



REGIONE LAZIO

Carta dei servizi

4° edizione 2008

PRESENTAZIONE

Gentile Cittadino,

ho il piacere di presentarle la Carta dei Servizi della Azienda USL Roma B. Il presente documento intende facilitare i Cittadini all' utilizzo dei servizi offerti.

Deve essere infatti considerato lo strumento cardine progettato a tutela del diritto alla salute, in quanto riconosce al Cittadino-Utente l'individuale ed imprescindibile diritto di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità per una partecipata presenza alla gestione del "Bene Salute" e volto a migliorare il rapporto tra l'Ente pubblico ed i Cittadini.

Questo documento è la nuova edizione 2008, deve dunque essere interpretato in una chiave dinamica, ovvero, come strumento da migliorare ed implementare per rispondere in maniera sempre più coerente alle esigenze dei cittadini e per diventare l'evidenza oggettiva della politica del miglioramento continuo della Qualità aziendale della Roma B.

In particolare questa Direzione Strategica ritiene che la comunicazione è una delle modalità relazionali che l'Azienda vuole avere per rendere il cittadino primo attore della propria salute. Intende pertanto valorizzare le esperienze e le conoscenze delle organizzazioni dei cittadini, in particolare degli organismi di tutela dei diritti e delle associazioni di categoria di soggetti che si rivolgono al SSN al fine di arricchire il proprio processo decisionale di dette istanze e per erogare prestazioni sempre più vicine ai requisiti dei propri Cittadini.

*Il Direttore Generale
D.ssa Flori Degrassi*

INTRODUZIONE

La Azienda USL Roma B si propone come un Azienda socio - sanitaria di eccellenza in termini di tempestività, professionalità ed appropriatezza delle prestazioni, radicata nel proprio territorio, ma capace di varcarne i confini per diventare punto di riferimento nazionale per la capacità di innovazione e per le sinergie che riesce a generare. Pertanto nella convinzione che senza l'apporto dell'elemento umano non vi sarebbe alcun Servizio Sanitario, l'ASL Roma B vuole essere struttura di riferimento per la qualità tecnica e professionale delle prestazioni erogate, per la capacità di comunicare ed ascoltare le attese del cliente, per la qualità dell'ambiente di lavoro. In questo contesto, e fermi i vincoli di bilancio e la finalità economica propria di ogni impresa, l'ASL Roma B orienta la propria azione:

- all'efficacia, attraverso l'impiego di professionisti competenti ed aggiornati all'interno di un contesto tecnologico e strumentale adeguato;
 - all'efficienza, mediante la creazione di un contesto organizzativo di "qualità totale" con attenzione continua al rapporto costi/benefici e alla riduzione degli sprechi;
 - alla centralità ed al rispetto della persona, anche attraverso l'umanizzazione del rapporto tra organizzazione ed utenti (ed in particolare tra medico e paziente) e alla prevenzione e riduzione del dolore nel processo di cura;
 - alla libertà di accesso e parità di trattamento per tutti i pazienti;
 - all'attenzione verso i bisogni e le aspettative legittime dei portatori di interessi interni ed esterni.
- Nel suo agire l'Azienda rifugge e stigmatizza comportamenti illegittimi e scorretti verso tutti i soggetti che con essa interagiscono.

La nostra vision

La vision che la Azienda USL Roma B intende realizzare può essere perseguita solo da un'organizzazione in grado di porsi costantemente e coralmemente al servizio dei propri cittadini. La ASL Roma B si è re - ingegnerizzata quale organizzazione semplice, flessibile e sempre innovativa, in grado di coniugare professionalità e managerialità per essere il più possibile attenta e vicina ai nostri Pazienti/Clienti/Cittadini.

L'azienda come sistema

La ASL Roma B ha inteso recepire il concetto di salute, correlato alla propria mission, in una accezione semantica e semiologica più ampia che è quella dei diritti umani.

Ha pertanto progettato, in quest'ottica di pensiero, linee strategiche che riguardano l'equità di trattamento e di accesso ai servizi, la protezione delle categorie più deboli, la partecipazione del cittadino, la qualità dei servizi sanitari, la sicurezza dei pazienti, e, accanto ad essi, l'implementazione dei sistemi nazionali di notifica degli incidenti al fine di creare una piattaforma per lo scambio di informazioni ed esperienze, la formazione del personale, la gestione delle liste di attesa, la promozione della salute, la sicurezza di trasfusioni e trapianti, gli aspetti etici connessi alle nuove tecnologie e possibilità diagnostiche e le cure palliative. La presente Carta oltre a recepire in toto i Diritti declinati dalla Carta Europea dei Diritti del Malato in ottemperanza all'articolo 35 della Carta dei Diritti Fondamentali, recepisce anche i Diritti del Bambino malato della Carta di Enoch.

La ASL Roma B infine è consapevole dell'importanza che una corretta informazione sulle proprie attività riveste per tutti i suoi interlocutori. Fatta salva la tutela della riservatezza delle informazioni relative ai pazienti, la ASL Roma B si impegna pertanto a garantire trasparenza, chiarezza e parità di accesso all'informazione relative alle attività aziendali. Le strategie della Qualità individuate dalla ASL Roma B per il proprio sistema organizzativo sono le seguenti:

I principi fondamentali

- Tutela e promozione della dignità umana, dell'equità, della solidarietà e dell'etica professionale.
- Orientamento al benessere dei Pazienti, dei loro parenti e del personale.
- Orientamento alla protezione dell'ambiente.

- Salute considerata come diritto innegabile dell'uomo.
- Salute come esito dei comportamenti di un'intera comunità e non soltanto il prodotto di un'azienda sanitaria.
- Paziente e, più in generale ciascun Cittadino, protagonista decisivo nel processo di promozione alla salute.
- Comportamento rigoroso nell'allocazione delle risorse economiche.

Le strategie

- Attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale .
- Promuovere ed organizzare sistematicamente la partecipazione dei Pazienti e delle loro famiglie nelle scelte dei percorsi di cura.
- Investire nella formazione del personale.
- Organizzare l'Azienda secondo i percorsi diagnostico assistenziali del Paziente.

La policy

1. Orientamento alla persona
2. Integrazione tra struttura sanitaria e comunità locale
3. Ricerca costante di aree di eccellenza, coerentemente alla politica sanitaria nazionale.

1. Orientamento alla persona

- L'umanizzazione del servizio attraverso l'attenzione ai bisogni complessivi della Cittadinanza;
- L'equità e la trasparenza degli atti;
- La riduzione della distanza tra i Cittadini e servizi attraverso la motivazione e la formazione del Personale e l'individuazione di opportunità e modalità di partecipazione della popolazione.

2. Integrazione tra struttura sanitaria e comunità locale

- Il confronto sistematico con le istituzioni presenti nella comunità locale e con le realtà delle organizzazioni di volontariato incidenti nel territorio;
- Monitoraggio delle attese e dei bisogni dei Cittadini e relativa ricerca di risposte pertinenti;

- L'attivazione di adeguati canali di informazione e di comunicazione.

3. Ricerca costante di aree di eccellenza, coerentemente alla politica sanitaria nazionale

- La definizione di linee univoche e condivise di comportamento aziendale;
- L'impegno alla revisione critica dell'organizzazione e dei modelli organizzativi, per renderli rispondenti alle mutate esigenze;
- L'identificazione di criteri, standard ed indicatori per misurare la qualità progettata, erogata, percepita.

L'AZIENDA E I SUOI RAPPORTI CON IL TERRITORIO

L'Azienda vuole essere patrimonio della comunità e della società civile in cui incide ed impatta contribuendo al benessere e alla crescita di quest'ultima.

La Azienda USL Roma B crede inoltre in una crescita globale sostenibile nel comune interesse di tutta la collettività attuale e futura. Le sue scelte sono pertanto volte al rispetto dell'ambiente ed alla gestione responsabile delle risorse. Politiche per lo sviluppo della comunicazione, dell'informazione e della partecipazione dei cittadini.

La ASL Roma B recepisce che la comunicazione è una delle modalità relazionali che l'Azienda vuole avere per rendere il cittadino primo attore della propria salute.

Intende pertanto valorizzare le esperienze e le conoscenze delle organizzazioni dei cittadini, in particolare degli organismi di tutela dei diritti e delle associazioni di categoria di soggetti che si rivolgono al Sistema Sanitario Nazionale al fine di arricchire il proprio processo decisionale di dette istanze e per erogare prestazioni sempre più vicine ai requisiti dei propri Clienti. In tal senso la ASL Roma B implementerà gli strumenti ad oggi individuati, privilegiando quale piattaforma di dialogo con Cittadini ed Associazione anche la presente Carta.

Come definito dal Piano Sanitario Nazionale 2006 -2008, infatti, la partecipazione dei cittadini va progettata in senso ampio, sia come diretta partecipazione del cittadino/paziente/utente alle scelte terapeutiche e assistenziali che lo riguardano, sia come partecipazione delle organizzazioni che esprimono la società civile e, in primo luogo, delle associazioni dei pazienti e delle loro famiglie alla determinazione delle politiche assistenziali, sia, infine, come valorizzazione del ruolo del terzo settore come una delle componenti cui affi-

dare la erogazione di servizi socio sanitari con oneri a carico del Servizio sanitario nazionale. E' profonda convinzione della ASL Roma B che la partecipazione dei cittadini è un vero e proprio strumento di pratica democratica esercitata dalla comunità che finanzia un servizio destinato a soddisfare i suoi stessi bisogni di tutela della salute.

L'Azienda si impegna pertanto a favorire azioni di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini finalizzate a rendere le persone consapevoli della propria situazione clinica, delle alternative terapeutiche possibili, del proprio diritto a scegliere consapevolmente e liberamente il proprio piano di cura assumendone le spettanti responsabilità. Anche la comunicazione con i Clienti da parte dell'Azienda, sarà implementata sia attraverso l'introduzione di un modulo per i reclami completo di azioni preventive e correttive e fruibile sia in cartaceo che attraverso il sito internet, sia attraverso la predisposizione di un modello di risposta con il Cliente, molto rapida, al di sotto dei 30 giorni previsti dalla legge, al fine di garantire la centralità del Cliente. Nel territorio della ASL Roma B operano 80 associazioni al fine di pervenire ad una progettazione non autoreferenziale ma piuttosto condivisa con l'Utenza, la ASL Roma B ha istituito un Tavolo permanente di confronto con le Associazioni.

LE POLITICHE DELLA QUALITÀ AZIENDALE

La Azienda USL Roma B recepisce come pilastri della propria politica aziendale:

- la salute come diritto umano fondamentale;
- l'equità nella salute e la solidarietà nell'azione per il suo conseguimento;
- la partecipazione e la responsabilità da parte di individui, gruppi, istituzioni e comunità per la protezione e la promozione della salute;
- il rispetto nella propria progettazione delle priorità del Piano sanitario nazionale in base al quadro socio - demografico del proprio territorio.

Pertanto, il miglioramento della qualità richiede un approccio di sistema in un modello di sviluppo complessivo che comprenda i pazienti, i professionisti e l'organizzazione.

La logica sottostante a tale nuovo concetto è quello di implementare, in particolare:

- Qualità percepita: Area dei rapporti con il pubblico, della soddisfazione del paziente e del dipendente, corrispondenza;
- Qualità tecnica: Area dell'Epidemiologia e dell'acquisizione d'informazioni

per la valutazione dell'appropriatezza e della qualità delle cure;

- Efficienza: Area della gestione delle risorse e della formazione, del controllo di gestione;
- Gestione del rischio Area dell'aprevenzione, della sicurezza, della medicina legale e del risk management.

In particolare la ASL Roma B si impegna:

- ad adottare le misure necessarie per accrescere la competenza e le motivazioni del personale. La qualità delle prestazioni erogate dipende anche dalla qualità tecnica degli operatori che le erogano. La formazione è lo strumento individuato al fine di aumentare la capacità di risposta ai bisogni del cittadino affinché il proprio modello di gestione responsabile sia seguito e accolto dai suoi fornitori al fine di rendere trasparente e sicuro l'intero processo della sua attività;
- a garantire imparzialità nella scelta dei propri fornitori, offrendo a chi possiede i requisiti richiesti (tra cui anche l'eticità dei comportamenti) la possibilità di concorrere per l'assegnazione di forniture;
- ad implementare protocolli volti ad un appropriato uso delle tecnologie ed alla definizione e diffusione di standard qualitativi e quantitativi da monitorare a garanzia del Cliente.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Organi dell'Azienda sono il Direttore Generale e il Collegio Sindacale. Il Direttore Generale ha la rappresentanza legale dell'Azienda ed esercita tutti i poteri di gestione avvelendosi della collaborazione del Direttore Sanitario, del Direttore Amministrativo e della consulenza del Consiglio dei Sanitari.

ORGANIZZAZIONE DELL'AZIENDA

DIREZIONE GENERALE
DIREZIONE SANITARIA
DIREZIONE AMMINISTRATIVA
COLLEGIO SINDACALE
COLLEGIO DI DIREZIONE
CONSIGLIO DEI SANITARI
CONFERENZA SANITARIA LOCALE

STAFF DIREZIONE GENERALE

Comunicazione, Marketing e URP
Coordinatore Locale dei trapianti
Liste di attesa e libera professione
Medico Competente
Percorsi di certificazione
Pianificazione, Programmazione e Controllo
Politiche della Formazione
Prevenzione e Controllo dei rischi
Qualità, Risk management
Servizio Civile
Servizio Ispettivo
Sistemi Informativi Sanitari
Sviluppo Organizzativo
Valutazione attività Strutture accreditate e convenzionate

TECNOSTRUTTURA AMMINISTRATIVA E DEL GOVERNO ECONOMICO

Area Politiche del Personale

Aspetti Economici del personale
Risorse Umane convenzionate
Sviluppo delle risorse umane

Area Politiche Economiche ed Amministrative

Affari generali e legali
Contabilità generale e bilancio
Logistica dei beni e servizi

Area delle Tecnologie e della Rete Territoriale

Informatica e collegamenti sul territorio
Ingegneria
Supporto strutture operative

DIREZIONI MEDICHE DI PRESIDIO

Direzioni Mediche di Presidio - Ospedale Sandro Pertini
Direzioni Mediche di Presidio - Policlinico Casilino

DISTRETTI TERRITORIALI

Distretto 1

Distretto 2

Distretto 3

Distretto 4

Cure Domiciliari e Telemedicina

Medicina Specialistica Territoriale Multidisciplinare

Tutela dell'Anziano e Hospice

DIPARTIMENTI

Dipartimento di Prevenzione

Dipartimento della Tutela Materno Infantile e della Genitorialità

Dipartimento di Salute Mentale

Dipartimento della Tutela della Fragilità

Dipartimento dell'Assistenza alla Persona

Dipartimento dei Servizi di diagnostica e del Farmaco

Dipartimento Medico e delle Specialistiche Mediche

Dipartimento Chirurgico e delle Specialistiche Chirurgiche

Dipartimento Emergenza Accettazione

Dipartimento di Medicina Trasfusionale

TERRITORIO E POPOLAZIONE

L'Azienda USL Roma B si articola in 4 Distretti Sanitari territoriali corrispondenti ai quattro Municipi comunali (V, VII, VIII, X) ed in due Presidi Ospedalieri: Presidio Ospedaliero "Sandro Pertini" Presidio Ospedaliero "Policlinico Casilino" (convenzionato ex Pio Istituto e OO.RR.) Nell'ambito del territorio dell'Azienda sono attive Strutture Sanitarie autorizzate all'esercizio di prestazioni sanitarie e Strutture Sanitarie provvisoriamente accreditate. L'Azienda USL Roma B comprende il V, il VII, l'VIII e il X Municipio del Comune di Roma con un'estensione di circa 220 Km² ed una popolazione complessiva, al 31.12.2005, di 697.580 abitanti. I Distretti sanitari sono organizzati su base territoriale e sono caratterizzati dall'autonomia di gestione ed assicurano ai residenti l'assistenza sanitaria di base e specialistica; garantiscono inoltre le prestazioni di prevenzione, di riabilitazione, di medicina legale, di assistenza domiciliare, materno-infantile e, per le patologie da dipendenza, sia direttamente sia con l'accesso a strutture convenzionate.

DATI POPOLAZION

Distretto	Municipio	Abitanti	Densità per Km ²
1° Distretto Sanitario	V Municipio	182.298	3.694
2° Distretto Sanitario	VII Municipio	123.79	6.457
3° Distretto Sanitario	VIII Municipio	211.160	1.863
4° Distretto Sanitario	X Municipio	181.043	4.681

(dati del Comune di Roma al 31/12/2005)



I DISTRETTO

Sede: Largo D. de Dominicis, 7
telefono 06.4143.4507- fax 06.4143.5758

Corrisponde al V Municipio con i quartieri di Settecamini, S.Basilio, Casal dei Pazzi, Pietralata, Tiburtino Nord, Tiburtino Sud, Casal Bertone, Casal Bruciato, Colle Aniene, Torraccia, Tor Cervara, S.Alessandro, Casal Monastero.

Nel I Distretto è presente il complesso carcerario di Rebibbia e presso l'Ospedale Sandro Pertini, è attiva l'Unità Operativa "Medicina Protetta" e finalizzata all'attività di ricovero per la popolazione ristretta del Complesso Carcerario di Rebibbia e degli altri Istituti Penitenziari del Lazio.

Sul territorio del I Distretto esistono, le strutture di ricovero per acuti Ospedale Sandro Pertini, la Casa di Cura Accreditata Nuova Itor, una Casa di Cura per malattie psichiatriche (Castello della Quietè) ed un Istituto per malattie neurologiche (Casa di Cura S. Alessandro).

Sono inoltre presenti 18 strutture territoriali della Azienda USL Roma B tra le quali n° 2 strutture ambulatoriali polispecialistiche ed interdisciplinari, n° 2 ambulatori, n° 3 consultori familiari, n° 4 strutture del DSM.

La sede del SERT si trova sul territorio della AUSL RMA.

II DISTRETTO

Sede: Piazza dei Mirti, 45
telefono 06. 4143.5855 - fax 06. 2306619

Il II Distretto corrisponde al VII Municipio. E' il più piccolo come estensione (19,6 Km²) ma è anche il più densamente popolato (quasi 6.500 abitanti per km²), tre volte circa la media cittadina.

Comprende quartieri con insediamenti urbanistici e popolazione ormai stabilizzata, quali Centocelle, il quartiere con il maggior numero di residenti, Quarticciolo, Alessandrino, Tor Sapienza, Tor Tre Teste e La Rustica.

Nel II Distretto non vi sono strutture di ricovero a gestione diretta, ma sono presenti una Casa di Cura Accreditata per acuti (Clinica Guarinirei), la Struttura Universitaria Campus Biomedico in via di trasferimento nel territorio della AUSL Roma C, la Casa di Cura Privata Rome American Hospital ed una RSA Villa Lucia.

Come strutture territoriali vi sono n° 1 struttura ambulatoriale polispecialistica ed interdisciplinare, n° 2 ambulatori, n° 4 consultori, n° 2 strutture DSM, la sede del servizio farmaceutico, la sede del servizio veterinario (presso il Centro Carni) ed il SERT.

III DISTRETTO

Sede: Via delle Tenute di Torrenova, 138
telefono 06.4143.4768 - fax 06.4143.4769

Il III Distretto corrisponde all'VIII Municipio: Torre Angela, Torre Spaccata, Torre Maura) accanto ad altre in poderoso sviluppo edilizio e residenziale (Borghesiana, Giardinetti, Tor Bella Monaca, Tor Vergata, Ponte di Nona, Finocchio, Acqua Vergine, Lunghezza, Corcolle, San Vittorino, Castel Verde

E' la zona di Roma dove si registra il più alto numero di residenti: 211.160 nell'anno 2005.

Nel III Distretto è presente la Struttura di Ricovero per acuti **Policlinico Casilino**, n° 2 RSA Madonna del Divino Amore e Mendicini, n° 4 consultori, n° 6 strutture del DSM, n° 1 Ser.T. e la sede del servizio farmaceutico territoriale. Sul territorio, è presente, inoltre, il Policlinico di Tor Vergata.

IV DISTRETTO

Sede: Viale Bruno Rizzieri, 226
telefono 06.4143.4065 - fax 06.4143.4064

Il IV Distretto corrisponde al X Municipio e si estende fino ai confini con i comuni di Albano e Ciampino.

Comprende zone “storiche”, come quelle di Don Bosco, Quarto Miglio, Appio Claudio, Appia Pignatelli, intensamente popolate e con popolazione anziana e a reddito medio-alto, e zone più periferiche con popolazione giovane, come Romanina, Morena, Barcaccia, Gregna S. Andrea, Lucrezia Romana, Osteria del Curato, con possibilità notevoli di ulteriore sviluppo urbanistico e demografico.

Nel IV Distretto sono presenti n° 2 strutture ambulatoriali polispecialistiche ed interdisciplinari, n° 2 ambulatori, n° 4 consultori, n° 4 strutture DSM, n° 1 Ser.T. Non sono presenti istituti di ricovero.

STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra la Azienda USL Roma B e gli Utenti.

In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare, la ASL Roma B:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità di seguito esposti rappresentano il risultato dello sforzo degli ultimi due anni della ASL Roma B di ripensare la propria organizzazione per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

In particolare la ASL Roma B si impegna a contenere i tempi di attesa compresi nei requisiti cogenti regionali.

La Asl Roma B s'impegna a provvedere all'eventuale istruttoria ed a predisporre la relativa risposta entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo per darne comunicazione al Cittadino entro 30 giorni.

La ASL Roma B intende inoltre rispettare gli standard di seguito descritti:

Standard di qualità	Unità di misura	Impegno	Modalità di rivelazione
Consegna referti esami strumentali non radiologici entro 7 giorni lavorativi dalla data di esecuzione	% consegne entro i 7 giorni	80%	campionamento
Consegna referti esami strumentali di radiologia entro 10 giorni lavorativi	% consegne entro i 10 giorni	80%	campionamento

Standard di qualità	Unità di misura	Impegno	Modalità di rivelazione
Consegna referti esami/referti entro 4 giorni dall'esecuzione se non microbiologica	% consegne entro i 4 giorni	80%	campionamento

Standard di qualità	Unità di misura	Impegno	Modalità di rivelazione
Chiarezza informazioni sui servizi e luoghi dell'ospedale e/o dei presidi territoriali	% consegne entro i 7 giorni	> 70%	Questionario Customer satisfaction
Disponibilità del personale	% soddisfazione (d'accordo e molto d'accordo)	> 70%	Questionario Customer satisfaction

TUTELA E VERIFICA

Per garantire standard di Qualità ai propri Cittadini la ASL Roma B ha individuato nella letteratura internazionale ed in particolare dall'esperienza internazionale della Joint Commission indicatori prestazionali che misurino la Qualità e la sicurezza delle cure; di seguito sono elencati gli item considerati in questo documento prioritari, in un'ottica di fidelizzazione del Cliente:

ACCOGLIENZA – INFORMAZIONE

La comunicazione è l'elemento fondamentale che permette all'Azienda di uscire dalla "autoreferenzialità".

La Azienda USL Roma B è consapevole che la comunicazione è lo strumento per permettere al Cittadino la leggibilità dell'offerta prestazionale ed a tal fine ha progettato una Guida ai Servizi, sia in forma cartacea che web dove l'Utente può informarsi dei servizi offerti e dei luoghi ed orari di apertura dei singoli punti di erogazione capillarizzati sul territorio.

La ASL Roma B, nel recepimento dei più accreditati Standard di Qualità e Sicurezza ed in particolare l'accesso del Cittadino ai Servizi offerti in base ai bisogni di assistenza sanitaria identificata, vigila che ogni punto di erogazione ospedaliero abbia un processo standardizzato di accettazione e ricovero con una completa documentazione sanitaria che permetta di dare evidenza oggettiva del processo e monitora l'accesso dell'Utenza ai propri presidi territoriali il cui accesso è gestito al momento come da requisito cogente, dal CUP regionale.

La ASL Roma B, garantisce al paziente sia in caso di trasferimento che in caso di dimissione una lettera di dimissione.

La ASL Roma B garantisce ai suoi Cittadini l'informazione e la formazione dei propri utenti ai processi di cura.

CONTINUITA' DELLE CURE

Nella profonda convinzione che le continuità delle cure siano un diritto del Cittadino la ASL Roma B ha sviluppato processi di offerta prestazionale che individuino un continuum tra Ospedale e territorio.

CARTELLA CLINICA

La Azienda USL Roma B è conscia che la cartella clinica è una fonte primaria di informazioni sui processi di cura e sui progressi del paziente. La ASL Roma B si è dotata di una politica che permetta di garantire la riservatezza delle informazioni relative al paziente ma anche la completezza delle informazioni.

RISK MANAGEMENT - CONTROLLO INFEZIONI OSPEDALIERE

Nell'ambito dello sviluppo della specifica funzione aziendale dedicata alla gestione degli errori e degli eventi avversi in ambito clinico e sanitario secondo linee appositamente definite, la ASL Roma B ha attivato un programma di monitoraggio e gestione delle infezioni correlate a procedure assistenziali ed implementato apposite strategie atte alla loro riduzione.

MISURA DELLA QUALITA' PERCEPITA

In ottemperanza alla normativa vigente per la Pubblica Amministrazione la ASL Roma B ha progettato e sta implementando un sistema di misurazione della qualità percepite delle prestazioni erogate.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

La ASL Roma B è convinta che Il reclamo è espressione di un disagio o di una insoddisfazione a cui è necessario dare una efficace ed efficiente risposta al Cittadino in un'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni.

Tutte le informazioni sono accessibili sul sito www.aslromab.it che rappresenta lo strumento più appropriato per promuovere una comunicazione aggiornata ed efficace.



**Sede Legale: Via Filippo Meda,35
00157 - Roma
Tel. 0641431 Fax 0641433220
www.aslromab.it**