



## INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. IL CONTESTO AZIENDALE.....	3
3. I VALORI.....	5
4. I PRINCIPI.....	5
5. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI/UTENTI.....	5
6. L'ORGANIZZAZIONE.....	6
7. STANDARD DI QUALITÀ.....	6
8. OFFERTA OSPEDALIERA.....	7
9.OFFERTA TERRITORIALE.....	11
10.ATTIVITA' AMBULATORIALE.....	20
11. IL RICOVERO.....	21
VISITE DA PERSONE ESTERNE.....	22
ORARI CAMERA MORTUARIA.....	22
ASSISTENZA RELIGIOSA.....	23
I PASTI.....	23
INDAGINI DIAGNOSTICHE E CONSENSO INFORMATO.....	23
INFORMAZIONI CLINICHE E PRIVACY.....	24
NORME DI SICUREZZA.....	24
LA DIMISSIONE.....	24
12. IN CASO DI EMERGENZA.....	24
IL 112.....	25
IL PRONTO SOCCORSO.....	25
13. ACCOGLIENZA, PARTECIPAZIONE E TUTELA.....	26
L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	26
14. ACCESSIBILITA'.....	28
PERCORSO DIVA.....	29
SERVIZIO AUSILI PER MOBILITA' PRESIDIO DI SONDRIO.....	29
ACCESSO DISABILI PRESIDI DI SONDRIO E SONDALO.....	29
BARRIERE LINGUISTICHE - SERVIZIO DI HELPVOIVE E HELPFACE.....	30
ACCESSIBILITA' WEB - SERVIZI ONLINE.....	30

### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati.

### A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Socio Sanitario Nazionale, gli operatori della sanità, i Medici di Medicina Generale, i Comuni e le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

### A COSA SERVE

La Carta dei Servizi è un documento che contiene le informazioni principali relative ai servizi ospedalieri e territoriali offerti dall'ASST e che permette al cittadino una scelta consapevole. In questa ottica la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel Sistema Socio Sanitario, nella massima trasparenza verso l'utente.

## 2. IL CONTESTO AZIENDALE

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario è stata costituita a far data dall'01/01/2016, con delibera di Giunta regionale n. X/4497 del 10/12/2015, mediante fusione per incorporazione dell'intera Azienda Ospedaliera della Valtellina e della Valchiavenna con il Presidio Ospedaliero "Erba Renaldi" di Menaggio (CO) e suoi poliambulatori, già dell'ex Azienda Ospedaliera "Sant'Anna" di Como, nonché incorporazione delle strutture territoriali distrettuali prima afferenti all'ASL di Sondrio ed al distretto Medio Alto Lario dell'ASL di Como.

Con la Legge Regionale n. 15 del 28/11/2018, è stata ridefinita l'organizzazione dell'ASST, che mantiene così la propria autonomia e le proprie sedi fino al Distretto Medio Alto Lario dell'ex ASL di Como, ad eccezione dei 33 Comuni che sono afferiti all'ASST Lariana.

*Territorio coperto da ASST Valtellina – Provincia di Sondrio*

### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

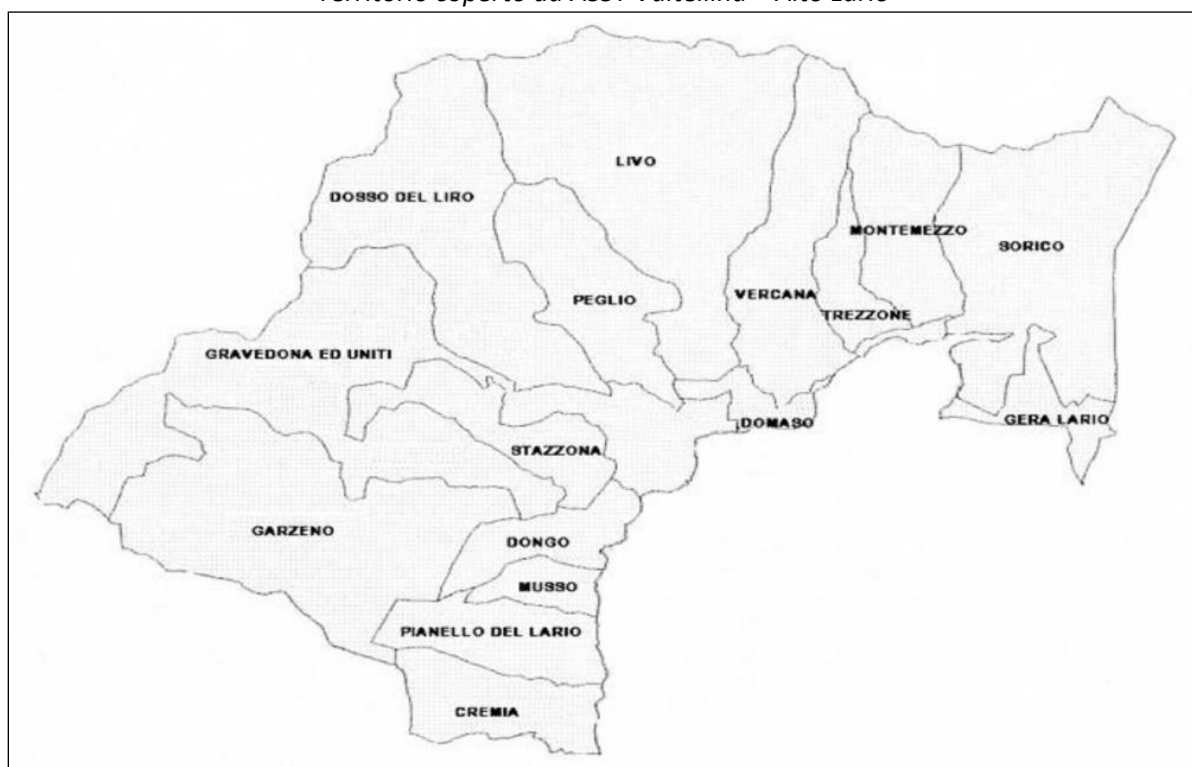
Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina



*Territorio coperto da ASST Valtellina – Alto Lario*



Con la Legge Regionale di riforma del SSR, n. 22 del 14/12/2021, confluita nel “*Testo Unico delle leggi regionali in materia di sanità, Legge Regionale n. 33 del 30/12/2009*”, è stata nuovamente definita l’organizzazione dell’ASST con la costituzione dei Distretti, degli Ospedali e delle Case di Comunità e della Centrale Operativa Territoriale, nonché del Dipartimento funzionale di Cure Primarie.

**Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell’Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax: 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

### 3. I VALORI

I valori ai quali si orienta l'intera organizzazione Aziendale sono:

- ✓ la centralità della Persona e del suo bisogno di salute;
- ✓ gli operatori, quale bene prioritario per garantire la qualità dei servizi erogati;
- ✓ i servizi da erogare anche attraverso una costante attività formativa;
- ✓ l'innovazione, a tutti i livelli, per rispondere alle sempre nuove esigenze in campo sanitario;
- ✓ lo sviluppo della massima efficienza organizzativa, al fine di allocare al meglio le risorse disponibili;
- ✓ la qualità misurabile dei servizi offerti.

### 4. I PRINCIPI

I principi cardine dell'ASST Valtellina e Alto Lario si possono così riassumere:

- ✓ eguaglianza e imparzialità;
- ✓ garanzia di uguali opportunità di accesso alle prestazioni, con particolare attenzione alla personalizzazione e umanizzazione delle cure;
- ✓ partecipazione e diritto di scelta;
- ✓ appropriatezza, efficienza, efficacia e continuità delle cure;
- ✓ riduzione degli sprechi e delle inefficienze;
- ✓ gestione dei processi di miglioramento continuo della qualità;
- ✓ integrazione e continuità delle cure;
- ✓ assicurazione di una soddisfacente qualità di vita in ospedale e garanzia di ambienti salubri.

### 5. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI/UTENTI

#### DIRITTI



Ogni paziente/utente ha il diritto:

- di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio;
- di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e le modalità di utilizzo degli stessi;
- di accedere a tutte le informazioni che gli consentano di partecipare attivamente alle decisioni riguardanti la sua salute;
- di scegliere liberamente tra differenti procedure diagnostiche o terapeutiche sulla base di adeguate informazioni;
- di rinunciare a sottoporsi ai trattamenti proposti o di interromperli in qualsiasi momento;
- di mantenere la riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le procedure sanitarie eseguite;
- di ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato, compatibilmente con le risorse a disposizione dell'Azienda;
- di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base di precisi standard;
- di usufruire di trattamenti sanitari che garantiscano elevati livelli di sicurezza e di essere protetto da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi;

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

- di evitare per quanto possibile il dolore non necessario, usufruendo dei più efficaci metodi analgesici attualmente disponibili;
- di presentare un reclamo ogni qualvolta ritenga di aver subito una lesione dei propri diritti e di ricevere una risposta;
- di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico, morale e psicologico causato da un trattamento sanitario.

## DOVERI

Il paziente/utente ha il dovere:

- di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, rispettando i diritti degli altri malati;
- di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico, amministrativo e con la direzione del reparto o ambulatorio in cui si trova;
- di rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera;
- di rispettare gli orari di visita stabiliti, al fine di permettere il regolare svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- 

## **6. L'ORGANIZZAZIONE**

L'ASST Valtellina e Alto Lario attualmente si compone di:

- 3 Presidi Ospedalieri (Sondrio, Sondalo, Chiavenna);
- 4 Distretti (Alta Valtellina, Media Valtellina, Bassa Valtellina, Valchiavenna e Alto Lario);
- 3 Pronto Soccorso (Sondalo, Sondrio, Chiavenna);
- 2 Punti di Primo Intervento (Livigno, Morbegno);
- 1 Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC (Sondrio);
- 2 Punti nascita (Sondalo, Sondrio);
- 7 Ambulatori per la Neuro Psichiatria per l'infanzia e l'Adolescenza – NPIA (Sondrio, Tirano, Bormio, Morbegno, Chiavenna, Dongo, Livigno);
- 2 Hospice - cure palliative (Sondalo, Morbegno) oltre al servizio di cure palliative domiciliari;
- 5 Presidi Socio Sanitari territoriali - PreSST (Dongo, Chiavenna, Morbegno, Sondrio, Tirano);
- 4 Case di Comunità - (Bormio, Livigno, Berbenno, Chiesa in Valmalenco);
- 1 Ospedale di Comunità (Morbegno);
- 6 Consultori familiari (Sondrio, Morbegno, Tirano, Bormio, Chiavenna, Dongo);
- 5 Servizi Territoriali per le Dipendenze – SER.D (Bormio, Chiavenna, Sondrio, Tirano, Morbegno);
- 1 Punto Famiglia (Livigno);
- 19 punti prelievo (Livigno, Bormio, Sondalo, Grosio, Tirano, Tresenda, Aprica, Chiuro, Teglio, Ponte in Valtellina, Castello dell'Acqua, Sondrio, Chiesa in Valmalenco, Berbenno, Talamona, Morbegno, Delebio, Chiavenna, Nuova Olonio/Dubino).

## **7. STANDARD DI QUALITÀ**

**RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO:** rilevazione continua dell'indice di gradimento dei servizi offerti tramite somministrazione di questionari di customer satisfaction.

### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

**RECLAMI:** analisi di tutti i reclami e risposta al cittadino entro 30 gg.

**CONSENSO INFORMATO:** informazione tempestiva al cittadino delle possibili prestazioni/procedure chirurgiche e acquisizione del consenso informato del paziente prima dell'attuazione della procedura.

**CENTRI PRELIEVO:** accesso diretto e su prenotazione (per info sito [www.asst-val.it](http://www.asst-val.it), sezione "Per il Cittadino" – "centri prelievo").

**PRENOTAZIONE VISITE ED ESAMI:** possibilità di prenotare on line 7 giorni su 7, H 24.

**CONSULTAZIONE REFERTI:** possibilità di consultazione on line 7 giorni su 7, H 24.

**CONSEGNA REFERTI:** servizio di consegna referti tutti i giorni presso le portinerie o, laddove non sia attivo un servizio di portineria, presso gli sportelli front office.

**CONSEGNA COPIA CARTELLA CLINICA:** 7 giorni dalla presentazione della richiesta.

**EROGAZIONE VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI ED ESAMI STRUMENTALI PER CLASSE DI PRIORITÀ:**

- ✓ Classe U (urgente): il cittadino utente si impegna a presentare la prescrizione per la prenotazione entro le 48 ore successive al rilascio della ricetta, accettando - salvo casi eccezionali e con motivazioni documentabili – di fruire della prestazione nella struttura dove la stessa è disponibile; la struttura erogatrice si impegna ad effettuare la prestazione urgente entro le 72 ore;
- ✓ Classe B: entro 10 gg dalla presentazione della domanda;
- ✓ Classe D: entro 30 gg per visite ambulatoriali, entro 60 gg per esami strumentali dalla richiesta della prestazione;
- ✓ Classe P: programmabile, entro 120 gg. dalla richiesta della prestazione.

**ATTIVITÀ IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE INTRAMURARIA:** l'attività libero-professionale intramuraria è svolta, individualmente o in équipe, dal personale dipendente della dirigenza medica e sanitaria (psicologi, biologi, farmacisti, chimici e fisici) a rapporto esclusivo e al di fuori dell'orario di lavoro, in regime ambulatoriale, ivi comprese le attività di diagnostica strumentale e di laboratorio, di day hospital, day surgery o di ricovero, in favore e su libera scelta dell'assistito e con oneri a carico dello stesso o di assicurazioni o di fondi sanitari integrativi del S.S.N..

Pertanto, l'accesso alle prestazioni rese in regime libero professionale avviene senza impegnativa del Medico di Medicina Generale, previa prenotazione della visita e pagamento della relativa tariffa.

## 8. OFFERTA OSPEDALIERA

L'offerta ospedaliera dell'ASST Valtellina e Alto Lario si compone di:

- Presidio Ospedaliero di Sondrio;
- Presidio Ospedaliero di Sondalo;
- Presidio Ospedaliero di Chiavenna.



### **PRESIDIO OSPEDALIERO DI SONDRIO**

Il presidio ospedaliero di Sondrio si trova in Via Stelvio n. 25, 23100 - Sondrio.

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina



## REPARTI e SERVIZI

AAT 118	Neurologia
Anatomia Patologica	Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza
Anestesia e Rianimazione	Oculistica
Breast Unit	Odontostomatologia
Cardiologia - Emodinamica	Oncologia
Chirurgia Generale	Ortopedia e Traumatologia
Dermatologia	Ostetricia e Ginecologia
Endocrinologia e Diabetologia	Otorinolaringoiatria
Endoscopia	Pediatria e Neonatologia
Farmacia Ospedaliera	Pronto Soccorso
Fisica Sanitaria	Psichiatria
Laboratorio Analisi	Radiologia
Medicina Generale	SIMT immunoematologia medicina trasfusionale
Medicina Nucleare Radioterapia	Urologia
Nefrologia e Dialisi	

## PRINCIPALI SERVIZI PER IL CITTADINO

### Attività ambulatoriale – Poliambulatori

Pad. Est piano 3°

Pad. Sud piano 1° seminterrato

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 - Tel. 0342 521511

### Centro Prelievi

Via Stelvio n. 33

Accesso con prenotazione on-line e accesso diretto

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 11.00 - Tel. 0342 521303

### Donazione Sangue – AVIS

Pad. Est piano 2°

Accesso con prenotazione

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 11.30 - Tel. 0342 521268

### Cartelle Cliniche

Pad. Sud piano terra c/o Direzione Medica

Accesso libero

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30 - Tel. 0342 521366

## NUMERI UTILI

Centralino: 0342 521111

Emergenza sanitaria: numero unico 112

Ufficio Relazioni con il Pubblico: 0342 521190

Prenotazione visite ed esami:

- Sistema Sanitario Nazionale: 800638638 da rete fissa, 02999599 da mobile
- On-line tramite sito [www.asst-val.it](http://www.asst-val.it)
- Libera Professione: 0342 808989

### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

## **PRESIDIO OSPEDALIERO DI SONDALO**

Il presidio ospedaliero di Sondalo si trova in Via Zubiani n. 33 – 23035 Sondalo.



### **REPARTI E SERVIZI**

Anestesia e Rianimazione	Odontostomatologia
Breast Unit	Oncologia
CAL – Centro Dialisi Assistenza Limitata	Ortopedia Traumatologia
Chirurgia Generale	Ostetricia Ginecologia
Chirurgia Senologica	Pediatria
Chirurgia Toracica	Pneumologia
Chirurgia Vascolare	Pronto Soccorso
Cure Palliative - Hospice	Radiologia
Farmacia ospedaliera	Riabilitazione Ortopedica
Fisiopatologia medicina dello sport	Unità spinale
Laboratorio Analisi	SIMT medicina trasfusionale
Medicina Generale	Tisiologia
Neurochirurgia	Psicologia Clinica
Malattie Infettive	

### **PRINCIPALI SERVIZI PER IL CITTADINO**

#### Attività ambulatoriale – Poliambulatori

2° Pad. piano Terra

Accesso con prenotazione

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 - Tel. 0342 808019

#### Centro Prelievi

2° Pad. piano Terra c/o poliambulatorio

Accesso diretto o su prenotazione on-line

Dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 9.00  
- Tel. 0342 808273

#### Donazione Sangue – AVIS

3° Pad. piano 1° seminterrato

Accesso con prenotazione

lunedì, mercoledì e giovedì dalle 7.30 alle 11.30  
– Tel. 0342 808583

#### Cartelle Cliniche

Pad. amministrativo - piano T c/o Direzione Medica

Accesso libero

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.345 - Tel. 0342 808632

### **NUMERI UTILI**

Centralino: 0342 808111

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Emergenza sanitaria: numero unico 112

Prenotazione visite ed esami:

**Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [f](https://www.facebook.com/asstValtLario)@asstValtLario - [i](https://www.instagram.com/asstvaltellina)@asstvaltellina

0342 521190

- Sistema Sanitario Nazionale: Tel. 800638638 da rete fissa, Tel. 02999599 da mobile
- On-line tramite sito [www.asst-val.it](http://www.asst-val.it)
- Libera Professione: Tel. 0342 808989

## **PRESIDIO OSPEDALIERO DI CHIAVENNA**

Il presidio ospedaliero di Chiavenna si trova in Via Cereria n. 4 – 23022 Chiavenna.



## **REPARTI E SERVIZI SANITARI**

Anestesia e Rianimazione	Ortopedia
CAL – Centro Dialisi Assistenza Limitata	Psichiatria Territoriale
Chirurgia Generale	Pronto Soccorso
Ginecologia e Ostetricia	Radiologia
Laboratorio Analisi	Recupero e Riabilitazione Funzionale
Medicina Generale	Sub Acuti – Riabilitazione Generale Geriatrica
NPIA	SIMT Medicina Trasfusionale
Odontostomatologia	

## **PRINCIPALI SERVIZI PER IL CITTADINO**

### Attività ambulatoriale – Poliambulatori

Piano Terra, via Cereria 4, Chiavenna

Accesso con prenotazione

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 - Tel. 0343 67260

### Centro Prelievi

c/o ospedale, Via Cereria 4, Chiavenna

Accesso diretto o su prenotazione on-line

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 9.30 - Tel. 0343 67233

### Cartelle Cliniche

c/o Direzione Medica, via Cereria 4, Chiavenna

Accesso libero

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14:00 alle ore 15.00 - Tel. 0343 67283

## **NUMERI UTILI**

Centralino: 0343 67111

Prenotazione visite ed esami:

- Sistema Sanitario Nazionale:  
Tel. 800638638 da rete fissa,  
Tel. 02999599 da mobile

Emergenza sanitaria: numero unico 112

Ufficio Relazioni con il Pubblico: 0342 521190

### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [f @asstValtLario](https://www.facebook.com/asstValtLario) - [@asstvaltellina](https://www.instagram.com/asstvaltellina)

## 9.OFFERTA TERRITORIALE



La rete territoriale rappresenta l'insieme delle attività sanitarie e sociosanitarie che l'ASST eroga per il tramite dei Presidi Socio Sanitari Territoriali – PreSST, delle Case di Comunità, degli Ospedali di Comunità.

In ASST Valtellina e Alto Lario sono presenti n. 5 Presidi Socio Sanitari Territoriali (Dongo, Chiavenna, Morbegno, Tirano, Sondrio), n. 3 Case di Comunità (Bebbeno, Bormio, Livigno) e n. 1 Ospedale di Comunità (Morbegno).

Le attività territoriali erogate presso i PreSST, le Case di Comunità e l'Ospedale di Comunità sono raggruppate nei servizi come sotto riportate:

- Assistenza protesica;
- Attività vaccinale;
- Dipendenze – SERD;
- Consultori famigliari;
- Punto Famiglia;
- Assistenza domiciliare integrata/Fragilità;
- Servizi scelta revoca, esenzioni, pratiche per l'estero;
- Medicina legale territoriale;
- CML (Commissione Medica Locale per la valutazione dell'idoneità alla guida);
- Centro Servizi Provinciale per la fragilità;
- Punti prelievo;
- Poliambulatori;
- Continuità assistenziale (ex guardia medica).

### CASA DI COMUNITÀ

#### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [f @asstValtLario](https://www.facebook.com/asstValtLario) - [@asstvaltellina](https://www.instagram.com/asstvaltellina)

Le Case di Comunità sono le nuove strutture socio-sanitarie entrate a fare parte del Servizio Sanitario Regionale, previste dalla Legge n. 22/2021 sul potenziamento della presa in carico di pazienti affetti da patologie croniche.

Le Case di Comunità sono distribuite in modo capillare sul territorio lombardo e costituiscono un punto di riferimento continuativo per i cittadini, che possono accedere gratuitamente alle prestazioni sanitarie erogate.

Si tratta di strutture polivalenti che garantiscono:

- funzioni d'assistenza sanitaria primaria,
- attività di prevenzione.

Le Case di Comunità costituiscono il punto di riferimento continuativo per la popolazione: qui è possibile trovare un Punto Unico di Accesso, accoglienza, informazione e orientamento del cittadino, area prelievi e vaccinazioni, aree dedicate agli ambulatori specialistici, all'attività consultoriale e ai programmi di prevenzione e promozione della salute.

### Contatti e sedi attuali

Livigno, Via Freita n. 1521/B	Tel. 0342 977 125
Bormio, Via Agoi n. 8	Tel. 0342 909 152
Berbenno, Via Pradelli n. 115	Tel. 0342 521814
Chiesa in Valmalenco, Via Roma n.120	Tel. 331 2303163

### OSPEDALE DI COMUNITÀ

Gli Ospedali di Comunità sono strutture sanitarie di ricovero di cure intermedie, destinate a ricoveri brevi per pazienti che hanno bisogno di interventi sanitari a bassa intensità clinica.

Gli Ospedali di Comunità contribuiscono a fornire cure più appropriate riducendo, ad esempio, gli accessi impropri al Pronto Soccorso o ad altri servizi sanitari.

L'Ospedale di Comunità consente anche di facilitare il trasferimento dei pazienti dalle strutture ospedaliere per acuti al proprio domicilio, permettendo alle famiglie di avere il tempo necessario per adeguare l'ambiente domestico e renderlo più adatto alle esigenze di cura dei pazienti.

### OSPEDALE DI COMUNITÀ DI MORBEGNO

L'Ospedale di Comunità di Morbegno si trova in Via Morelli n. 1 – 23017 Morbegno.



### REPARTI E SERVIZI

Cure Palliative - Hospice	Psichiatria Territoriale/centro diurno (Via Don
CAL - Centro Dialisi Assistenza Limitata	Guanella, Morbegno)
Endoscopia	Punto di Primo Intervento
Laboratorio Analisi	Radiologia
Neuropsichiatria Infanzia Adolescenza	SIMT medicina trasfusionale
Odontostomatologia	Sub Acuti – Riabilitazione Generale Geriatrica

#### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [f @asstValtLario](https://www.facebook.com/asstValtLario) - [@asstvaltellina](https://www.instagram.com/asstvaltellina)



anti difterite  
anti pertosse  
anti haemophilus influenzae tipo B  
anti polio  
anti parotite  
anti epatite B

anti rosolia  
anti varicella  
anti pneumococco  
anti meningococco B, C, ACWY  
anti rotavirus  
anti papilloma virus

- Vaccinazioni adulti:

anti tetano  
anti difterite  
anti pertosse  
anti epatite A, B  
anti haemophilus influenzae tipo B  
anti pneumococco

anti parotite  
anti morbillo  
anti rosolia  
anti varicella  
anti tifo (uso orale)  
anti tifo (uso parenterale)

anti meningococco B, C, ACWY  
anti papilloma virus  
anti herpes zoster  
anti influenzale  
anti rabica (pre e post esposizione)  
anti encefalite da zecca

- Profilassi del viaggiatore internazionale (servizio dedicato alle persone che si recano all'estero per motivi di turismo, lavoro, volontariato, alle quali vengono offerte le vaccinazioni necessarie o raccomandate a seconda del paese prescelto):

anti rabica (pre e post esposizione)  
anti encefalite da zecca  
anti encefalite giapponese  
anti colera

anti tifo (uso orale)  
anti tifo (uso parenterale)  
anti febbre gialla  
anti vaiolo

### Contatti e sedi:

Bormio – Via Agoi 8	Tel. 0342 909 155
Chiavenna – Via Cereria 4	Tel. 0343 67 330
Dongo – Via Falck 3	Tel. 0344 973 519
Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 271
Sondrio – Via Stelvio 32/A	Tel. 0342 555 423
Tirano – Viale Pedrotti 57	Tel. 0342 712 340

### DIPENDENZE – SER.D

Il Servizio Territoriale per le Dipendenze (SerD) si occupa di persone, minori o adulte, che portano domande e bisogni sociosanitari, o consulenziali, riferiti a problematiche o patologie correlate a situazioni di uso, abuso, o dipendenza da sostanze legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo patologico.

Il SerD è articolato in cinque Unità territoriali che erogano interventi ai fini preventivi, terapeutici e riabilitativi nell'ambito delle dipendenze patologiche, quali per es. disintossicazione, terapie farmacologiche sostitutive, percorsi di monitoraggio tossicologico, inserimenti in strutture residenziali terapeutiche o centri alcolologici, consulenze e/o programmi di cura anche in situazioni di vincolo giuridico.

### Contatti:

Bormio – Via Agoi 8	Tel. 0342 909 143
Chiavenna – Via G.B. Cerletti 9	Tel. 0343 67 291
Livingno – Via Freita 1521/B	Tel. 0342 909143

#### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 255/257
Sondrio – Via Stelvio 35/A	Tel. 0342 521 700
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 712 322

### **SERVIZIO FRAGILITÀ E ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

Il Servizio Fragilità svolge attività rivolte al singolo soggetto fragile ed alle famiglie, fornendo informazioni, consulenza, supporto, orientamento e presa in carico delle persone in condizioni di cronicità e fragilità, garantendo la continuità e l'appropriatezza nell'accesso alla rete dei servizi sanitari, socio sanitari e sociali e delle unità d'offerta deputate all'erogazione delle prestazioni.

Gestisce attività relative a:

- informazioni relative all'accesso alla rete dei Servizi territoriali per soggetti fragili anziani e disabili e alle loro famiglie;
- informazioni e valutazione per l'accesso a leggi di settore specifiche, quali Misura B1 per pazienti con gravissima disabilità e residenzialità assistita;
- protezione Giuridica ed Amministrazione di Sostegno (AdS);
- ADI - Assistenza Domiciliare Integrata;
- Dimissioni protette;
- consulenze psicologiche.

### **Contatti:**

Bormio – Via Agoi 8	Tel. 0342 909 248
Chiavenna – Via Cereria 4	Tel. 0343 67 209
Dongo – Via Falck 3	Tel. 0344 490 363
Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 229
Sondrio – Via N. Sauro 36/38	Tel. 0342 555 742
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 712 321

### **CONSULTORI FAMILIARI**

Il Consultorio Familiare è il luogo privilegiato per la tutela della salute e della donna e della famiglia, dell'età evolutiva, dell'adolescenza, delle relazioni di coppia e familiari.

Fornisce informazioni, consulenza, sostegno e interventi specialistici relativamente a:

- gravidanza, puerperio, cura del neonato e del bambino, contraccezione, interruzione volontaria di gravidanza;
- adolescenza;
- sessualità, contraccezione, relazioni amorose e familiari;
- sostegno alla genitorialità;
- prevenzione del tumore della cervice uterina, educazione alla salute, menopausa;
- adozione nazionale e internazionale;
- difficoltà personali e/o familiari in seguito ad eventi critici;
- maltrattamento, stalking e violenza sulle donne.

### **Contatti:**

Bormio – Via Agoi 8	Tel. 0342 909 262
Chiavenna – Via Cereria 4	Tel. 0343 67 317
Dongo – Via Gentile 11	Tel. 0344 490 360
Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 236
Sondrio – Via N. Sauro 36/38	Tel. 0342 555 736

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

Tirano – Viale Cappuccini 4      Tel. 0342 712 315

### **PUNTO FAMIGLIA**

Il Punto Famiglia offre ai cittadini un punto di ascolto con personale competente, in grado di dare risposte in tempi brevi per orientare e accompagnare il cittadino ai servizi presenti sul territorio. Il Servizio prende in carico le persone singole e/o nuclei familiari che ne abbiano necessità per supportarli nelle loro esigenze specifiche.

Il Punto famiglia ascolta le richieste dei cittadini per esigenze e problemi relativi a:

- disabilità;
- età anziana;
- patologie croniche in situazioni di fragilità;
- disagio personale e familiare;
- difficoltà socio-assistenziali.

Il Servizio assicura consulenze di educazione sanitaria e psicologica su tematiche di interesse della famiglia.

Orienta e accompagna le persone e le famiglie verso i servizi sanitari, socio sanitari e sociali del territorio più appropriati a rispondere alle loro necessità.

Presso il Punto Famiglia sono presenti i seguenti operatori:

- Assistente sanitaria;
- Assistente sociale;
- Psicologa.

### **Contatti:**

Livigno – Via Freita 1521/B      Tel. 0342 977125

### **SERVIZI SCELTA REVOCA, PRATICHE PER L'ESTERO, ESENZIONI**

Gestiscono attività relative a:

- scelta e revoca del medico di medicina generale e/o del pediatra di libera scelta;
- rilascio attestazioni di esenzioni dal ticket;
- pratiche per l'estero;
- assistenza sanitaria in paesi UE;
- assistenza sanitaria in Paesi extra Unione Europea con cui vigono Accordi bilaterali;
- assistenza sanitaria in Paesi extra Unione Europea con cui non vi sono Accordi;
- ricoveri e cure ad alta specializzazione all'estero.

### **Contatti:**

Bormio – Via Agoi 8	Tel. 0342 909 204
Chiavenna – Via Cereria 4	Tel. 0343 67 303
Dongo – Via Falck 3	Tel. 0344 973 528/80
Livigno – Via Freita 1521/B	Tel. 0342 909 204
Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 331
Sondrio – Via N. Sauro 36/38	Tel. 0342 555710
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 712 202

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

## **MEDICINA LEGALE TERRITORIALE**

Articolazioni medico-legali distrettuali per valutazione di invalidità civile, handicap, disabilità, cecità e sordità civile e inserimento scolastico dell'alunno disabile.

### **Contatti**

Bormio – Via Agoi 8	Tel. 0342 909 229	invalidi.bo@asst-val.it
Chiavenna – Via Cereria 4	Tel. 0343 67 277	invalidi.ch@asst-val.it
Dongo – Via Gentile 11	Tel. 0344 973 512	invalidi.do@asst-val.it
Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 216	invalidi.mo@asst-val.it
Sondrio – Via N. Sauro 38	Tel. 0342 555 855	invalidi.so@asst-val.it
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 712 203	invalidi.ti@asst-val.it

### *Sede Centrale – Segreteria SC Medicina Legale:*

- valutazioni di seconda istanza avverso il giudizio medico legale espresso in forma monocratica nelle sedi distrettuali (idoneità uso delle armi, esonero dall'indossare le cinture di sicurezza, rilascio dello speciale contrassegno di sosta e circolazione);
- accertamenti medico legali collegiali in ambito di inabilità dipendenti pubblici;
- gestione delle richieste di indennizzo per danni e/o complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati (L. 210/92 e s.m.i.);
- coordinamento delle attività di medicina necroscopica e consulenza tecnica specialistica nel settore della medicina necroscopica per il comparto sanitario territoriale

**Contatti:** Sondrio, Via N. Sauro 38 - Tel. 0342 555855, [medicinalegale@asst-val.it](mailto:medicinalegale@asst-val.it)

## **CML - COMMISSIONE MEDICA LOCALE PER VALUTAZIONE IDONEITÀ ALLA GUIDA**

Gestisce attività relative a:

- prenotazione delle visite da parte della Commissione Medico Legale (CML) ai fini dell'accertamento della sussistenza dei requisiti fisici e psichici per conseguire, rinnovare, in caso di revisione/sospensione e per ottenere il duplicato della patente di guida e della patente nautica;
- prenotazione delle visite da parte del Medico Monocratico in caso di rinnovo o conferma di validità della patente di guida o della patente nautica.

### **Contatti:**



Bormio – Via Agoi 8	Tel. 0342 909 240	certificazioni.bo@asst-val.it
Chiavenna – Via Cereria 4	Tel. 0343 67 305	certificazioni.ch@asst-val.it
Dongo – Via Gentile 11	Tel. 0344 973 512	segreteria.cml.do@asst-val.it
Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 219	certificazioni.mo@asst-val.it
Sondrio – Via Stelvio 32/A	Tel. 0342 555 435	segreteria.cml@asst-val.it
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 712 208	certificazioni.ti@asst-val.it

## **PUNTI PRELIEVO**

### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

Il Servizio di Laboratorio effettua esami di routine o urgenti, in sede o in "service", di biochimica clinica, ematologia e coagulazione, sierologia ed immunometria, microbiologia, ed elettroforesi, a favore di utenti degenti presso Unità Operative/servizi e di utenti esterni che si recano, provvisti di richiesta medica, ai punti di prelievo del servizio.

#### MODALITÀ DI ACCESSO/PRENOTAZIONE

Per i punti prelievo di Bormio, Livigno, Chiavenna, Dongo, Morbegno, Sondalo, Sondrio e Tirano, oltre che ad accesso diretto, è possibile prenotare tramite servizio on-line presente sul sito internet aziendale [www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) – sezione “My ASST” oppure nella sez. “PER il CITTADINO”;

Per i punti prelievo di Berbenno, Chiuro, Grosio, Talamona, Teglio, Tresenda e Castello dell’Acqua è necessaria la prenotazione telefonica.

#### MODALITÀ RITIRO REFERTI

- Gli utenti, o un loro delegato, ritirano i referti presso la portineria della struttura che ha effettuato il prelievo presentando il modulo ritiro referti.
- SERVIZIO ON LINE: gli utenti contestualmente al prelievo ricevono un tagliando dotato di codice referto e con indicata la data dalla quale il referto è visibile e scaricabile dal sito dell’ASST cliccando sul banner "Referti di laboratorio"; l’operazione richiede l’inserimento, nella casella di sinistra, del proprio codice fiscale, e nella casella di destra, del proprio codice referto.

#### **Contatti:**

Aprica	Corso Roma 114	Morbegno	tel. 0342 607228
Berbenno	tel. 0342 590363	Nuova Olonio Dubino	Via Spluga 35
Bormio	tel. 0342 909139	Ponte in Valtellina	tel. 320 5615924
Castello dell’Acqua	tel. 371 4086894	Sondalo	tel. 0342 808273
Chiavenna	tel. 0343 67233	Sondrio	tel. 0342 521443
Chiesa Valmalenco	tel. 0342 451588	Talamona	tel. 0342 670686
Chiuro	tel. 327 7255923	Teglio	tel. 0342 211251 int. 3
Delebio	Piazza Peregalli 1	Tirano	tel. 0342 712270
Grosio	tel. 0342 847344	Tresenda	tel. 0342 211251
Livigno	tel. 0342 977119		

#### **CURE PRIMARIE**

E’ il servizio del polo territoriale della ASST che si occupa dell’assistenza sanitaria primaria comprensiva della gestione amministrativa delle convenzioni di MMG, PLS e MCA.

Le aree di interrelazione funzionale sono riconducibili alle cure domiciliari, all’assistenza della medicina generale, all’assistenza pediatrica e consultoriale, alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e ai servizi rivolti ad anziani e disabili adulti. I medici di assistenza primaria insieme ai medici di continuità assistenziale, ai pediatri, al personale infermieristico dei servizi domiciliari e agli infermieri di famiglia giocano un ruolo cruciale per offrire un’assistenza sanitaria completa e integrata ai servizi sociali al cittadino.

[Gli orari](#) degli ambulatori dei MMG e PLS sono riportati nella sezione “per il cittadino” del sito internet istituzionale.

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell’Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

**Contatti:** Sondrio, in Via Stelvio n. 32 c/o il Condominio Tre Stelle

### **NUMERO UNICO NAZIONALE 116 117 – CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)**

Il 116 117 è il numero unico nazionale per richiedere assistenza, prestazioni o consigli sanitari non urgenti. Basterà chiamare il numero 116 117 per contattare il servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) o la Guardia Medica Turistica ovunque ci si trovi nel territorio regionale. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 20:00 alle 8:00 e nei giorni festivi e prefestivi h 24.

**COME FUNZIONA:** il Cittadino che chiama il numero unico 116 117 viene messo in contatto con un medico o con un operatore competente. A seconda delle diverse necessità, il medico o l'operatore valutano se è possibile rispondere direttamente all'utente o se trasferire la sua richiesta verso il servizio di riferimento.

Per richieste di soccorso sanitario urgente la chiamata viene direttamente trasferita al Servizio di Emergenza Territoriale (numero 118 o 112).

### **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

- Un unico numero gratuito per tutta la Lombardia che permette di accedere al servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).
- Attivo dal lunedì al venerdì dalle 20:00 alle 8:00, festivi e prefestivi 24 ore su 24 chiamando sia da rete fissa che da cellulare.
- Risponde direttamente un operatore che attraverso una valutazione telefonica trasferisce le richieste verso il servizio di riferimento.
- L'accesso al servizio è garantito a tutti grazie ad un servizio di interpretariato telefonico in tempo reale.
- I dati sono trattati nel rispetto della privacy (GPDR/2016).

### **QUANDO CHIAMARE IL 116 117**

- Assistenza, prestazioni o consigli sanitari non urgenti.
- Consulto di un medico di Continuità assistenziale (ex guardia medica) o di un Pediatra di Libera scelta.
- Accesso alla Guardia Medica Turistica (assistenza medica generica a tutte le persone non residenti e presenti sul territorio lombardo).

### **QUANDO CHIAMARE IL 118 O IL NUMERO DI UNICO DI EMERGENZA 112**

- Situazioni di emergenza/urgenza sanitaria.
- Richiesta di soccorso sanitario e invio di mezzi di soccorso.

### **L'APP WHERE ARE U**

Where are U è l'app ufficiale del numero 112, grazie alla quale il cittadino può contattare i soccorsi in caso di emergenza ed essere localizzato per ottenere assistenza più rapidamente. L'applicazione, infatti, rileva in automatico la posizione da cui viene effettuata la chiamata e la invia all'operatore del 112 che sta gestendo la richiesta.

Per scaricarla, è necessario collegarsi al sito dedicato.



Per ulteriori informazioni, visitare il sito di AREU (Azienda Regionale Emergenza Urgenza)

<https://www.areu.lombardia.it>

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax: 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

## 10. ATTIVITA' AMBULATORIALE



L'ASST Valtellina e Alto Lario eroga attività di medicina specialistica nelle specialità, nei giorni e negli orari consultabili sul sito internet istituzionale al link <https://www.asst-val.it/sedi-e-servizi> nella sezione dedicata ai poliambulatori ospedalieri e territoriali.

L'accesso alle visite e prestazioni ambulatoriali è possibile mediante prenotazione telefonica tramite Contact Center Regionale (Tel. 800638638 rete fissa, Tel. 02999599 rete mobile), ONLINE collegandosi al portale di Regione Lombardia ([www.prenotasalute.regione.lombardia.it](http://www.prenotasalute.regione.lombardia.it)) o sul sito di ASST Valtellina e Alto Lario ([www.asst-val.it](http://www.asst-val.it)), di persona presso i CUP aziendali.

All'atto della prenotazione vengono fornite all'utenza tutte le informazioni relative a data, orario, presidio, tipologia di prestazione specialistica e modalità di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket). Di seguito le sedi di erogazione delle attività ambulatoriali e i relativi contatti:

Bormio	tel. 0342 909152	Sondrio	tel. 0342 521511
Chiavenna	tel. 0343 67260	Tirano	tel. 0342 712248
Dongo	tel. 0344 973517	Berbenno	Te. 0342 521814
Livigno	tel. 0342 977119	Chiuro	tel. 0342 013943
Morbegno	tel. 0342 607261	Chiesa in Valmalenco	tel. 331 2303163
Sondalo	tel. 0342 808019		

L'utente che, per difficoltà sopravvenute, non può fruire della prestazione prenotata è tenuto a comunicarne la revoca o lo spostamento entro n. 3 giorni lavorativi pena sanzione amministrativa ex D.Lgs. 124/1998.

Qualora, per cause di forza maggiore, l'Azienda non sia in grado di effettuare una o più prestazioni già prenotate, provvederà con sollecitudine ad avvisare telefonicamente l'utenza e a garantire un canale preferenziale per la riprogrammazione della prestazione.

### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [f @asstValtLario](https://www.facebook.com/asstValtLario) - [@asstvaltellina](https://www.instagram.com/asstvaltellina)

## 11. IL RICOVERO



Il Ricovero può essere attuato mediante:

- ✓ programmazione del reparto ospedaliero;
- ✓ disposizione del medico di Pronto Soccorso;
- ✓ proposta del medico di famiglia;
- ✓ trasferimento da altro reparto o da altro ospedale.

**Documenti necessari:** prescrizione medica, carta regionale dei servizi (carta SISS) tessera sanitaria, codice fiscale, documento di riconoscimento (per i residenti al di fuori della Comunità Europea è necessario il passaporto od altro documento equivalente), eventuale esenzione dai ticket sanitari, la documentazione clinica personale.

### Il Ricovero Ordinario Programmato

In base alla disponibilità dei posti letto, l'ospedale garantisce il ricovero ordinario ai pazienti affetti da patologie non connotate da urgenza.

Il Ricovero in regime Ordinario viene disposto dal medico di Reparto sulla base di liste di prenotazione e a seguito di proposta proveniente dagli ambulatori specialistici afferenti al reparto stesso.

### Il Ricovero Urgente

Il Ricovero Urgente è disposto dal medico del Pronto Soccorso quando ritiene che le condizioni del paziente, giunto direttamente o inviato da altro sanitario, siano tali da richiedere una immediata ospedalizzazione. Il paziente viene accompagnato direttamente in reparto a cura del personale del Pronto Soccorso.

Nel caso non vi sia disponibilità di posti letto e sia necessario erogare cure indifferibili, il ricovero è comunque garantito presso un'altra struttura ospedaliera, tramite trasporto protetto del paziente.

### Il Day Hospital (Ricovero ordinario diurno)

È un particolare tipo di ricovero programmato (erogabile anche a cicli) di durata inferiore alle 24 ore e riservato a quei trattamenti diagnostici, terapeutici o riabilitativi, le cui caratteristiche di complessità e pluridisciplinarietà non ne consentano l'esecuzione in forma ambulatoriale.

**Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [f @asstValtLario](https://www.facebook.com/asstValtLario) - [i @asstvaltellina](https://www.instagram.com/asstvaltellina)

### Il Day Surgery (Ricovero ordinario chirurgico diurno)

Questa modalità di cura consiste in un ricovero di durata di una giornata, durante la quale il paziente viene sottoposto ad un intervento chirurgico di lieve o media entità, in anestesia locale o totale, secondo protocolli ormai consolidati.

### Il Pre-Ricovero

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli accertamenti preliminari vengono effettuati, di norma, in regime di pre-ricovero. La programmazione di questi accertamenti è concordata con le esigenze del paziente.

## **ARRIVO IN REPARTO**

All'arrivo in reparto il ricoverato è accolto dal Coordinatore Infermieristico o dall'Infermiere, che lo accompagneranno nella camera di degenza e gli indicheranno i servizi esistenti. Il personale provvede ad informare il degente sulle indagini diagnostiche e/o i trattamenti terapeutici programmati.

### Cosa portare da casa:

- la documentazione clinica (ad esempio: esami, accertamenti diagnostici già eseguiti e terapie in corso);
- lista dei medicinali, farmaci omeopatici, fitoterapici ed integratori che si assumono ([clicca qui per scaricare il modulo](#));
- gli oggetti personali (pantofole, camicia da notte o pigiama, vestaglia, asciugamani, oggetti da toilette, fazzoletti, ecc.);
- tutto ciò che può essere utile ad occupare il tempo libero, purché non arrechi disturbo agli altri ricoverati.

È importante comunicare ai medici di reparto le notizie su tutti i farmaci che si assumono abitualmente ed è molto utile portare con sé e custodire gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero.

### Cosa non portare in reparto:

- Oggetti preziosi o grosse somme di denaro.
- Bevande alcoliche, il cui uso è assolutamente vietato.

## **VISITE DA PERSONE ESTERNE**

Il degente può ricevere visite da parte di persone esterne negli orari esposti all'accesso dell'unità operativa di degenza e/o indicati dal coordinatore infermieristico.

Il Responsabile di reparto può rilasciare l'autorizzazione per visite in orario diverso da quello indicato, a pazienti gravi o per casi motivati, ad una persona alla volta.

## **ORARI CAMERA MORTUARIA**

### Sondrio

Giorni: dal Lunedì alla Domenica

Orario: dalle ore 08.30 alle ore 11.30 e dalle ore 13.00 alle 14.00

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

### Sondalo

Giorni: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00

Sabato e festivi dalle ore 09.00 alle ore 18.00

### Chiavenna

Giorni: dal Lunedì alla Domenica

Orario: dalle ore 08.00 alle ore 20.00 (ritiro chiavi presso la portineria de presidio ospedaliero)

### Morbegno

Giorni: dal Lunedì alla Domenica

Orario: dalle ore 08.00 alle ore 20.00 (ritiro chiavi presso la portineria de presidio ospedaliero territoriale)

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Presso tutti i Presidi Ospedalieri dell'ASST è in servizio un Cappellano che può essere contattato tramite il personale infermieristico.

## **I PASTI**

La distribuzione dei pasti avviene, di norma, nei seguenti orari: colazione ore 08.00 - pranzo ore 12.00 - cena ore 19.00.

Obiettivo del servizio aziendale di ristorazione è offrire pasti idonei alle specifiche esigenze dei pazienti, dal punto di vista nutrizionale, igienico e di gradevolezza, nel rispetto della normativa vigente e delle linee guida regionali. Inoltre - poiché una alimentazione corretta e adeguata alle condizioni fisiopatologiche rappresenta un aspetto integrante del percorso di cura - il servizio di ristorazione si propone come finalità l'orientamento a corretti comportamenti alimentari mediante l'elaborazione di menù equilibrati, di diete speciali e, qualora necessario, di indicazioni nutrizionali per la dimissione specifiche per alcune patologie.

Gli accompagnatori possono, previa richiesta al coordinatore del reparto che rilascia apposito modulo autorizzativo, acquistare - presso gli sportelli di Cassa del Presidio Ospedaliero - il buono per consumare il pasto presso la mensa dipendenti o, in specifici casi autorizzati dal responsabile medico, presso il reparto di degenza. I pasti serviti nel corso della giornata coniugano criteri di appetibilità e gradevolezza del cibo a elevati standard qualitativi di scelta delle materie prime alimentari e modalità produttive in linea con le principali raccomandazioni dietetiche per una sana alimentazione (LARN). Il menù base si rivolge a tutti gli utenti che non hanno particolari problematiche dietetico-nutrizionali ed è articolato su due settimane, sia d'estate che d'inverno; esso consente di scegliere liberamente tra le alternative proposte ogni giorno: tre primi e tre secondi. Oltre ai tre pasti principali è prevista la distribuzione di bevande calde durante la giornata. Nel caso di particolari esigenze dietetiche è prevista una dieta specifica.

## **INDAGINI DIAGNOSTICHE E CONSENSO INFORMATO**

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare sempre il paziente sull'iter diagnostico cui lo stesso deve essere sottoposto.



In particolare, per:

- interventi chirurgici;
- esami diagnostici invasivi;
- trasfusioni di sangue;

### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

- atti medici di una certa complessità.

Il paziente deve esprimere in maniera valida e consapevole il proprio consenso per l'esecuzione della prestazione. Ciò viene formalizzato attraverso la sottoscrizione, da parte del paziente, di modulistica appositamente predisposta e in uso presso ogni reparto.

Tale sottoscrizione indica esclusivamente che il paziente è stato correttamente informato delle cure necessarie al suo stato di salute e non comporta assolutamente alcuna diminuzione della responsabilità dei sanitari. Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico e permette al sanitario di intervenire sul paziente.

A questa prassi fanno eccezione quelle situazioni in cui i soggetti si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita).

### **INFORMAZIONI CLINICHE E PRIVACY**

Il paziente ha diritto di ricevere dai medici informazioni appropriate e comprensibili sulla diagnosi, sulla prognosi e sugli atti terapeutici somministrati durante il ricovero. In ogni struttura il Direttore o il Medico di riferimento è disponibile ad incontrare i parenti o le persone delegate dal paziente, in orari predefiniti.

Tutto il personale ospedaliero è obbligato al segreto professionale. Il degente gode del diritto alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie. Eventuali fotografie o riprese televisive in ASST sono possibili solo dopo l'espressione del consenso. L'ASST rispetta la privacy degli utenti, disciplinata dal Regolamento Generale UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

### **NORME DI SICUREZZA**

I pazienti ed i visitatori sono tenuti a segnalare immediatamente al personale in servizio qualsiasi anomalia all'impianto elettrico o idrico.

Il personale degli ospedali è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. In caso di incendio: seguire le istruzioni del personale, non utilizzare ascensori, evitare il panico e l'assembramento.

### **LA DIMISSIONE**

Prima del ritorno a casa il paziente verrà informato sul proprio stato di salute e gli sarà consegnata una lettera di dimissione per il suo Medico di famiglia, in modo che sia informato sugli esami eseguiti, sulle cure ricevute e su quelle che dovrà proseguire a domicilio.

Tale documento è strettamente personale e servirà per successivi controlli ambulatoriali e per eventuali altri ricoveri ospedalieri.



In caso di paziente fragile, il reparto attiverà il servizio aziendale di competenza per le pratiche di dimissione protetta; il paziente e la sua famiglia saranno accompagnati dal personale del Centro nel percorso personalizzato post dimissione.

## **12 IN CASO DI EMERGENZA**

### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax: 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina



L'emergenza-urgenza nell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale della Valtellina e Alto Lario è gestita attraverso le tre strutture di Pronto Soccorso (Sondrio, Sondalo, Chiavenna) e i due Punti di Primo Intervento (Morbegno, Livigno) in collaborazione con il 112. Il Dipartimento di Emergenza Urgenza, in stretto contatto con tutte le strutture ospedaliere, è in grado di offrire tutte le prestazioni per intervenire nel modo più appropriato in caso di urgenza e di attivare un percorso diagnostico-terapeutico appropriato, una volta superata la fase di emergenza. Per problemi non urgenti è opportuno contattare il Medico di Famiglia o la Guardia Medica, disponibile nei giorni festivi, prefestivi e in orari serali e notturni.

### IL 112

Il 112 è il numero telefonico gratuito che puoi comporre ogni volta che necessiti di un soccorso d'urgenza.

Componendo il 112 l'utente viene messo in contatto con la Centrale Operativa, dove un operatore specializzato risponderà alla chiamata ponendo delle domande per individuare il luogo dell'evento e capire la gravità dell'episodio ed il bisogno di assistenza e che veicolerà la chiamata ad un operatore specializzato (SOREU) che analizzerà il livello di urgenza e invierà il mezzo più idoneo con eventuale presenza di personale sanitario.

### IL PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso ha l'obiettivo di rispondere ai bisogni urgenti di salute. Prende in carico immediatamente i pazienti più gravi ed assiste nel più breve tempo possibile gli altri pazienti, in relazione alla loro gravità secondo un codice di priorità assegnato al momento dell'accettazione dal personale di "Triage", composto da Infermieri formati esperti.

L'accettazione prevede l'accoglienza e la presa in carico in sala Triage da parte dell'Infermiere che dopo valutazione specifica finalizzata a stabilire la gravità, assegna un codice colore che determina la priorità di accesso alla visita medica.

Il codice assegnato potrà essere identificato in:

Codice **1** o **codice rosso** – **EMERGENZA**- imminente pericolo di vita

Codice **2** o **codice arancione** – **URGENZA INDIFFERIBILE** – imminente pericolo di vita

Codice **3** o **codice azzurro**- **URGENZA DIFFERIBILE** – potenziale pericolo di vita, grave sofferenza

Codice **4** o **codice verde** – **URGENZA MINORE** – potenziale gravità

Codice **5** o **codice bianco** – NON URGENZA

Documenti da mostrare in Triage al momento della registrazione: tessera sanitaria, (per pazienti stranieri TEAM, o codice STP, o codice CSCS), tesserino esenzioni, carta d'identità/passaporto. Se possibile, portare la documentazione sanitaria relativa ad eventuali ricoveri, visite ed esami clinici precedenti.

La valutazione di Triage coincide con l'inizio di un percorso di diagnosi e cura che può richiedere tempo/ore.

#### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [f @asstValtLario](https://www.facebook.com/asstValtLario) - [@asstvaltellina](https://www.instagram.com/asstvaltellina)

All'interno di tale percorso potrebbe rendersi necessario un periodo di osservazione in un'area dedicata del Pronto Soccorso chiamata "OBI Osservazione Breve Intensiva ". L'ingresso in OBI avviene quando vi sia la necessità di un monitoraggio continuo per un tempo limitato ed in generale per definire meglio una situazione clinica incerta o per effettuare trattamenti o accertamenti in modo differito. Durante questo periodo viene garantita l'assistenza medico-infermieristica e, se indicato, la vicinanza di un congiunto (compatibilmente con lo stato di affollamento del Pronto Soccorso e nel rispetto della privacy degli altri pazienti). Al termine del processo diagnostico-terapeutico il paziente viene dimesso o ricoverato nel reparto adeguato.

Il percorso diagnostico-terapeutico ed eventuali prescrizioni per la continuazione delle cure di tutti i pazienti si concluderà con la consegna del verbale di Pronto Soccorso che verrà consegnato in fase di dimissione. Al momento della dimissione dal Pronto Soccorso il Medico assegnerà al paziente un codice colore (rosso, giallo, verde, bianco) legato alla gravità della diagnosi oltre che alle condizioni cliniche del paziente.

I pazienti che il Medico in dimissione codifica come "codice bianco", se non esenti, saranno tenuti al pagamento del ticket di Pronto Soccorso pari ad € 25.

### CONTATTI

P.S. Chiavenna – Via Cereria 4 c/o Ospedale	Tel. 0343 67201
P.P.I. Livigno – Via Freita c/o Casa di Comunità	Tel. 0342 977109
P.P.I. Morbegno – Via Morelli c/o Ospedale di Comunità	Tel. 0342 607371
P.S. Sondalo – Via Zubiani c/o Presidio Ospedaliero	Tel. 0342 808250
P.S. Sondrio – Via Brennero c/o Presidio Ospedaliero	Tel. 0342 521159

## 13. ACCOGLIENZA, PARTECIPAZIONE E TUTELA



### L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio istituito per assicurare agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

L'URP assiste gli utenti in tutte le fasi del loro rapporto con l'Azienda, fornendo loro informazioni sulle corrette modalità di fruizione delle prestazioni sanitarie, facilitando l'accesso ai servizi e

#### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [@asstValtLario](https://www.facebook.com/asstValtLario) - [@asstvaltellina](https://www.instagram.com/asstvaltellina)

contribuendo a risolvere i problemi che possono insorgere nell'interazione con strutture e il personale della ASST.

L'URP raccoglie suggerimenti e segnalazioni e misura periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati. Sulla base del feedback così ottenuto, propone azioni di miglioramento alla Direzione Strategica.

L'URP riceve e gestisce le segnalazioni degli utenti, ossia le comunicazioni con cui questi esprimono un giudizio in merito a uno o più aspetti del servizio erogato. Le segnalazioni includono:

- i reclami, ossia espressioni di insoddisfazione per aspetti del servizio erogato ritenuti non coerenti con quanto previsto dalle normative vigenti o dalla Carta dei servizi aziendale o semplicemente con le proprie aspettative;
- gli encomi, ossia espressioni di apprezzamento per una prestazione ricevuta, una situazione vissuta o per un comportamento osservato e giudicato soddisfacente.

I reclami possono essere presentati dagli utenti, direttamente o tramite i loro parenti, affini, tutori, delegati o legali rappresentanti, di norma entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato l'evento ritenuto lesivo dei propri diritti. Ricevuto un reclamo, l'URP avvia gli accertamenti atti a chiarire l'accaduto e invia al reclamante una risposta scritta, di norma entro 30 giorni.

L'URP trasmette ogni encomio che riceve al Direttore della Struttura cui afferisce il personale destinatario dell'espressione di apprezzamento, mentre all'utente che ha formulato l'encomio viene inviata una nota di ringraziamento.

Qualora una segnalazione evidenzia una situazione di una certa gravità e rilevanza, concernente aspetti tecnico-professionali, assistenziali o relazionali, l'URP, ove ne ravvisi l'opportunità, può proporre all'équipe dei mediatori dei conflitti presenti in Azienda l'avvio del percorso di mediazione tra le parti.

L'URP conduce annualmente un'indagine mirata a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati dall'Azienda. L'indagine viene condotta mediante la somministrazione agli utenti di questionari secondo le indicazioni di Regione Lombardia. I dati ricavati dai questionari raccolti ogni anno vengono elaborati con metodi statistici e trasmessi sia in Regione Lombardia, sia alla Direzione Strategica, che li utilizzerà come indicatori per l'adozione di azioni di miglioramento della qualità dei servizi.

**CONTATTI:** Tel: 0342 521 190 mail: [urp@asst-val.it](mailto:urp@asst-val.it)

### **L'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (UPT)**

L'Ufficio di Pubblica Tutela è disciplinato dall'art. 20 della L.R. n. 48 del 16.09.1988, che prevede la sua articolazione in due sezioni, con competenza, rispettivamente, in materia sanitaria e socioassistenziale.

L'ufficio ha libero accesso agli atti necessari allo svolgimento dei compiti d'istituto e per essi non può essere opposto il segreto d'ufficio.

Questa è una struttura indipendente dall'Azienda che ha il compito di tutelare e rappresentare le istanze sociali e civili dei cittadini, affinché siano salvaguardati i loro diritti.


Per accedere all'UPT rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Tel. 0342 521190 – mail: [urp@asst-val.it](mailto:urp@asst-val.it)

### **SERVIZIO DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI**

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

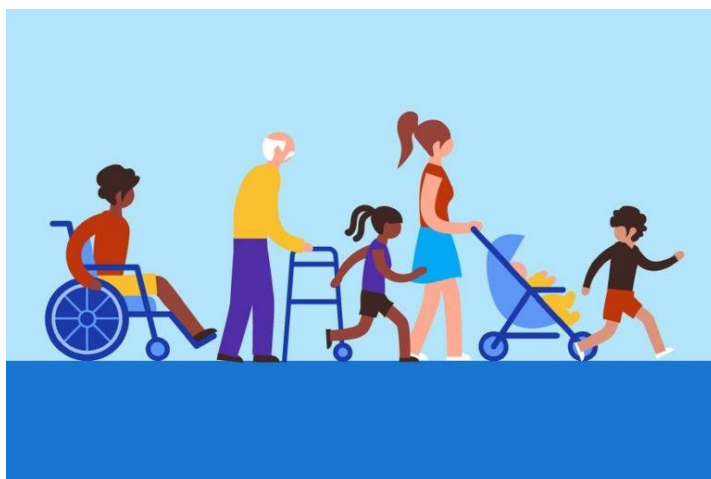
[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

È il servizio che offre ai cittadini il Servizio di Ascolto e Mediazione dei conflitti, introdotto da Regione Lombardia, al fine di affrontare situazioni conflittuali che possono crearsi tra cittadini e professionisti a seguito di eventi indesiderati.

Se il cittadino, insoddisfatto della prestazione ricevuta presso una delle strutture aziendali, esprime la volontà di interfacciarsi con i rappresentanti dell'Azienda Ospedaliera, il Team dei mediatori organizza un incontro su appuntamento, assicurando all'interessato uno spazio di ascolto riservato in cui poter approfondire l'accaduto, accogliendone vissuti e bisogni. In seguito, previa valutazione del caso, è possibile concordare un ulteriore incontro che consenta al cittadino e al professionista di ristabilire un dialogo, permettendo ad ognuno di esprimere il proprio punto di vista in un confronto diretto, facilitato dai mediatori.

Il percorso di Ascolto e Mediazione può anche essere proposto al cittadino direttamente dagli operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico aziendali (URP) a seguito della presentazione di un reclamo.

## 14. ACCESSIBILITA'



Il D. Lgs 222/2023 prevede che ogni amministrazione pubblica attivi servizi che promuovano l'accessibilità, intesa come l'accesso e la fruibilità dell'ambiente fisico e dei servizi pubblici, compresi i servizi elettronici, anche mediante l'adozione di misure specifiche per le varie disabilità.

Inoltre, come indicato dalla norma, è stato individuato in Azienda un dirigente psicologo con esperienza sui temi dell'inclusione sociale e dell'accessibilità delle persone con disabilità, che propone obiettivi programmatici e strategici in tale ambito da inserire tra quelli del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) aziendale.

In tale ottica presso l'ASST Valtellina e Alto Lario sono presenti servizi e percorsi semplificati come di seguito elencati, dedicati all'utenza più fragile.

### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) - [f @asstValtLario](https://www.facebook.com/asstValtLario) - [@asstvaltellina](https://www.instagram.com/asstvaltellina)

## SERVIZIO PERCORSO DIVA

E' il percorso rivolto alle persone portatrici di disabilità accertata fisica, psichica, sensoriale, che manifestino disturbi cognitivi e/o cognitivi comportamentali e neuromotori gravi che accedono alle prestazioni erogate presso i presidi ospedalieri, delle Case di Comunità e dei Presidi Socio Sanitari Territoriali dell'ASST Valtellina e Alto Lario, al fine di facilitare la procedura di presa in carico.

Disabilità intesa come "perdita delle capacità funzionali nell'ambito delle attività fisiche, motorie, cognitive che nella più attuale concezione bio-psico-sociale impattano con i fattori ambientali riducendo il livello di partecipazione dell'individuo allo svolgimento delle attività della vita quotidiana e di relazione" (Piano di indirizzo per la Riabilitazione 2011).

Le prestazioni vengono erogate a fronte di presentazione di ricetta medica che deve riportare la dicitura "Paziente con disabilità" o "percorso DIVA".

Sono n. 3 i percorsi offerti, con garanzia di accoglienza e accompagnamento, in tutte le fasi, del personale dedicato:

- **PRESTAZIONI AMBULATORIALI:** la prenotazione del percorso protetto avviene telefonando al n. verde dedicato, 800118722, a cui risponde un operatore dedicato per 5gg/settimana oppure inviando una mail all'indirizzo [percorso.diva@asst-val.it](mailto:percorso.diva@asst-val.it). Il percorso garantisce per le persone con disabilità accertata fisica, psichica, sensoriale, che manifestino disturbi cognitivi e/o cognitivi comportamentali e neuromotori gravi la prenotazione diretta delle prestazioni, l'accoglienza in uno spazio dedicato, l'accompagnamento e la programmazione di eventuali prestazioni successive; se il paziente necessita di più prestazioni, verranno concentrate, se possibile, in un unico accesso. Il percorso non prevede un canale preferenziale sulle tempistiche di accesso alle prestazioni ma agevola comunque l'utente disabile.
- **RICOVERO PROGRAMMATO:** la prenotazione dei ricoveri programmati per le persone con disabilità accertata fisica, psichica, sensoriale, che manifestino disturbi cognitivi e/o cognitivi comportamentali e neuromotori gravi deve avvenire attraverso il numero verde dedicato al percorso DIVA. Al paziente è garantita la degenza in camera singola con bagno e la permanenza continua di un familiare, oltre ad una corsia preferenziale per gli esami e le consulenze specialistiche necessarie e la pianificazione degli interventi post dimissione, se necessari.
- **PRESTAZIONI URGENTI DI PRONTO SOCCORSO:** i pazienti con disabilità accertata fisica, psichica, sensoriale, che manifestino disturbi cognitivi e/o cognitivi comportamentali e neuromotori gravi nel momento in cui necessitano di una prestazione di Pronto Soccorso e non sono in codice rosso, vengono gestiti dal personale di triage e dall'equipe con le medesime modalità con le quali viene assistito un paziente in codice giallo al fine di assicurare tempestività nel percorso diagnostico/terapeutico, tempi di attesa ridotti, osservazione continua ed idonea protezione.

## SERVIZIO AUSILI PER MOBILITA' PRESIDIO DI SONDRIO



Presso il Presidio Ospedaliero di Sondrio è attivo un servizio di noleggio di sedie a rotelle per gli utenti con difficoltà motorie. Gli ausili, utilizzabili al costo simbolico di 1 € che sarà restituito all'utente all'atto del riposizionamento della carrozzina, sono presenti presso la portineria del presidio ospedaliero e presso l'ingresso anteriore del Pad. Nord, ove è ubicata l'accettazione della medicina nucleare, al 1° piano seminterrato.

## ACCESSI PRESIDI e AULE FORMAZIONE DI SONDRIO E DI SONDALO

### Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

Per gli accessi e le aree di sosta dedicate ai pazienti/utenti con disabilità motorie dei Presidi Ospedalieri di Sondrio e Sondalo è possibile consultare le planimetrie di seguito allegate:

- [Planimetria Presidio di Sondrio;](#)
- [Planimetria Presidio di Sondalo](#)

Per raggiungere le aule Formazione presenti nei Presidi di Sondrio e Sondalo:

#### PRESIDIO OSPEDALIERO DI SONDRIO

L'accesso disabili alle aule della formazione presso il Presidio Ospedaliero di Sondrio può avvenire attraverso l'ingresso pedonale o carrabile di Via Stelvio 25. Per chi accede in auto sono previsti parcheggi riservati alle persone con disabilità sia sul lato ovest che di fronte all'ingresso del Pad. Est, ove sono ubicate l'aula Magna (piano Terra) e l'aula Chiesa (piano 1°) raggiungibili con ascensore – [planimetria accesso aula formazione Sondrio](#)

#### PRESIDIO OSPEDALIERO DI SONDALO

L'accesso disabili alle aule della formazione presso il Presidio Ospedaliero di Sondalo può avvenire attraverso l'ingresso pedonale o carrabile di Via Zubiani 33. Per chi accede in auto è previsto il parcheggio riservato ai disabili sito al 3° padiglione, dove sono collocate l'aula Convegni (piano 1°) e l'aula formazione (piano 2°) raggiungibili con ascensore dal 3° seminterrato – [planimetria accesso aule formazione Sondalo](#)

### **BARRIERE LINGUISTICHE - SERVIZIO di HELPVOICE e di HELPFACE**

E' il servizio di interpretariato linguistico per facilitare le relazioni con pazienti/utenti stranieri con i quali si potrebbero creare barriere linguistiche.

Viene attivato da remoto, in audiochiamata con conferenza telefonica a tre attraverso l'utilizzo di cordless dedicati presenti presso i Pronto Soccorso e Punti di Primo intervento aziendali.

Il servizio prevede la possibilità di dialogare in più di 100 lingue, è a disposizione del personale h 24 tutti i giorni dell'anno, tutte le telefonate e le conversazioni sono registrate previo consenso di tutti i soggetti a tutela della privacy.

Oltre all'utilizzo del servizio in audiochiamata, è previsto anche il servizio di HELPFACE in videochiamata in caso di necessità di linguaggio dei segni per sordi (arabo, cinese, francese, inglese, spagnolo e tedesco), oltre a LIS – Lingua Italiana dei segni, Labilettura, Dttologia (LIS tattile) e ISL – linguaggio internazionale dei segni/Gestuno. Anche l'HELPFACE è a disposizione del personale h 24 tutti i giorni dell'anno, tutte le telefonate e le conversazioni sono registrate previo consenso di tutti i soggetti a tutela della privacy.

### **ACCESSIBILITA' WEB – SERVIZI ONLINE**

L'articolo 9, comma 7, del decreto legge 18 ottobre 2012, n.179 stabilisce che, entro il 31 marzo di ogni anno, le Amministrazioni pubbliche sono obbligate a pubblicare, con cadenza annuale, gli Obiettivi di accessibilità nel proprio sito web, volti a garantire la completezza di informazione, la chiarezza di linguaggio, la semplicità di consultazione e la fruibilità del sito per tutti i cittadini.

In coerenza con tali obiettivi di accessibilità l'ASST Valtellina e Alto Lario provvede al monitoraggio continuo e all'adeguamento del sito istituzionale, migliorando sia la conoscenza dei concetti di

#### **Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina

accessibilità attraverso la formazione rivolta al personale che pubblica documenti sul sito, sia l'accessibilità dei documenti pubblicati supervisionandone l'utilizzo in formato aperto. In un'ottica di semplificazione e fruibilità l'ASST ha attivato sul proprio portale la sezione [MYASST](#) che permette al cittadino la gestione di pratiche ed accessi direttamente online per alcuni servizi tra cui la prenotazione dell'accesso presso le strutture scelta e revoca, presso il CUP, presso i centri prelievo, il rilascio di documenti e refererti e consulenze.

***Per ulteriori informazioni si invita a consultare il sito internet aziendale [www.asst-val.it](http://www.asst-val.it)***

**Carta dei Servizi ASST Valtellina e Alto Lario**

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario

Via Stelvio, 25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

[www.asst-val.it](http://www.asst-val.it) -  @asstValtLario -  @asstvaltellina