza		x		
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG	x			x
N. max posti letto nelle stanze di degenza				
Frequenza cambio biancheria	x	x		

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA TAV. 1		USL Torino 1	USL Torino 3	USL Torino 4	USL Collegno	USL Cirie'	USL Chivasso 7	USL Chieri 8	USL Ivrea 9	USL Pinerolo 10	USL Biella 12
Presentaz. del Direttore Generale				x				x			
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x		x	x	x	x	x	x	x
	Inquinamento ambientale	x	x		x	x	x	x	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x		x	x	x	x	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Alimenti	x			x	x	x	x	x	x	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Punti di guardia medica	x			x	x	x	x	x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x		x	x	x	x	x	x	
	Consultori	x	x	x	x		x	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x	x	x	x		x	x
	Centri di salute mentale	x	x			x	x	x	x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x		x	x	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x	x			x		x	x
	Strutture ospedaliere autonome										
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici	x								x	x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x	x		x		x	x		x	x
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x					x				x
	Strutt. resid. disabili	x	x				x				x

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA TAV. 2		USL Novara 13	USL Omegna 14	USL Cuneo 15	USL Mondovi- Ceva 16	USL Savigliano 17	USL Alba 18	USL Alessandria 20	USL Casale Monferrato 21	USL Novi Ligure 22
Presentaz. del Direttore Generale		x	x							x
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Inquinamento ambientale	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Alimenti	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Punti di guardia medica	x		x	x	x		x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	x	x		x	x	x
	Consultori	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Centri di salute mentale	x		x	x	x		x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x		x	x	x	x	x		x
	Attivazione servizi di emergenza	x		x	x	x	x	x	x	x
	Strutture ospedaliere autonome	x		x		x	x			x
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici			x	x				x	x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)			x	x	x			x	x
	Strutt. resid. tossicodipendenti			x	x	x			x	x
	Strutt. resid. disabili			x	x	x			x	x

TEMPI DI ATTESA TAV. 1	USL Torino 1	USL Torino 3	USL Torino 4	USL Collegno	USL Cirie'	USL Chivasso 7	USL Chieri 8	USL Ivrea 9	USL Pinerolo 10	USL Biella 12
T. di a. per prestazioni igiene pubblica										
T. di a. nell'ambulat. del MMG										
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	med									
T. di a. per prestazioni specialistiche	med max		max							
T. di a. per prestazioni diagnostiche	med		med max							
T. di a. per rilascio referti	med	med								
T. di a. per rilascio protesi										
T. di a. per certificazione invalidità civile										
T. di a. per ricovero ordinario	med		med							
T. di a. per consegna cartelle cliniche										
T. di a. al pronto soccorso										
T. di a. per intervento di emergenza										

TEMPI DI ATTESA TAV. 2	USL Novara 13	USL Olegna 14	USL Cuneo 15	USL Mondovì- Ceva 16	USL Savigliano 17	USL Alba 18	USL Alessandria 20	USL Casale Monferrato 21	USL Novi Ligure 22
T. di a. per prestazioni igiene pubblica				max	med	max			
T. di a. nell'ambulat. del MMG						max			
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.				med					
T. di a. per prestazioni specialistiche				med	med	max	med	max	
T. di a. per prestazioni diagnostiche								max	
T. di a. per rilascio referti					med max	max			
T. di a. per rilascio protesi									
T. di a. per certificazione invalidità civile						max			
T. di a. per ricovero ordinario						max	med		
T. di a. per consegna cartelle cliniche									
T. di a. al pronto soccorso				max		max			
T. di a. per intervento di emergenza									

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE TAV. 1	USL Torino 1	USL Torino 3	USL Torino 4	USL Collegno	USL Cirie'	USL Chivasso 7	USL Chieri 8	USL Ivrea 9	USL Pinerolo 10	USL Biella 12
Procedura reclami	x		x							
Organismi misti di tutela	x		x							
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x		x							
Bonus/malus o rimborsi	x		x							
Conferenza dei Servizi	x		x							
Modalità di verifica degli standard										
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente			x				x			x

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE TAV. 2	USL Novara 13	USL Omegna 14	USL Cuneo 15	USL Mondovi- Ceva 16	USL Savigliano 17	USL Alba 18	USL Alessandria 20	USL Casale Monferrato 21	USL Novi Ligure 22
Procedura reclami				x	x		x	x	x
Organismi misti di tutela				x	x	x	x	x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente				x	x			x	x
Bonus/malus o rimborsi				x		x	x	x	x
Conferenza dei Servizi				x	x			x	x
Modalità di verifica degli standard				x		x			
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente			x						

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA TAV. 1	USL Torino 1	USL Torino 3	USL Torino 4	USL Collegno	USL Cirie'	USL Chivasso 7	USL Chieri 8	USL Ivrea 9	USL Pinerolo 10	USL Biella 12
Nota illustrativa sui ticket	x									
Proced. per rilascio certif. invalid. civile	x				x					
Procedura per rilascio protesi	x		x	x		x		x	x	
Libretto d'accoglienza in ospedale			x	x			x			
Menù alternativo per i degenti	x						x			
Camere a pagamento				x						
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)				x						
Consegna Kit per ricovero di emergenza										
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG										
N. max posti letto nelle stanze di degenza										
Frequenza cambio biancheria										

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA TAV. 2	USL Novara 13	USL Omegna 14	USL Cuneo 15	USL Mondovì- Ceva 16	USL Savigliano 17	USL Alba 18	USL Alessandria 20	USL Casale Monferrato 21	USL Novi Ligure 22
Nota illustrativa sui ticket				x	x				
Proced. per rilascio certif. invalid. civile									
Procedura per rilascio protesi	x		x	x	x				
Libretto d'accoglienza in ospedale									
Menù alternativo per i degenti									
Camere a pagamento									
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)									
Consegna Kit per ricovero di emergenza									
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG									
N. max posti letto nelle stanze di degenza									
Frequenza cambio biancheria									

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. Giovanni Battista di Torino	A. O. CTO CRF M. Adelaide di Torino	A. O. OIRM-S. Anna di Torino	A. O. Luigi Gonzaga di Orbassano	A. O. Maggiore di Carità di Novara	A. O. S. Croce e Carle di Cuneo	A. O. SS. Antonio e Biagio - C. Arrigo di Alessandria
Presentaz. del Direttore Generale							
Ambulatori ospedalieri	X	X	X	X	X	X	X
Attivazione servizi di emergenza	X	X			X	X	X
Responsabili reparti	X	X	X	X	X	X	X

TEMPI DI ATTESA	A. O. Giovanni Battista di Torino	A. O. CTO CRF M. Adelaide di Torino	A. O. OIRM-S. Anna di Torino	A. O. Luigi Gonzaga di Orbassano	A. O. Maggiore di Carità di Novara	A. O. S. Croce e Carle di Cuneo	A. O. SS. Antonio e Biagio - C. Arrigo di Alessandria
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.							
T. di a. per prestazioni specialistiche			med	med			
T. di a. per prestazioni diagnostiche			med	med			
T. di a. per rilascio referti				med			
T. di a. per ricovero ordinario				med			
T. di a. per consegna cartelle cliniche							
T. di a. al pronto soccorso							
T. di a. per intervento di emergenza							

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. Giovanni Battista di Torino	A. O. CTO CRF M.Adelaide di Torino	A. O. OIRM-S. Anna di Torino	A. O. Luigi Gonzaga di Orbassano	A. O. Maggiore di Carità di Novara	A. O. S.Croce e Carle di Cuneo	A. O. SS. Antonio e Biagio - C. Arrigo di Alessandria
Procedura reclami				x			
Organismi misti di tutela				x		x	
Questionari o indagini di soddisfaz./utente				x			
Bonus/malus o rimborsi							x
Conferenza dei Servizi				x			
Modalità di verifica degli standard							
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente							

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. Giovanni Battista di Torino	A. O. CTO CRF M.Adelaide di Torino	A. O. OIRM-S. Anna di Torino	A. O. Luigi Gonzaga di Orbassano	A. O. Maggiore di Carità di Novara	A. O. S.Croce e Carle di Cuneo	A. O. SS. Antonio e Biagio - C. Arrigo di Alessandria
Nota illustrativa sui ticket							x
Libretto d'accoglienza in ospedale	x						
Menù alternativo per i degenti					x		
Camere a pagamento							x
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)			x	x		x	
Consegna Kit per ricovero di emergenza							
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG							
N. max posti letto nelle stanze di degenza							
Frequenza cambio biancheria							

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Bari 3	USL Bari 4	USL Bari 5	USL Foggia 1	USL Foggia 2	USL Foggia3	USL Lecce 1	USL Taranto 1
Presentaz. del Direttore Generale		x	x		x			x	
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x			x	x	
	Inquinamento ambientale	x	x				x	x	
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x			x	x	
	Veterinaria	x	x	x	x		x	x	
	Alimenti	x	x	x			x	x	
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG		x	x		x	x	x	
	Punti di guardia medica	x	x	x	x	x	x	x	
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	x	x	x	x	x
	Consultori	x	x	x	x	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)		x	x	x	x	x	x	x
	Centri di salute mentale	x		x	x	x	x	x	
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x	x	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x	x			x	
	Strutture ospedaliere autonome			x			x	x	x
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici							x	
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)								
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x						x	
	Strutt. resid. disabili						x	x	

TEMPI DI ATTESA	USL Bari 3	USL Bari 4	USL Bari 5	Foggia 1	USL Foggia 2	USL Foggia3	USL Lecce 1	USL Taranto 1
T. di a. per prestazioni igiene pubblica		max					max	
T. di a. nell'ambulat. del MMG			max					
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.		max	med max					
T. di a. per prestazioni specialistiche	med	max	med max					max
T. di a. per prestazioni diagnostiche	max	max						max
T. di a. per rilascio referti	max	max	med max					
T. di a. per rilascio protesi		med						
T. di a. per certificazione invalidità civile		max						
T. di a. per ricovero ordinario	med max	med max	med max					
T. di a. per consegna cartelle cliniche			max			max		
T. di a. al pronto soccorso			med max					
T. di a. per intervento di emergenza			med max					

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Bari 3	USL Bari 4	USL Bari 5	USL Foggia 1	USL Foggia 2	USL Foggia3	USL Lecce 1	USL Taranto 1
Procedura reclami	x		x	x	x	x	x	x
Organismi misti di tutela	x			x	x	x		x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x	x		x			
Bonus/malus o rimborsi	x					x	x	
Conferenza dei Servizi		x	x		x	x	x	x
Modalità di verifica degli standard	x	x	x					
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente				x				

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Bari 3	USL Bari 4	USL Bari 5	USL Foggia 1	USL Foggia 2	USL Foggia3	USL Lecce 1	USL Taranto 1
Nota illustrativa sui ticket					x	x		
Proced. per rilascio certif. invalid. civile		x		x				
Procedura per rilascio protesi	x							
Libretto d'accoglienza in ospedale		x						
Menù alternativo per i degenti								
Camere a pagamento								
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)								
Consegna Kit per ricovero di emergenza								
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG		x	x					
N. max posti letto nelle stanze di degenza		x						
Frequenza cambio biancheria		x	x					

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Carbonia
Presentaz. del Direttore Generale		x
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x
	Inquinamento ambientale	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x
	Veterinaria	x
	Alimenti	x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x
	Punti di guardia medica	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x
	Consultori	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x
	Centri di salute mentale	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x
	Attivazione servizi di emergenza	x
	Strutture ospedaliere autonome	
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici	
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x
	Strutt. resid. disabili	

TEMPI DI ATTESA	USL Carbonia
T. di a. per prestazioni igiene pubblica	
T. di a. nell'ambulat. del MMG	
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	
T. di a. per prestazioni specialistiche	
T. di a. per prestazioni diagnostiche	
T. di a. per rilascio referti	
T. di a. per rilascio protesi	
T. di a. per certificazione invalidità civile	
T. di a. per ricovero ordinario	
T. di a. per consegna cartelle cliniche	
T. di a. al pronto soccorso	
T. di a. per intervento di emergenza	

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Carbonia
Procedura reclami	x
Organismi misti di tutela	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	
Bonus/malus o rimborsi	x
Conferenza dei Servizi	x
Modalità di verifica degli standard	
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Carbonia
Nota illustrativa sui ticket	
Proced. per rilascio certif. invalid. civile	
Procedura per rilascio protesi	
Libretto d'accoglienza in ospedale	
Menù alternativo per i degenti	x
Camere a pagamento	
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	
Consegna Kit per ricovero di emergenza	
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG	
N. max posti letto nelle stanze di degenza	
Frequenza cambio biancheria	

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. Garibaldi di Catania	A. O. Cannizzaro di Catania
Presentaz. del Direttore Generale		x
Ambulatori ospedalieri	x	x
Attivazione servizi di emergenza		x
Responsabili reparti	x	x

TEMPI DI ATTESA	A. O. Garibaldi di Catania	A. O. Cannizzaro di Catania
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.		
T. di a. per prestazioni specialistiche	max	
T. di a. per prestazioni diagnostiche	max	
T. di a. per rilascio referti	max	
T. di a. per ricovero ordinario	max	
T. di a. per consegna cartelle cliniche		
T. di a. al pronto soccorso		
T. di a. per intervento di emergenza		

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. Garibaldi di Catania	A. O. Cannizzaro di Catania
Procedura reclami	x	x
Organismi misti di tutela		
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x
Bonus/malus o rimborsi		
Conferenza dei Servizi		
Modalità di verifica degli standard		
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x	

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. Garibaldi di Catania	A. O. Cannizzaro di Catania
Nota illustrativa sui ticket	x	x
Libretto d'accoglienza in ospedale		x
Menù alternativo per i degenti		
Camere a pagamento		
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)		
Consegna Kit per ricovero di emergenza		
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG	x	
N. max posti letto nelle stanze di degenza		x
Frequenza cambio biancheria		

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Massa Carrara	USL Lucca	USL Pistoia	USL Prato	USL Pisa	USL Livorno	USL Arezzo	USL Grosseto	USL Firenze	USL Versilia
Presentaz. del Direttore Generale					x					x	
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x	x	x	x	x	x		x	x	x
	Inquinamento ambientale	x	x	x	x	x	x		x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x	x	x	x	x	x		x	x	x
	Veterinaria	x	x	x	x	x	x		x	x	x
	Alimenti	x	x	x	x	x	x		x		x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x	x	x	x		x		x
	Punti di guardia medica	x	x	x	x	x	x			x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Consultori	x		x	x	x	x		x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x	x	x		x	x	x
	Centri di salute mentale	x	x	x	x	x	x		x	x	
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza			x	x	x	x	x	x	x	
	Strutture ospedaliere autonome		x		x	x	x		x	x	x
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici		x	x	x	x	x		x	x	x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x	x	x	x	x	x		x	x	x
	Strutt. resid. tossicodipendenti	x	x	x	x	x	x				x
	Strutt. resid. disabili	x		x		x			x		

TEMPI DI ATTESA	USL Massa Carrara	USL Lucca	USL Pistoia	USL Prato	USL Pisa	USL Livorno	USL Arezzo	USL Grosseto	USL Firenze	USL Versilia
T. di a. per prestazioni igiene pubblica						med				
T. di a. nell'ambulat. del MMG					max		max			
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.				max		med	max			
T. di a. per prestazioni specialistiche		med		max		med	max	max	max	
T. di a. per prestazioni diagnostiche				max		med	max	max		
T. di a. per rilascio referti		max		max			med			
T. di a. per rilascio protesi										
T. di a. per certificazione invalidità civile										
T. di a. per ricovero ordinario				max				max		
T. di a. per consegna cartelle cliniche				max		med				
T. di a. al pronto soccorso							max			
T. di a. per intervento di emergenza							max			

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Massa Carrara	USL Lucca	USL Pistoia	USL Prato	USL Pisa	USL Livorno	USL Arezzo	USL Grosseto	USL Firenze	USL Versilia
Procedura reclami	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Organismi misti di tutela	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x	x	x	x	x	x		x	x	x
Bonus/malus o rimborsi		x			x		x			
Conferenza dei Servizi	x	x	x		x	x		x		x
Modalità di verifica degli standard		x		x	x		x			
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente					x					

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Massa Carrara	USL Lucca	USL Pistoia	USL Prato	USL Pisa	USL Livorno	USL Arezzo	USL Grosseto	USL Firenze	USL Versilia
Nota illustrativa sui ticket		x								
Proced. per rilascio certif. invalid. civile		x								
Procedura per rilascio protesi		x		x					x	x
Libretto d'accoglienza in ospedale				x						
Menù alternativo per i degenti										
Camere a pagamento		x		x	x	x			x	x
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)		x		x	x	x				
Consegna Kit per ricovero di emergenza										
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG										x
N. max posti letto nelle stanze di degenza										
Frequenza cambio biancheria										

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. Senese	A. O. Careggi di Firenze	A. O. A. Meyer di Firenze
Presentaz. del Direttore Generale			
Ambulatori ospedalieri		x	x
Attivazione servizi di emergenza	x	x	x
Responsabili reparti	x	x	x

TEMPI DI ATTESA	A. O. Senese	A. O. Careggi di Firenze	A. O. A. Meyer di Firenze
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.			
T. di a. per prestazioni specialistiche			
T. di a. per prestazioni diagnostiche			
T. di a. per rilascio referti			
T. di a. per ricovero ordinario			
T. di a. per consegna cartelle cliniche			
T. di a. al pronto soccorso			
T. di a. per intervento di emergenza			

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. Senese	A. O. Careggi di Firenze	A. O. A. Meyer di Firenze
Procedura reclami	x		
Organismi misti di tutela	x		
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x		
Bonus/malus o rimborsi			
Conferenza dei Servizi	x		
Modalità di verifica degli standard			
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente			

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. Senese	A. O. Careggi di Firenze	A. O. A. Meyer di Firenze
Nota illustrativa sui ticket			
Libretto d'accoglienza in ospedale			
Menù alternativo per i degenti			
Camere a pagamento			
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	x		
Consegna Kit per ricovero di emergenza			
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG			
N. max posti letto nelle stanze di degenza			
Frequenza cambio biancheria			

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA		USL Città di Castello	USL Perugia	USL Orvieto
Presentaz. del Direttore Generale				
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse			X
	Inquinamento ambientale		X	X
	Luoghi di vita e di lavoro		X	X
	Veterinaria		X	X
	Alimenti			X
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	X		X
	Punti di guardia medica	X	X	X
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.		X	
	Consultori	X	X	X
	Servizi per tossicodip. (SERT)	X	X	X
	Centri di salute mentale	X	X	X
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	X	X	X
	Attivazione servizi di emergenza	X	X	
	Strutture ospedaliere autonome			
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici			
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)		X	
	Strutt. resid. tossicodipendenti			
	Strutt. resid. disabili			

TEMPI DI ATTESA	USL Città di Castello	USL Perugia	USL Orvieto
T. di a. per prestazioni igiene pubblica			
T. di a. nell'ambulat. del MMG			
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.			
T. di a. per prestazioni specialistiche	max	max	max
T. di a. per prestazioni diagnostiche	max	max	max
T. di a. per rilascio referti			
T. di a. per rilascio protesi			
T. di a. per certificazione invalidità civile			
T. di a. per ricovero ordinario			
T. di a. per consegna cartelle cliniche			max
T. di a. al pronto soccorso			
T. di a. per intervento di emergenza			max

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	USL Città di Castello	USL Perugia	USL Orvieto
Procedura reclami		x	
Organismi misti di tutela			x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente		x	x
Bonus/malus o rimborsi			
Conferenza dei Servizi		x	
Modalità di verifica degli standard			
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente			

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	USL Città di Castello	USL Perugia	USL Orvieto
Nota illustrativa sui ticket			
Proced. per rilascio certif. invalid. civile			
Procedura per rilascio protesi			
Libretto d'accoglienza in ospedale		x	
Menù alternativo per i degenti			
Camere a pagamento			
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)			
Consegna Kit per ricovero di emergenza			
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG			x
N. max posti letto nelle stanze di degenza			
Frequenza cambio biancheria			

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA TAV. 1		USL Belluno	USL Bassano del Grappa	USL Arzignano	USL Vicenza	USL Pieve di Soligo	USL Asolo	USL Treviso
Presentaz. del Direttore Generale		x			x			
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse	x			x	x	x	x
	Inquinamento ambientale	x		x	x	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro	x		x	x	x	x	x
	Veterinaria	x		x	x	x	x	x
	Alimenti	x		x	x	x		x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x	x	x	x	x	x	x
	Punti di guardia medica	x	x	x	x	x	x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x		x	x	x	x
	Consultori	x	x	x	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x	x	x	x
	Centri di salute mentale		x		x	x	x	x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x	x	x	x			x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x	x	x	x	x
	Strutture ospedaliere autonome				x			
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici		x		x	x		x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x						
	Strutt. resid. tossicodipendenti			x		x	x	
	Strutt. resid. disabili	x		x				

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI ASSISTENZA TAV. 2		USL S.Donà del Piave	USL Chioggia	USL Padova	USL Este	USL Rovigo	USL Adria	USL Verona
Presentaz. del Direttore Generale		x						
LIV. 1°	Malattie Infettive e diffuse			x	x	x	x	x
	Inquinamento ambientale		x	x	x	x	x	x
	Luoghi di vita e di lavoro		x	x	x	x	x	x
	Veterinaria	x	x	x	x	x	x	x
	Alimenti	x	x	x	x	x		x
LIV. 2°	Ufficio per scelta/revoca MMG	x		x	x			x
	Punti di guardia medica	x	x	x	x		x	x
LIV. 3°	Poliambul. special., diagn. e per riabil.	x	x	x	x	x		x
	Consultori	x	x	x	x	x	x	x
	Servizi per tossicodip. (SERT)	x	x	x	x	x		x
	Centri di salute mentale	x	x	x	x	x		x
LIV. 4°	Presidi ospedalieri	x		x	x	x	x	x
	Attivazione servizi di emergenza	x	x	x	x	x	x	x
	Strutture ospedaliere autonome	x				x	x	
LIV. 5°	Strutt. resid. persone con disturbi psichici					x		x
	Strutt. resid. anziani (RSA, Case protette)	x				x		
	Strutt. resid. tossicodipendenti			x	x			
	Strutt. resid. disabili			x	x			

TEMPI DI ATTESA TAV. 1	USL Belluno	USL Bassano del Grappa	USL Arzignano	USL Vicenza	USL Pieve di Soligo	USL Asolo	USL Treviso
T. di a. per prestazioni igiene pubblica				med			
T. di a. nell'ambulat. del MMG							
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.							
T. di a. per prestazioni specialistiche	max			med	med	max	
T. di a. per prestazioni diagnostiche	max			med			
T. di a. per rilascio referti	max				max	med-max	
T. di a. per rilascio protesi				med			
T. di a. per certificazione invalidità civile				med			
T. di a. per ricovero ordinario				med			
T. di a. per consegna cartelle cliniche					max		
T. di a. al pronto soccorso							
T. di a. per intervento di emergenza					max		

TEMPI DI ATTESA TAV. 2	USL S.Donà del Piave	USL Chioggia	USL Padova	USL Este	USL Rovigo	USL Adria	USL Verona
T. di a. per prestazioni igiene pubblica				max			
T. di a. nell'ambulat. del MMG							
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.							
T. di a. per prestazioni specialistiche			med		max		
T. di a. per prestazioni diagnostiche			med		max		
T. di a. per rilascio referti			max			max	
T. di a. per rilascio protesi					max		
T. di a. per certificazione invalidità civile							
T. di a. per ricovero ordinario			med		max		
T. di a. per consegna cartelle cliniche							
T. di a. al pronto soccorso			max		max		
T. di a. per intervento di emergenza			max				

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE TAV. 1	USL Belluno	USL Bassano del Grappa	USL Arzignano	USL Vicenza	USL Pieve di Soligo	USL Asolo	USL Treviso
Procedura reclami	x	x	x		x	x	x
Organismi misti di tutela					x	x	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente					x	x	
Bonus/malus o rimborsi		x		x	x		
Conferenza dei Servizi					x	x	
Modalità di verifica degli standard					x		
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente				x	x	x	x

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE TAV. 2	USL S.Donà del Piave	USL Chioggia	USL Padova	USL Este	USL Rovigo	USL Adria	USL Verona
Procedura reclami	x	x	x		x	x	
Organismi misti di tutela	x		x		x	x	
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	x		x		x	x	
Bonus/malus o rimborsi	x				x	x	
Conferenza dei Servizi	x		x		x		
Modalità di verifica degli standard					x		
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente			x				

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA TAV. 1	USL Belluno	USL Bassano del Grappa	USL Arzignano	USL Vicenza	USL Pieve di Soligo	USL Asole	USL Treviso
Nota illustrativa sui ticket			x	x		x	x
Proced. per rilascio certif. invalid. civile			x			x	
Procedura per rilascio protesi			x	x	x		x
Libretto d'accoglienza in ospedale				x	x		
Menù alternativo per i degenti							
Camere a pagamento							
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)			x				
Consegna Kit per ricovero di emergenza						x	
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG							
N. max posti letto nelle stanze di degenza							
Frequenza cambio biancheria							

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA TAV. 2	USL S.Donà del Piave	USL Chioggia	USL Padova	USL Este	USL Rovigo	USL Adria	USL Verona
Nota illustrativa sui ticket				x			
Proced. per rilascio certif. invalid. civile							
Procedura per rilascio protesi	x				x		
Libretto d'accoglienza in ospedale			x		x		
Menù alternativo per i degenti					x		
Camere a pagamento			x				
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)							
Consegna Kit per ricovero di emergenza							
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG					x		
N. max posti letto nelle stanze di degenza			x				
Frequenza cambio biancheria			x		x		

INFORMAZIONI SUI SERVIZI	A. O. Padova
Presentaz. del Direttore Generale	x
Ambulatori ospedalieri	x
Attivazione servizi di emergenza	x
Responsabili reparti	x

TUTELA , PARTECIPAZIONE, VERIFICA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	A. O. Padova
Procedura reclami	x
Organismi misti di tutela	x
Questionari o indagini di soddisfaz./utente	
Bonus/malus o rimborsi	x
Conferenza dei Servizi	
Modalità di verifica degli standard	
Elenco diritti/doveri del cittadino/utente	x

TEMPI DI ATTESA	A. O. Padova
T. di a. per prenotaz. prest. spec. e diagn.	
T. di a. per prestazioni specialistiche	
T. di a. per prestazioni diagnostiche	
T. di a. per rilascio referti	
T. di a. per ricovero ordinario	
T. di a. per consegna cartelle cliniche	
T. di a. al pronto soccorso	
T. di a. per intervento di emergenza	

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	A. O. Padova
Nota illustrativa sui ticket	
Libretto d'accoglienza in ospedale	
Menù alternativo per i degenti	
Camere a pagamento	
Prestazioni sanit. a pagamento (in osped.)	
Consegna Kit per ricovero di emergenza	
Relazione sanitaria al dimesso per il MMG	
N. max posti letto nelle stanze di degenza	
Frequenza cambio biancheria	

**ANAGRAFICO DELLE
AZIENDE CHE HANNO
ADOTTATO
LA CARTA DEI SERVIZI
SANITARI**

Azienda USL LANCIANO/VASTO

Comuni 76 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 212921 *Posti letto* 509

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL TERAMO

Comuni 47 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 283722 *Posti letto* 2254

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL L'AQUILA

Comuni 37 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 101026 *Posti letto* 1109

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL PESCARA

Comuni 46 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 291950 *Posti letto* 1388

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL EST BRUNICO

<i>Comuni</i> 25	<i>Presidi ospedalieri</i> 2
<i>Abitanti</i> 66914	<i>Posti letto</i> 363
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i> GUNTHER NOTADURFTER	
<i>Tel.</i> 0474 - 581171	<i>Fax</i> 554645

Azienda USL 1 PAOLA

Comuni 33 *Presidi ospedalieri*3
Abitanti 141962 *Posti letto* 477

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL CROTONE

Comuni 29 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 200042 *Posti letto* 715

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL CASTROVILLARI

Comuni 28 *Presidi ospedalieri*4
Abitanti 113794 *Posti letto* 489

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda LAMEZIA TERME

Comuni 21 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 130976 *Posti letto* 471

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Dr.ssa Annamaria Bruni

Tel. - *Fax*

Azienda USL 3 ROSSANO

Comuni 36 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 183126 *Posti letto* 639

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda CATANZARO

Comuni 58 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 251917 *Posti letto* 250

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL 8 VIBO VALENTIA

Comuni 50 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 179884 *Posti letto* 1251

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda Ospedaliera COSENZA

Posti letto 1301

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
RUGGIERO SANTE CASELLA

Tel. 0984 - 75298 *Fax* 76963

Azienda USL 9 LOCRI

Comuni 42 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 141020 *Posti letto* 816

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda Ospedaliera CATANZARO-CIACCIO PUGLIESE

Posti letto 1116

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL REGGIO CALABRIA

Comuni 25 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 274573 *Posti letto* 339

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL NAPOLI 4

Comuni 35 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 512759 *Posti letto* 430

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL SALERNO 2

Comuni 51 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 490097 *Posti letto* 1089

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

ALBERTO D'ANNA

Tel. 089 - 673636 *Fax*

Azienda USL NAPOLI 5

Comuni 26 *Presidi ospedalieri* 7
Abitanti 661635 *Posti letto* 1227

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL SALERNO 3

Comuni 94 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 276019 *Posti letto* 781

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL SALERNO 1

Comuni 13 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 312646 *Posti letto* 1319

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda Ospedaliera A.CARDARELLI di Napoli

Posti letto 1329

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda Ospedaliera SANTOBONO di Napoli

Posti letto 431

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera S GIUSEPPE MOSCATI di Avellino

Posti letto 878

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

MARIA EGIDIA GABRIELI

Tel. 0825 - 203026 Fax 21567

Azienda Ospedaliera MONALDI-COTUGNO di Napoli

Posti letto 1149

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

FULVIO MATARESE

Tel. 081 - 7062815 Fax 7062814

Azienda Ospedaliera G. RUMMO di Benevento

Posti letto 710

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera SAN GIOVANNI DI DIO di Salerno

Posti letto 863

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL PARMA

Comuni 47 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 391909 *Posti letto* 522

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ANNA GIORDANI
Tel. 0521 - 931304 Fax 256130

Azienda USL FERRARA

Comuni 26 *Presidi ospedalieri* 8
Abitanti 358816 *Posti letto* 860

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. 0532 - Fax

Azienda USL BOLOGNA SUD

Comuni 30 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 229347 *Posti letto* 334

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ANTONIO RUBINI
Tel. 051 - Fax

Azienda Ospedaliera OSPEDALI RIUNITI di PARMA

Posti letto 1515

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIACOMO GIULIETTI
Tel. 0521 - 290487 Fax 991545

Azienda USL IMOLA

Comuni 9 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 101725 *Posti letto* 595

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
LUISA GALLIGNANI
Tel. 0542 - 604144 Fax 604019

Azienda Ospedaliera ARCISPEDALE SANTA MARIA NUOVA di Reggio Emilia

Posti letto 1048

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera ARCISPEDALE S. ANNA di Ferrara

Posti letto 1080

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

PATRIZIA FAGGION

Tel. 0532 - 295210 Fax

Azienda USL ALTO FRIULI

Comuni 44 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 86355 *Posti letto* 454

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
VUJOVIC BRANKA
Tel. 0432 - 9891 *Fax* 989407

Azienda USL MEDIO FRIULI

Comuni 61 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 329609 *Posti letto* 732

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIORGIO BLASICH
Tel. 0432 - 552822 *Fax* 552013

Azienda USL FRIULI OCCIDENTALE

Comuni 51 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 276258 *Posti letto* 1742

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. 0434 - *Fax*

Azienda USL RM/B

Comuni 1 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 657225 *Posti letto* 305

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL FROSINONE

Comuni 91 *Presidi ospedalieri* 12
Abitanti 486328 *Posti letto* 2247

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL RM/C

Comuni 1 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 545273 *Posti letto* 906

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

FRANCESCO PROST

Tel. 06 - 77193375 *Fax* 77193346

**Azienda Ospedaliera COMPLESSO OSPEDALIERO
S.CAMILLO FORLANINI di Roma**

Posti letto 2649

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

GIOVANNA NATALUCCI

Tel. 06 - 55180516 *Fax* 55180531

Azienda USL RM/D

Comuni 2 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 517551 *Posti letto* 326

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

FULVIO FORINO

Tel. 06 - 55192602 *Fax* 55286057

**Azienda Ospedaliera S. GIOVANNI e ADDOLORATA
di Roma**

Posti letto 1131

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

LUISA SALVATRICE ATTOLINI

Tel. 06 - 77055577 *Fax* 77055584

Azienda Ospedaliera S. FILIPPO NERI di Roma

Posti letto 730

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

PIERLUIGI CANNIZZARO

Tel. 06 - 35103499 Fax 3386324

Azienda USL IMPERIESE

Comuni 67 *Presidi ospedalieri*4
Abitanti 217653 *Posti letto* 1125

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIANLUIGI PIATTI
Tel. 0184 - 536656 *Fax* 536659

Azienda USL CHIAVARESE

Comuni 31 *Presidi ospedalieri*4
Abitanti 149866 *Posti letto* 619

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - *Fax*

Azienda USL SPEZZINO

Comuni 29 *Presidi ospedalieri*3
Abitanti 222382 *Posti letto* 1115

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - *Fax*

Azienda USL VARESE

Comuni 88 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 320925 *Posti letto* 850

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GABRIELLA BROGGI RONCORONI
Tel. 0332 - 277377 Fax 263067

Azienda USL TREVIGLIO

Comuni 40 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 185742 *Posti letto* 709

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
DANIELA VITALI
Tel. 0363 - Fax

Azienda USL GALLARATE

Comuni 31 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 216834 *Posti letto* 886

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. 0331 - Fax

Azienda USL BRENO

Comuni 42 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 95872 *Posti letto* 453

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda USL SARONNO

Comuni 20 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 153150 *Posti letto* 662

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. 02 - Fax

Azienda USL GARDONE V.TROMPIA

Comuni 18 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 103224 *Posti letto* 191

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
FAUSTO MAGGI
Tel. 030 - 8933271 Fax 8933274

Azienda USL MAGENTA

Comuni 27 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 165631 *Posti letto* 778

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ALDO GOBBI
Tel. 02 - 97963397 *Fax*

Azienda USL MILANO39

Comuni 12 *Presidi ospedalieri* non presenti
Abitanti 351150

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
FABIO FOCARIVE
Tel. 02 - 89408392 *Fax* 8372517

Azienda USL MILANO36

Comuni 1 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 180149 *Posti letto* 73

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
MARIA ANTONIETTA CERUTTI
Tel. 02 - 8578402 *Fax* 89010482

Azienda USL VIGEVANO

Comuni 50 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 166668 *Posti letto* 723

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GEMMA ZANOLETTI
Tel. 0381 - 333548 *Fax* 333548

Azienda USL MILANO37

Comuni 1 *Presidi ospedalieri* non presenti
Abitanti 196617

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
MARINA DI CIACCO
Tel. 02 - 66212545 *Fax* 66212505

Azienda USL VOGHERA

Comuni 78 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 142373 *Posti letto* 808

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
FIORENZA FOPPIANI
Tel. 0383 - 695915 *Fax* 695919

Azienda Ospedaliera L. MACCHI di Varese

Posti letto 1086

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
CARLO BALLERIO
Tel. 0332 - 278453 Fax 810540

Azienda Ospedaliera BORMIO e SONDALO

Posti letto 789

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
CLAUDIO TAGLIAPIETRA
Tel. 0342 - 808373 Fax 802146

Azienda Ospedaliera S. ANNA di Como

Posti letto 936

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera ISTITUTI OSPITALIERI di Cremona

Posti letto 1079

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera OSPEDALE DI CIRCOLO di Lecco

Posti letto 648

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera G. PINI di Milano

Posti letto 486

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera I.C.P. di Milano

Posti letto 993

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
MASSIMILIANO SABATINO
Tel. 02 - 57992017 Fax 57992802

Azienda Ospedaliera L. SACCO di Milano

Posti letto 539

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda USL CUNEO 15

Comuni 53 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 151275 *Posti letto* 156

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GABRIELE GHIGO
Tel. 0171 - 634520 *Fax* 441633

Azienda USL ALBA 18

Comuni 76 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 153654 *Posti letto* 155

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
TIZIANA ROSSINI
Tel. 0173 - 316311 *Fax* 316480

Azienda USL MONDOVI' - CEVA 16

Comuni 64 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 86597 *Posti letto* 274

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
MARCO FULCHERI
Tel. 0174 - 550205 *Fax* 550299

Azienda USL ALESSANDRIA 20

Comuni 67 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 186929 *Posti letto* 294

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ALESSANDRO BAROSO
Tel. 0131 - 206711 *Fax* 2362227

Azienda USL SAVIGLIANO 17

Comuni 58 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 158131 *Posti letto* 793

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIANFRANCO SAGLIONE
Tel. 0172 - 719168 *Fax* 711701

Azienda USL CASALE MONFERRATO 21

Comuni 52 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 119834 *Posti letto* 476

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIANCARLO MARTINETTI
Tel. 0142 - 434510 *Fax* 4345050

Azienda USL NOVI LIGURE 22

Comuni 76 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 143312 *Posti letto* 640

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
PAOLA REPETTI
Tel. 0143 - 332415 *Fax* 332445

Azienda Ospedaliera O.I.R.M.- S. ANNA di Torino

Posti letto 868

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
IOLE CERRATO
Tel. 011 - 6396355 *Fax* 63965

Azienda Ospedaliera GIOVANNI BATTISTA di Torino

Posti letto 1906

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
CATERINA MINECCIA
Tel. 011 - 6625314 *Fax* 6625722

Azienda Ospedaliera LUIGI GONZAGA di Orbassano

Posti letto 396

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
BRUNO PAGLIOLO
Tel. 011 - 9026287 *Fax* 9026602

Azienda Ospedaliera CTO CRF M. ADELAIDE di Torino

Posti letto 598

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
FRANCESCA CASASSA
Tel. 011 - 6933212 *Fax* 6967580

Azienda Ospedaliera MAGGIORE DI CARITA' di Novara

Posti letto 899

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
PAOLA PEDUZZI
Tel. 0321 - 373230 *Fax* 373603

Azienda Ospedaliera S. CROCE E CARLE di Cuneo

Posti letto 946

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
CARLO GUAZZI
Tel. 0171 - 441570 Fax 699547

**Azienda Ospedaliera SS. ANTONIO e BIAGIO-C. ARRIGO
di Alessandria**

Posti letto 983

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
FULVIO GIUNTI
Tel. 0131 - 206532 Fax 236227

Azienda USL BARI 3

Comuni 10 Presidi ospedalieri 4
Abitanti 207387 Posti letto 649

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL FOGGIA 1

Comuni 20 Presidi ospedalieri 3
Abitanti 220836 Posti letto 741

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL BARI 4

Comuni 14 Presidi ospedalieri 10
Abitanti 591161 Posti letto 3914

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL FOGGIA 2

Comuni 13 Presidi ospedalieri 3
Abitanti 213458 Posti letto 429

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL BARI 5

Comuni 12 Presidi ospedalieri 8
Abitanti 235022 Posti letto 1237

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Rag. Gaetano Recchia

Tel. - Fax

Azienda USL FOGGIA 3

Comuni 31 Presidi ospedalieri 4
Abitanti 264482 Posti letto 1463

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Dr.ssa Amelia Camerlengo

Tel. 0881 - 733262 Fax 732619

Azienda USL LECCE 1

<i>Comuni</i> 41	<i>Presidi ospedalieri</i> 7
<i>Abitanti</i> 480223	<i>Posti letto</i> 2115
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i> Angelo De Pascali	
<i>Tel.</i> -	<i>Fax</i>

Azienda USL TARANTO 1

<i>Comuni</i> 29	<i>Presidi ospedalieri</i> 8
<i>Abitanti</i> 591675	<i>Posti letto</i> 2408
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i>	
<i>Tel.</i> -	<i>Fax</i>

Azienda USL CARBONIA

<i>Comuni</i> 25	<i>Presidi ospedalieri</i> 3
<i>Abitanti</i> 148703	<i>Posti letto</i> 435
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i>	
<i>Tel.</i> -	<i>Fax</i>

Azienda Ospedaliera GARIBALDI di Catania

Posti letto 1206

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera CANNIZZARO di Catania

Posti letto 284

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

GAETANA BONANNO

Tel. 095 - 7262703 Fax

Azienda USL MASSA CARRARA

Comuni 17 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 200245 *Posti letto* 1105

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
MARIO GIUDICE
Tel. 0585 - 767538 *Fax* 767720

Azienda USL PRATO

Comuni 7 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 218910 *Posti letto* 712

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
CLAUDIO SARTI
Tel. 0574 - 601873 *Fax* 601868

Azienda USL LUCCA

Comuni 28 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 218160 *Posti letto* 1020

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
LUCIA CORRIERI PULITI
Tel. 0583 - 970848 *Fax* 342418

Azienda USL PISA

Comuni 28 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 318583 *Posti letto* 607

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ALFONSO STELLA
Tel. 050 - 91600 *Fax* 87488

Azienda USL PISTOIA

Comuni 22 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 265486 *Posti letto* 903

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
SERGIO GARGINI
Tel. 0573 - 372745 *Fax* 372746

Azienda USL LIVORNO

Comuni 27 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 345450 *Posti letto* 1632

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
MASSIMO POLVEROSI
Tel. 0586 - 223733 *Fax* 223743

Azienda Ospedaliera A. MEYER di Firenze

Posti letto 194

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL CITTA' DI CASTELLO

Comuni 13 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 110126 *Posti letto* 592

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIULIANO CAPPANNA
Tel. 075 - 8509436 *Fax*

Azienda USL PERUGIA

Comuni 24 *Presidi ospedalieri* 6
Abitanti 321584 *Posti letto* 615

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
STEFANO GORETTI
Tel. 075 - 5786016 *Fax* 5786087

Azienda USL ORVIETO

Comuni 12 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 42189 *Posti letto* 298

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - *Fax*

Azienda USL BELLUNO

Comuni 51 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 131789 *Posti letto* 1272

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
MARTA RICCITIELLO
Tel. 0437 - 216771 *Fax* 27717

Azienda USL VICENZA

Comuni 39 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 276351 *Posti letto* 1386

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIANFRANCO BERNO
Tel. 0444 - 993731 *Fax* 993220

Azienda USL BASSANO del GRAPPA

Comuni 28 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 159114 *Posti letto* 906

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
SANDRO CAFFI
Tel. 0424 - 218380 *Fax* 218223

Azienda USL PIEVE DI SOLIGO

Comuni 28 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 195672 *Posti letto* 819

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
CARMINE MASTROIANNI
Tel. 0438 - 838344 *Fax* 82621

Azienda USL ARZIGNANO

Comuni 22 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 156163 *Posti letto* 645

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. 0444 - *Fax*

Azienda USL ASOLO

Comuni 30 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 208862 *Posti letto* 1004

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
MARIA GIACOBBO
Tel. 0423 - 526313 *Fax* 526308

Azienda USL TREVISO

Comuni 37 Presidi ospedalieri 3
Abitanti 346567 Posti letto 1701

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. 0422 - Fax

Azienda USL PADOVA

Comuni 19 Presidi ospedalieri 2
Abitanti 377563 Posti letto 655

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. 049 - Fax

Azienda USL S. DONA' del PIAVE

Comuni 20 Presidi ospedalieri 3
Abitanti 192422 Posti letto 833

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL ESTE

Comuni 48 Presidi ospedalieri 5
Abitanti 183877 Posti letto 1268

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

SALVATORE GLORIOSO

Tel. 0429 - 618232 Fax 3181

Azienda USL CHIOGGIA

Comuni 12 Presidi ospedalieri 2
Abitanti 130016 Posti letto 313

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

GIULIANA SANVITALE

Tel. 041 - 5534705 Fax 5534766

Azienda USL ROVIGO

Comuni 41 Presidi ospedalieri 4
Abitanti 173422 Posti letto 883

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

ANNAMARIA RINOLFI

Tel. 0425 - 393629 Fax 393616

**ANAGRAFICO DELLE
AZIENDE CHE STANNO
LAVORANDO SULLA
CARTA DEI SERVIZI E
HANNO EMANATO
DELIBERE**

Azienda USL VENOSA

Comuni 19 *Presidi ospedalieri*4
Abitanti 99689 *Posti letto* 576

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL POTENZA

Comuni 53 *Presidi ospedalieri*1
Abitanti 220166 *Posti letto* 138

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL MATERA

Comuni 14 *Presidi ospedalieri*2
Abitanti 123350 *Posti letto* 634

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL OVEST MERANO

<i>Comuni</i> 38	<i>Presidi ospedalieri</i> 3
<i>Abitanti</i> 116996	<i>Posti letto</i> 536

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
SUSANNE SCHUSTER
Tel. 0473 - 280424 *Fax* 443588

Azienda USL NAPOLI 1

<i>Comuni</i> 1	<i>Presidi ospedalieri</i> 15
<i>Abitanti</i> 1061583	<i>Posti letto</i> 3277
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i>	
<i>Tel.</i> -	<i>Fax</i>

Azienda USL REGGIO EMILIA

Comuni 45 *Presidi ospedalieri*5
Abitanti 425444 *Posti letto* 1032
Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIOVANNI SOTTOCORNOLA
Tel. 0522 - 295104 *Fax* 295205

Azienda USL MODENA

Comuni 47 *Presidi ospedalieri*12
Abitanti 608911 *Posti letto* 1858
Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GIUSEPPE VACCARI
Tel. 059 - 205685 *Fax* 205769

Azienda USL BOLOGNA NORD

Comuni 20 *Presidi ospedalieri*5
Abitanti 180905 *Posti letto* 443
Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ALESSANDRA MICHELINI
Tel. 051 - 6644631 *Fax* 6644613

Azienda USL BOLOGNA

Comuni 1 *Presidi ospedalieri*2
Abitanti 394969 *Posti letto* 1328
Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ROMANO GRANDE
Tel. 051 - 6225813 *Fax* 6225923

Azienda USL RAVENNA

Comuni 18 *Presidi ospedalieri*10
Abitanti 350527 *Posti letto* 1672
Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ROBERTO RUGGIERO
Tel. 0544 - 409008 *Fax* 409009

Azienda USL FORLI'

Comuni 15 *Presidi ospedalieri*5
Abitanti 171269 *Posti letto* 885
Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
ANDREA BOLOGNESI
Tel. 0543 - 731034 *Fax* 731006

Azienda USL RM/A

Comuni 1 *Presidi ospedalieri*3
Abitanti 503955 *Posti letto* 506

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL VITERBO

Comuni 60 *Presidi ospedalieri*8
Abitanti 285667 *Posti letto* 1078

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL RM/E

Comuni 1 *Presidi ospedalieri*3
Abitanti 509717 *Posti letto* 942

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL RIETI

Comuni 73 *Presidi ospedalieri*3
Abitanti 148919 *Posti letto* 819

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL RM/F

Comuni 28 *Presidi ospedalieri*2
Abitanti 224555 *Posti letto* 615

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL LATINA

Comuni 33 *Presidi ospedalieri*9
Abitanti 489656 *Posti letto* 1621

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL SAVONESE

Comuni 69 Presidi ospedalieri 7
Abitanti 285018 Posti letto 1220

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera SAN MARTINO di Genova

Posti letto 2716

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL GENOVESE

Comuni 39 Presidi ospedalieri 10
Abitanti 787739 Posti letto 1354

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

PIETRO SCARSI

Tel. 010 - 5361366 Fax 3762152

Azienda Ospedaliera VILLA SCASSI di Genova

Posti letto 489

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL ALBINO

Comuni 52 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 161315 *Posti letto* 789

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GRAZIELLA BONORANDI
Tel. 035 - 752249 *Fax* 753440

Azienda USL SALO'

Comuni 49 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 157179 *Posti letto* 821

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. 0365 - *Fax*

Azienda USL BERGAMO

Comuni 69 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 386633 *Posti letto* 605

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
FERDINANDO BIROLINI
Tel. 035 - 385217 *Fax* 385298

Azienda USL LENO

Comuni 35 *Presidi ospedalieri* 3
Abitanti 142745 *Posti letto* 543

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
P. LUIGI COLOMBI
Tel. 030 - 9037402 *Fax* 9067066

Azienda USL CHIARI

Comuni 29 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 166974 *Posti letto* 624

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. 030 - *Fax*

Azienda USL MANTOVA

Comuni 25 *Presidi ospedalieri* 2
Abitanti 191952 *Posti letto* 234

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. 0376 - *Fax*

Azienda USL CREMA

Comuni 48 Presidi ospedalieri 2
Abitanti 138548 Posti letto 629

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. 0373 - Fax

Azienda USL DESIO

Comuni 12 Presidi ospedalieri 3
Abitanti 251927 Posti letto 594

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

SEVERINO BARBAINI

Tel. 0362 - 383513 Fax 383516

Azienda USL VIMERCATE

Comuni 28 Presidi ospedalieri 3
Abitanti 173308 Posti letto 758

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

ROBERTO MANDELLI

Tel. 039 - 6654722 Fax 6654629

Azienda USL RHO

Comuni 9 Presidi ospedalieri 1
Abitanti 157794 Posti letto 834

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. 02 - Fax

Azienda USL MONZA

Comuni 17 Presidi ospedalieri 1
Abitanti 289724 Posti letto 183

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

TIZIANO AROSIO

Tel. 039 - 2384536 Fax 2384501

Azienda USL LEGNANO

Comuni 23 Presidi ospedalieri 2
Abitanti 229397 Posti letto 1056

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

RENATO MALAGUTI

Tel. 0331 - 449386 Fax 594009

Azienda USL MILANO 40

Comuni 7 *Presidi ospedalieri*
Abitanti 277500 *Posti letto*

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
GEMMA LACAITA
Tel. 02 - 48314246 *Fax 48314250*

Azienda Ospedaliera OSPEDALI RIUNITI di Bergamo

Posti letto 1564

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - *Fax*

Azienda USL MILANO 41

Comuni 1 *Presidi ospedalieri 1*
Abitanti 276351 *Posti letto 194*

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - *Fax*

Azienda Ospedaliera SPEDALI CIVILI di Brescia

Posti letto 1995

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - *Fax*

Azienda USL PAVIA

Comuni 62 *Presidi ospedalieri 1*
Abitanti 182947 *Posti letto 95*

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. 0382 - *Fax*

Azienda Ospedali S. GERARDO DEI TINTORI di Monza

Posti letto 1149

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - *Fax*

Azienda Ospedaliera S. PAOLO di Milano

Posti letto 515

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera S. CARLO BORROMEO di Milano

Posti letto 767

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL PESARO

Comuni 16 Presidi ospedalieri 1
Abitanti 134057 Posti letto 104

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL JESI

Comuni 21 Presidi ospedalieri 2
Abitanti 100845 Posti letto 593

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL FANO

Comuni 22 Presidi ospedalieri 3
Abitanti 124055 Posti letto 760

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

TIZIANO BUSCA

Tel. 0721 - 8821 Fax 882548

Azienda USL ANCONA

Comuni 15 Presidi ospedalieri 4
Abitanti 233580 Posti letto 1136

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda USL SENIGALLIA

Comuni 11 Presidi ospedalieri 1
Abitanti 73824 Posti letto 403

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

ALBERTO LANARI

Tel. 071 - 7909302 Fax

Azienda USL MACERATA

Comuni 24 Presidi ospedalieri 4
Abitanti 129934 Posti letto 805

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

VITTORIO PASSANTINO

Tel. 0733 - 257689 Fax

Azienda USL S.BENEDETTO DEL TRONTO

Comuni 14 Presidi ospedalieri 3
Abitanti 95715 Posti letto 455

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera SALESI di Ancona

Posti letto 249

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

ANDREA GIAMPEROLI

Tel. 071 - 592184 Fax

Azienda USL TORINO 2

Comuni 1 *Presidi ospedalieri* 1
Abitanti 245147 *Posti letto* 380

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

Tel. - *Fax*

Azienda USL VERCELLI

Comuni 93 *Presidi ospedalieri* 5
Abitanti 185284 *Posti letto* 1168

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

CARLO FIZZOTTI

Tel. 0161 - 593848 *Fax* 210284

Azienda USL ASTI

Comuni 108 *Presidi ospedalieri* 4
Abitanti 198087 *Posti letto* 788

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari

DOMENICO TANGOLO

Tel. 0141 - 392975 *Fax* 392981

Azienda USL BRINDISI 1

<i>Comuni</i> 20	<i>Presidi ospedalieri</i> 8
<i>Abitanti</i> 413579	<i>Posti letto</i> 2414
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i>	
<i>Tel.</i> -	<i>Fax</i>

Azienda USL SANLURI

<i>Comuni</i> 44	<i>Presidi ospedalieri</i> 2
<i>Abitanti</i> 146080	<i>Posti letto</i> 267
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i>	
<i>Tel.</i> -	<i>Fax</i>

Azienda Ospedaliera VITTORIO EMANUELE di Catania

Posti letto 826

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
PAOLO CANTARO
Tel. 095 - 7435234 Fax 7158081

Azienda Ospedaliera UMBERTO I di Enna

Posti letto 609

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera S. ELIA di Caltanissetta

Posti letto 647

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera CERVELLO di Palermo

Posti letto 412

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera VILLA SOFIA E CTO di Palermo

Posti letto 512

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
Tel. - Fax

Azienda Ospedaliera S. ANTONIO ABATE di Trapani

Posti letto 1170

Referente per la Carta dei Servizi Sanitari
FRANCESCO GIURLANDA
Tel. 0923 - 809348 Fax 568805

Azienda USL SIENA

<i>Comuni</i> 36	<i>Presidi ospedalieri</i> 2
<i>Abitanti</i> 251616	<i>Posti letto</i> 463
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i> MAURO MERLI	
<i>Tel.</i> 0577 - 914292	<i>Fax</i> 914330

Azienda USL AOSTA

<i>Comuni</i> 74	<i>Presidi ospedalieri</i> 1
<i>Abitanti</i> 118239	<i>Posti letto</i> 551
<i>Referente per la Carta dei Servizi Sanitari</i> DANIELA TARELLO	
<i>Tel.</i> 0165 - 309614	<i>Fax</i> 40405

ALLEGATI

I RIFERIMENTI NORMATIVI DEL SISTEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI

“I servizi pubblici sono funzione dei cittadini. Per questo motivo i pubblici poteri hanno sviluppato strutture e funzioni volte a soddisfare i bisogni che, di volta in volta, sono stati avvertiti. Ma oggi, in Italia come in altri Paesi, le aspettative di efficienza ed uguaglianza nutrite dai cittadini risultano spesso inappagate.” (Sabino Cassese)

Proprio per rispondere alla esigenza di cambiamento dei rapporti tra Pubblica amministrazione e cittadini sono state promosse, a decorrere dal 1993, le iniziative che hanno portato all’elaborazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Tale direttiva promuove l’adozione della Carta dei servizi in tutte le amministrazioni pubbliche e fissa i principi che informano i rapporti tra gli enti erogatori dei servizi pubblici e gli utenti, con particolare attenzione al profilo della qualità. La Direttiva si articola in tre parti:

- la prima enuncia i principi fondamentali cui deve ispirarsi l’erogazione dei servizi pubblici (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia);
- la seconda prevede alcuni strumenti per l’attuazione di tali principi (adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazione e rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità e rimborso);
- la terza definisce i meccanismi di tutela e garanzia per la corretta attuazione della Carta (procedure di reclamo e di ascolto, Comitato permanente per l’attuazione della Carta presso il Dipartimento della funzione pubblica).

La Carta dei servizi si configura, in linea generale, come un “patto” funzionante tra i soggetti erogatori di servizi pubblici e la propria utenza,

contenente informazioni sulle strutture e i servizi forniti, standard e impegni di qualità del servizio e modalità di reclamo e tutela dei diritti dei cittadini.

Con l'art. 2 del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 coordinato con le modifiche introdotte dalla legge di conversione 11 luglio 1995, è stata data forza di legge alla Direttiva citata, ed è stato introdotto un sistema di attuazione per settori, basato sull'introduzione di "schemi generali di riferimento". L'attività di tutti i settori è coordinata dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il settore della sanità è stato individuato tra quelli tenuti ad adottare lo schema generale di riferimento assieme alla scuola, energia, poste e previdenza, ed è stato il primo a cimentarsi nel processo di attuazione in seguito alla pubblicazione dello schema generale di riferimento "Carta

dei servizi pubblici sanitari" (DPCM 19 maggio 1995 in G.U. 31 maggio 1995).

Inoltre, l'attuazione della Carta dei servizi in Sanità trova corrispondenza con alcune linee già anticipate con il disegno di riordino delle strutture del SSN (in particolare l'art. 14 del d.lgs 502/92 e successive modificazioni e integrazioni).



Le principali norme e indirizzi di riferimento del sistema della Carta dei servizi sono costituiti da:



- Articolo 14 - Diritti dei cittadini, Decreto legislativo n.502 e successive modificazioni e integrazioni, 30/12/1992, in G.U. 7 gennaio 1994, n.4.
- Articolo 12 - Ufficio relazioni con il pubblico, Decreto legislativo n. 29/93 e successive modificazioni e integrazioni, in G.U.24 febbraio 1994, n.45.

- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, in G.U. 22 febbraio 1994, n.43.
- Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico, Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994, in G.U. 8 novembre 1994, n.261.
- Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni, Decreto legge 12 maggio 1995, n.163, coordinato con la legge di conversione 11 luglio 1995, n.273.
- Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari", Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, in G.U. 31 maggio 1995, n.125.
- Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale, Linee di guida n.2/95, in supplemento ordinario alla G.U. n.203 del 31 agosto 1995.

Norme e indirizzi di riferimento possono essere richiesti allo Sportello per la Carta dei servizi, tel. 06/59945200

REFERENTI REGIONALI DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

	
<p>Anna TOFFANIN e Sergio MORGAGNI Servizio gestione e programmazione sanitaria Assessorato alla sanità della Regione PIEMONTE Corso Regina Margherita 153 bis 10122 TORINO (TO)</p>	<p>Morgagni tel. 011 - 43211 Toffanin tel. 011 - 4324531</p>
<p>Lucia RAVAGLI CERONI Unità operativa Sistema Informativo Assessorato alla sanità della Regione VALLE D' AOSTA Pallazzo Darbelley - Via de Tillier 11100 AOSTA (AO)</p>	<p>tel. 0165 - 274237 fax 0165 - 238914</p>
<p>Ottavia SACRISTANI Assessorato alla sanità della Regione LOMBARDIA Via Stresa, 24 20125 MILANO (MI)</p>	<p>tel. 02 - 67653263</p>



	
<p>Cesare GIACOMELLI Assessorato alla sanità della Provincia Autonoma di TRENTO Via Gilli, 4 38100 TRENTO (TN)</p>	<p>tel. 0461 - 894091 fax 0461 - 894109</p>
<p>Roberto MURGIA Ufficio Normativa personale Assessorato alla sanità della Regione LIGURIA Via Fieschi, 15 16121 GENOVA (GE)</p>	
<p>Elisabetta FREJAVILLE Assessorato sanità e servizi sociali della Regione EMILIA-ROMAGNA Viale A. Moro, 30 40127 BOLOGNA (BO)</p>	<p>tel. 051 - 283132 - 283129 fax 051 - 283074</p>

REFERENTI REGIONALI



	
<p>Susanna CAVALIERI Controlli di qualità Assessorato alla sanità della Regione TOSCANA Via Novoli, 26 50127 FIRENZE (FI)</p>	<p>tel. 055 - 4383037 fax 055 - 4383050</p>
<p>Antonio PERELLI Assessorato alla sanità della Regione UMBRIA Via Mario Angeloni Centro direzionale per Fontivegge 06100 PERUGIA (PG)</p>	<p>tel. 075 - 5042080</p>
<p>Angelo DI MATTIA Assessorato alla sanità della Regione MARCHE Viale dell'Industria, 10 60100 ANCONA (AN)</p>	<p>tel. 071 - 2820219</p>
<p>Vezia VALENZA Assessorato salvaguardia e cura salute della Regione LAZIO Via Rosa Raimondi Garibaldi, 7 00145 ROMA (RM)</p>	<p>tel. 06 - 51684769</p>

	
<p>Giovanni CARUSI Assessorato alla sanità della Regione Abruzzo Via Conte di Ruvo, 74 65127 PESCARA (PE)</p>	<p>tel. 085 - 4535229</p>
<p>Angelina Maria SANTORO Settore sanità Assessorato alla sanità della Regione Molise Corso Bucci, 54 86100 CAMPOBASSO (CB)</p>	<p>tel. 0874 - 429360</p>
<p>Pasquale GENTILE Assessorato alla sanità della Regione Puglia Via Caduti di tutte le guerre, 7 70126 BARI (BA)</p>	<p>tel. 080 - 5403127</p>
<p>Rocco LIBUTTI Ufficio Programmazione Assessorato alla sanità della Regione Basilicata Via Anzio - ex Palazzo Crisc 85100 POTENZA (PZ)</p>	<p>tel. 0971 - 448959</p>

REFERENTI REGIONALI

	
<p>Giampiero AMBROSIO Settore studi e ricerche Assessorato alla sanità della Regione CALABRIA Via Tommaso Campanella, 19 88100 CATANZARO (CZ)</p>	<p>tel. 0961 - 775451 fax 0961 - 770665</p>
<p>Antonio COLUCCI Gruppo valutazione servizi Assessorato alla sanità della Regione SICILIA Via Mario Vaccaro, 5 90145 PALERMO (PA)</p>	<p>tel. 091 - 6969220 - 6969221 fax 091 - 6969202</p>
<p>Antonello PISU Assessorato alla sanità della Regione Sardegna Via Roma. 221 09127 CAGLIARI (CA)</p>	

N.B. Si prega di comunicare i dati sia in caso di inesattezze presenti nell'elenco, sia in caso di mancanza dell'informazione (in particolare numeri telefonici e di fax)

	
<p>Paolo SPOLAORE Direttore della Ripartizione Sanità Prov. Aut. di Bolzano Via Crispoi, 3 39100 BOLZANO - BOZEN</p>	<p>tel. 0471 - 992599</p>
<p>Pietro LAVEZZO Dipartimento Servizi Sanitari Regione Veneto Dorsoduro 3901 - Palazzo Balbi 30123 VENEZIA (VE)</p>	<p>tel. 041 - 7935527 - 793425 - 793438 fax 041 - 793462</p>
<p>Carlo LIVA Responsabile programma regionale Assessorato alla Sanità Regione Friuli - Venezia Giulia Corso Cavour, 3 34123 TRIESTE (TS)</p>	<p>tel. 0432 - 552650</p>
<p>Filippo PALUMBO - Anna SEMMOLA Osservatorio Epidemiologico Assessorato alla Sanità Regione Campania Via S. Lucia, 81 80132 NAPOLI (NA)</p>	<p>tel. 081 - 7962532 - 7962531</p>

Scheda per lo Sportello della Carta dei Servizi - (Si prega di compilare e inviare via fax)

DESTINATARIO : “Sportello per la Carta dei Servizi” Ministero della Sanità
Telefono: 06 - 59945200 Fax: 06 - 59945502

MITTENTE : Nome e Cognome:.....
Azienda sanitaria:.....
Telefono:..... **Fax:**.....

1. Se avete trovato imprecisioni o errori nella presente pubblicazione, La preghiamo di segnalarli

.....
.....
.....

2. Segnalate, se è cambiato o non è stato ancora comunicato, il *referente della Carta dei Servizi* della vostra azienda (*indicando nominativo, indirizzo, telefono e fax*)

.....
.....
.....

3. Cosa suggerite per migliorare la prossima edizione?

.....
.....

N.B. Ulteriori informazioni possono essere richieste telefonicamente o via fax allo Sportello per la Carta dei servizi