

# Carta dei Servizi



Azienda Ospedaliera  
di Valtellina e Valchiavenna



---

# PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi dell’Azienda Ospedaliera della Valtellina e della Valchiavenna nasce dalla necessità di rendere disponibile e utilizzabile uno strumento di informazione semplice e di immediata consultazione sui numerosi servizi offerti negli Ospedali di Chiavenna, Morbegno, Sondalo, Sondrio e nelle Strutture territoriali di Bormio, Livigno e Tirano.

La scelta di una carta su web risponde agli standard più recenti in materia di informazione ai cittadini e risulta, oltre che più economica rispetto alle versioni cartacee, anche di più semplice aggiornamento e “manutenzione”. Il nostro auspicio è quello di semplificare l’accesso dei nostri utenti ai servizi aziendali e di fornire in modo trasparente e, ci auguriamo, esaustivo ogni utile informazione.

Infine è utile rivolgere un invito all’interno e all’esterno di Aovv affinché pervenga nel tempo ogni utile contributo all’aggiornamento continuo della Carta dei Servizi aziendale.

Il Commissario Straordinario  
**Maria Beatrice Stasi**

# L'AZIENDA E I PRINCIPI DI RIFERIMENTO

---

## Premessa

Il 1° aprile 2003, con Decreto del Presidente della Giunta Regione Lombardia n. 5435, è stata costituita l'Azienda Ospedaliera della Valtellina e della Valchiavenna alla quale è stata conferita l'attività pubblica di ricovero e specialistica della Provincia di Sondrio.

AOVV è unico operatore pubblico presente su un territorio di 3211 kmq con popolazione di 182.000 residenti; si articola su 4 Presidi Ospedalieri e 7 strutture ambulatoriali:

- i Presidi Ospedalieri di Chiavenna, Morbegno, Sondalo e Sondrio con le relative strutture di Pronto Soccorso;

- le strutture sanitarie territoriali di Livigno, Bormio e Tirano;

- gli ambulatori territoriali di Berbenno, Chiesa Valmalenco, Chiuro, Grosio.

L'organizzazione aziendale prevede, per i bisogni di salute mentale del territorio della provincia di Sondrio, le strutture ospedaliere e territoriali di Psichiatria per la popolazione adulta e di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza, coordinate dal Dipartimento di Salute Mentale (D.S.M.).

L'Azienda Ospedaliera è parte integrante del sistema Emergenza/Urgenza per il soccorso territoriale della Provincia di Sondrio e sede dell'AAT (Articolazione Aziendale Territoriale) di AREU Lombardia.

---

## L'organizzazione dipartimentale

L'organizzazione dipartimentale è il modello ordinario di gestione operativa delle attività a cui fare riferimento nell'organizzazione dell'attività sanitaria garantita dal Servizio Sanitario Regionale con la finalità di assicurare la buona gestione amministrativa e finanziaria ed il governo clinico.

L'adozione del modello dipartimentale ormai è prassi consolidata nelle Aziende Sanitarie e trova motivazione non soltanto nell'ottica di un vantaggio organizzativo e di conseguenza economico, ma soprattutto in quella di una complessiva elevazione dell'etica del sistema di cui gli elementi fondamentali sono rappresentati dal recupero di centralità del paziente all'interno dell'organizzazione e dalla valorizzazione di tutte le categorie professionali.

Il dipartimento, infatti, deve funzionare non solo come luogo di integrazione e coordinamento, ma anche come luogo di sviluppo delle conoscenze e delle competenze, elementi questi strategicamente indispensabili ai fini di una prospettiva di sviluppo futuro dell'ospedale.

Nel nuovo POA (Piano Organizzativo Aziendale) sono previsti i seguenti Dipartimenti Gestionali:

- Chirurgia
- Chirurgia di Alta Specialità
- Medicina
- Servizi Diagnostici
- Emergenza di Alte Specialità Urgenza e Accettazione
- Salute Mentale
- Materno Infantile
- Scienze Riabilitative

Previsto anche il seguente Dipartimento Funzionale:

- Dipartimento Interaziendale Provinciale Oncologico (DIPO).

# TIPOLOGIE E MODALITA' DI RICOVERO

---

## Le strutture e i servizi erogati

I Presidi Ospedalieri dell'Azienda garantiscono:

- ricovero in ospedale per la diagnosi e la cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute che non possono essere affrontate in ambulatorio o a domicilio;
- visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari per risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica delle singole strutture;
- interventi di soccorso nei confronti di malati o infortunati in situazioni di urgenza ed emergenza medica.

## Il ricovero

### Tipologie di ricovero

**Ricovero urgente:** avviene esclusivamente tramite il Pronto Soccorso sulla base delle condizioni cliniche dell'assistito.

**Ricovero ordinario:** Avviene su proposta del Medico curante o del Medico specialista che stila l'impegnativa di ricovero.

**Ricovero in Day-Hospital o Day-Surgery** (ricovero ordinario a ciclo diurno): viene fissato con le stesse modalità previste per il ricovero ordinario (la degenza è però di un solo giorno).

---

## Documenti per il ricovero

In caso di ricovero ordinario o in Day-Hospital e Day-Surgery i cittadini italiani devono presentare:

- Richiesta di ricovero del Medico curante o dello Specialista
- documento di riconoscimento
- carta regionale dei servizi
- codice fiscale.

Per i cittadini della Comunità Europea o equiparati la documentazione da presentare è la seguente:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria europea (TEAM-Tessera Europea Assicurazione Malattia) o Certificato Sostitutivo TEAM o il modello E112.

I cittadini dei Paesi extracomunitari devono invece presentare:

- permesso di soggiorno valido o altra documentazione che attesti la presenza regolare in Italia
- tessera sanitaria o polizza assicurativa o codice regionale S.T.P. (Straniero temporaneamente Presente)
- documento di riconoscimento.

All'arrivo in reparto è importante presentare la documentazione sanitaria personale (elenco delle medicine che si stanno prendendo, referti di esami fatti recentemente, certificati medici, copia delle cartelle cliniche di precedenti ricoveri, ecc.).

E' utile inoltre che l'utente porti con sé eventuali esami medici ed accertamenti diagnostici già eseguiti e le copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

## Cosa portare in reparto

In caso di ricovero si consiglia di portare tutto il necessario per l'igiene personale (biancheria intima, camicia da notte o pigiama, pantofole, asciugamani, fazzoletti)

- tutto ciò che può essere utile per occupare il tempo libero, purché non arrechi disturbo agli altri ospiti dell'ospedale.

Si consiglia di ridurre comunque il bagaglio all'indispensabile.

## Cosa non portare in reparto

Non bisogna portare oggetti preziosi o grosse somme di denaro (l'Azienda Ospedaliera non è responsabile di eventuali furti a vostro danno) e bevande alcoliche.

Nulla è dovuto al personale medico e infermieristico per le prestazioni ricevute durante la degenza in Ospedale.

## Custodia durante il ricovero

Per riporre il suo bagaglio, avrà a disposizione un armadietto e un comodino.

---

### **Chi si trova in ospedale**

Per permetterle di individuare facilmente gli operatori in servizio, ogni dipendente porta un cartellino di riconoscimento con il nome, cognome e qualifica.

### **A chi si chiedono le informazioni sullo stato di salute**

Le visite mediche si svolgono solitamente al mattino, al medico si possono chiedere tutte le spiegazioni.

In ogni reparto sono indicati gli orari per i colloqui con i medici.

Il personale infermieristico è presente nelle 24 ore per assicurare la necessaria assistenza.

### **La scelta dei pasti**

E' possibile scegliere nell'ambito del menù giornaliero le pietanze preferite. Viene assicurato il rispetto di eventuali diete particolari.

### **Orario visite parenti**

L'ingresso, di norma, è consentito dalle ore 8.00 alle ore 20.00, fatte salve le diverse indicazioni da parte dei Responsabili di reparto.

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni 12. Speciali permessi possono essere rilasciati dal Direttore Responsabile del reparto in situazioni particolari.

### **La dimissione**

Al momento della dimissione sarà consegnato dal personale di reparto una relazione clinica dettagliata destinata al proprio medico di medicina generale (MMG), nella quale sono riportati diagnosi, terapie e cure effettuate. Nella relazione sono specificate anche tutte le indicazioni per nuovi esami e controlli ambulatoriali ed eventuali programmi riabilitativi da effettuare in regime di Day-Hospital, nonché norme dietetiche, esercizi fisici riabilitativi e tutto quello che il paziente deve fare o non fare per una completa guarigione.

### **Documentazione Clinica**

La richiesta di copia della cartella clinica può essere fatta solo a dimissione avvenuta, direttamente allo sportello Cartelle Cliniche della Direzione Medica oppure tramite fax, e-mail o posta ordinaria compilando l'apposito modulo, scaricandolo anche dal sito [www.aovv.it](http://www.aovv.it).

La richiesta può essere presentata dall'interessato o da una persona delegata.