



# Carta dei servizi

EDIZIONE 2026



**A cura dell'Ufficio Relazioni istituzionali, comunicazione e URP**

Ufficio Stampa e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

## Indice

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Premessa.....                                    | 4  |
| Sezione 1.....                                   | 5  |
| L'Azienda.....                                   | 6  |
| Missione.....                                    | 6  |
| Valori Fondanti.....                             | 6  |
| L'Assetto Organizzativo.....                     | 7  |
| Sezione 2.....                                   | 8  |
| I Servizi Ospedalieri.....                       | 9  |
| I Servizi sul Territorio.....                    | 11 |
| I Servizi al cittadino.....                      | 13 |
| Modulistica on line.....                         | 15 |
| Sezione 3.....                                   | 16 |
| I nostri impegni.....                            | 17 |
| Sezione 4.....                                   | 23 |
| Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....     | 24 |
| Accesso alla Documentazione.....                 | 25 |
| Consenso informato.....                          | 27 |
| Trattamento dei dati.....                        | 27 |
| Mediazione culturale.....                        | 28 |
| Organismo indipendente di valutazione (OIV)..... | 28 |
| Strumenti di verifica.....                       | 28 |
| Diritti e doveri del cittadino.....              | 29 |
| Sezione 5.....                                   | 31 |
| Come fare per.....                               | 32 |
| Sezione 6.....                                   | 33 |
| Numeri Utili.....                                | 34 |
| Link utili.....                                  | 37 |
| Social media.....                                | 38 |

## Premessa

Cari cittadini,

vi proponiamo la Carta dei servizi dell'Azienda socio-sanitaria locale n. 5 di Oristano, un documento che vi aiuterà non solo a conoscere meglio i nostri servizi, ma anche gli impegni assunti nei vostri confronti e a trovare le risposte necessarie a soddisfare le vostre esigenze.

Abbiamo scelto di pubblicare la Carta dei Servizi in versione digitale, perché questo ci permetterà di renderla disponibile a tutti con un semplice click.

Le sezioni in cui è articolata la Carta dei Servizi sono sei:

Nella prima sezione illustriamo l'organizzazione aziendale e i valori a cui ci ispiriamo.

La seconda sezione è una mappa che vi aiuterà a conoscere la nostra offerta sanitaria e ad orientarvi all'interno di essa. Qui troverete l'elenco dei servizi ospedalieri ed extraospedalieri, con relative sedi, orari e recapiti per potervi accedere. A ciascuna voce corrisponde un link collegato alla relativa pagina del sito internet aziendale, sia per rendere più agile e snella la consultazione, sia per poter aggiornare in tempo reale eventuali variazioni.

Nella terza sezione indichiamo quali sono gli impegni assunti dalla nostra Azienda nei confronti degli utenti, in termini di trasparenza, aspetti relazionali, umanizzazione delle cure, tutela e ascolto dell'utenza.

Nella quarta sezione vi informiamo sulle modalità di accesso alla documentazione, presentazione di segnalazioni, valutazione del gradimento e sui vostri diritti e doveri.

Nella quinta sezione, "Come fare per", presentiamo una breve guida alle prestazioni e ai servizi più richiesti.

Infine, l'ultima sezione della Carta contiene una rubrica telefonica essenziale con i contatti e numeri utili non solo della nostra azienda, ma anche delle associazioni presenti sul territorio.

Abbiamo cercato di fornirvi una guida completa ed allo stesso tempo di facile lettura. Se volete fornirci suggerimenti, osservazioni e integrazioni per migliorare la Carta dei servizi, vi invitiamo a farlo inviando una e-mail all'indirizzo [ufficio.stampa@asloristano.it](mailto:ufficio.stampa@asloristano.it). La nostra Azienda cresce con il contributo di tutti, instaurando un costante dialogo con voi per potervi assicurare un sistema sanitario a misura di persona.

Buona lettura

## Sezione 1

# PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI



## L'Azienda

---

L'[Azienda socio-sanitaria locale n. 5 di Oristano](#) è stata istituita ai sensi della Legge regionale n. 24 del 2020 e successive modifiche e integrazioni.

Il territorio in cui l'Azienda svolge le proprie attività coincide con quello della provincia di Oristano, che si estende per circa 3040 Km<sup>2</sup>, con 88 comuni e una popolazione di 149.168 abitanti (ISTAT 2024).

La sede legale dell'Azienda si trova a Oristano, in via Carducci n. 35.

Centralino: 0783 3171

Direzione Generale Tel. 0783 317836

E-mail: [direzione.generale@asloristano.it](mailto:direzione.generale@asloristano.it)

Pec: [protocollo@pec.asloristano.it](mailto:protocollo@pec.asloristano.it)

## Missione

---

La missione dell'Asl n. 5 di Oristano è quella di garantire la promozione, il mantenimento e il miglioramento della salute, sia individuale che collettiva, della popolazione e i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, economicità, adeguatezza e qualità.

## Valori Fondanti

---

Tutte le attività dell'Azienda si ispirano ai seguenti principi:

- Centralità della persona
- Rispetto della dignità umana, dell'equità e dell'etica professionale
- Perseguimento dei LEA (Livelli Essenziali di Assistenza)
- Valorizzazione delle risorse umane
- Promozione dell'umanizzazione dell'assistenza
- Trasparenza dell'azione amministrativa
- Implementazione del collegamento tra l'assistenza ospedaliera e territoriale e tra quella sanitaria e sociale
- Sostenibilità economica dei servizi

- Valorizzazione del buon andamento e della legalità dell'azione amministrativa
- Assunzione delle responsabilità connesse al proprio ruolo professionale
- Rispetto delle pari opportunità e eliminazione dei comportamenti discriminatori o contrari al benessere organizzativo.

## L'Assetto Organizzativo

---

L'Asl n. 5 di Oristano è articolata in:

- 3 [Ospedali](#)

| Ospedale San Martino<br>di Oristano | Ospedale G.P. Delogu<br>di Ghilarza    | Ospedale A.G. Mastino<br>di Bosa       |
|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Via Rockefeller<br>Tel. 0783 3171   | Corso Umberto, 176<br>Tel. 0785 560200 | Via A.G. Pischedda<br>Tel. 0785 225100 |

- 3 [Distretti socio-sanitari](#)

| Distretto<br>di Oristano                         | Distretto<br>di Ales-Terralba                | Distretto<br>di Ghilarza-Bosa                     |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Via Carducci, 41<br>Oristano<br>Tel. 0783 317876 | Via IV novembre<br>Ales<br>Tel. 0783 9111311 | Via Matteotti, 27<br>Ghilarza<br>Tel. 0785 560307 |

Inoltre, l'Azienda è composta dai **Dipartimenti**, ciascuno dei quali si articola in strutture complesse (SC), semplici (SS), semplici dipartimentali (SSD).

Nella Asl n. 5 sono presenti sette [Dipartimenti](#):

- Dipartimento di Cure Chirurgiche
- Dipartimento di Cure Mediche
- Dipartimento Emergenza e urgenza
- Dipartimento dei servizi
- Dipartimento delle attività territoriali
- Dipartimento di Igiene e prevenzione sanitaria
- Dipartimento di Salute mentale

Ai Dipartimenti si aggiungono l'Area di Staff e la Tecnostruttura amministrativa, elementi di raccordo, organizzazione e supporto alle attività trasversali e comuni ai diversi Dipartimenti.

## Sezione 2

# I NOSTRI SERVIZI



## I Servizi Ospedalieri



### Ospedali

| Ospedale San Martino<br>Oristano  | Ospedale G.P. Delogu<br>Ghilarza      | Ospedale A.G. Mastino<br>Bosa          |
|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|
| Via Rockefeller<br>Tel. 0783 3171 | Corso Umberto 176<br>Tel. 0785 560200 | Via A.G. Pischedda<br>Tel. 0785 225100 |

Ospedale San Martino di Oristano:

- Anatomia Patologica
- Anestesia e Rianimazione
- Cardiologia e UTIC
- Chirurgia Generale
- Dermatologia
- Emodialisi (nefrologia e dialisi)
- Emodinamica
- Endoscopia digestiva
- Farmacia Ospedaliera
- Ginecologia ed Ostetricia
- Laboratorio Analisi

- Medicina e Chirurgia d'accettazione e d'urgenza (Pronto Soccorso)
- Medicina Interna
- Medicina riabilitativa e neuroriabilitazione
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia-Ematologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria, neonatologia e nido
- Pneumologia
- Radiologia
- Riabilitazione day hospital e ambulatoriale specialistico
- Senologia
- Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura
- Servizio trasfusionale
- Urologia

#### Ospedale Delogu di Ghilarza:

- Anestesia e Rianimazione
- Centro Emergenza Territoriale Ghilarza
- Farmacia ospedaliera
- Laboratorio analisi
- Radiologia
- Week surgery

#### Ospedale Mastino di Bosa:

- Anestesia e rianimazione
- Farmacia ospedaliera
- Laboratorio analisi
- Medicina e chirurgia d'accettazione e urgenza
- Medicina interna
- Radiologia
- Senologia
- Week surgery

## I Servizi sul Territorio

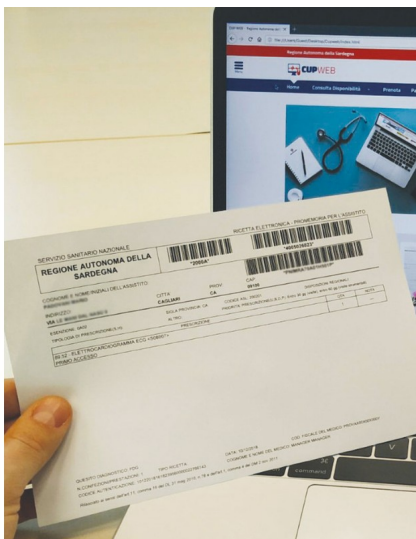
---



- [Ambulatori specialistici e poliambulatori](#)
  1. [Poliambulatorio di Ales](#)
  2. [Poliambulatorio di Bosa](#)
  3. [Poliambulatorio di Ghilarza](#)
  4. [Poliambulatorio di Mogoro](#)
  5. [Poliambulatorio di Oristano](#)
  6. [Poliambulatorio di Terralba](#)
- [Assistenza domiciliare integrata](#)
- [Assistenza protesica e integrativa](#)
- Case della comunità
  1. [Casa della Comunità di Bosa](#)
  2. [Casa della Comunità di Ghilarza](#)
  3. [Casa della Comunità di Laconi](#)
  4. [Casa della Comunità di Oristano](#)
  4. [Casa della Comunità di Samugheo](#)
  5. [Casa della Comunità di Santu Lussurgiu](#)
  6. [Casa della Comunità di Tramatzu](#)
- [Centrali operative territoriali \(COT\)](#)
- [Centri di salute mentale](#)
- [Centro per i disturbi cognitivi e le demenze](#)
- [Centro screening oncologici](#)
- [Consultori familiari](#)

- [Diabetologia e malattie metaboliche](#)
- [Farmaceutica territoriale](#)
- [Igiene e sanità pubblica](#)
- [Medicina legale](#)
- [Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza](#)
- [Ospedali di comunità](#)
- [Prevenzione e promozione della salute](#)
- [Punto Unico d'accesso \(PUA\)](#)
- [Radiologia territoriale](#)
- [Rete locale cure palliative](#)
- [Riabilitazione territoriale](#)
- [Ricoveri extra-regione](#)
- [Salute e ambiente](#)
- [Servizio Dipendenze \(SERD\)](#)
- [Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione \(SIAN\)](#)
- [Servizio per i disturbi alimentari](#)
- [Servizio Prevenzione e sicurezza ambienti di lavoro \(SPRESAL\)](#)
- [Servizio Riabilitazione residenziale e semi-residenziale psichiatrico](#)
- [Ufficio sanzioni in materia igienico-sanitaria](#)
- Servizi veterinari:
  1. [Sanità animale](#)
  2. [Servizio Igiene degli Alimenti di origine animale \(SIAOA\)](#)
  3. [Servizio Igiene degli Allevamenti e produzioni zootecniche \(SIAPZ\)](#)
  4. [Anagrafe canina e randagismo](#)

## I Servizi al cittadino



- Scelta e revoca del medico e del pediatra
- Medici di medicina generale
- Pediatrati di libera scelta
- Ambulatori di cure primarie / [Ambulatori straordinari di comunità territoriali \(ASCOT\)](#)
- Farmacie
- Punti di continuità assistenziale (ex guardia medica)
- [Medici intramoenia](#) (attività libero professionale)
- Assistenza sanitaria all'estero
- Benefici legge 104/62
- Cartella clinica
- Certificati di vaccinazione
- Certificazioni necroscopiche
- Codice STP (straniero temporaneamente presente)
- Contrassegno di parcheggio per disabili
- Cure domiciliari
- Invalità civile
- Patente automobilistica e nautica (idoneità o rinnovo)
- Patenti speciali
- Prelievi ematici e consegna campioni biologici
- [Prenotare visite ed esami](#) al Centro Unico di Prenotazione (CUP)
- Presidi per l'incontinenza, stomie, celiachia
- Procreazione medicalmente assistita (PMA)

- Protocollo
- Tessera sanitaria: richiesta [duplicato](#)
- Ticket
  1. Pagamento ticket
  2. Esenzioni Ticket
  3. Notifiche agenzia entrate irregolarità pagamento ticket
- Vaccinazioni

## Modulistica on line

---



Nella sezione [Modulistica](#) è possibile trovare i moduli di domanda forniti dall'Azienda socio-sanitaria locale n. 5 di Oristano. I moduli riportati in ordine alfabetico sono in uso presso l'Azienda e possono essere scaricati e utilizzati direttamente dagli utenti.

## Sezione 3

# STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DELL'AZIENDA



## I nostri impegni

---

In questa sezione indichiamo gli impegni e gli standard di qualità dei servizi che la nostra Azienda intende garantire, nell'ottica di un continuo processo di miglioramento che vede la partecipazione e il coinvolgimento dei cittadini.

L'assunzione degli impegni avviene attraverso l'adozione di standard di qualità, che sono obiettivi di carattere generale o anche specifici (cioè direttamente verificabili dall'utente).

### GUIDA ALLA LETTURA

Nella tabella che segue vengono indicati:

- **Gli impegni** sono gli obiettivi che l'Azienda si pone per migliorare il servizio da fornire all'utente. Questi vengono classificati rispetto a:
  - *tempi e accessibilità*: tempi di attesa e accessibilità a servizi aziendali;
  - *informazione e comunicazione*: capacità di fornire ai cittadini informazioni aggiornate e capillari sui servizi sanitari in maniera semplice e rapida, attraverso i più diffusi strumenti di comunicazione (carta stampata, sito, social), ma anche capacità per i cittadini di poter comunicare facilmente con l'Azienda. I cittadini hanno altresì diritto a essere informati sui trattamenti sanitari che li riguardano, nel pieno rispetto della loro privacy;
  - *aspetti relazionali*: possibilità per il cittadino di riconoscere gli operatori dell'Azienda con i quali viene a contatto, per poter comprenderne il ruolo e la funzione all'interno del servizio/reparto;
  - *umanizzazione*: capacità dell'Azienda di tutelare i soggetti più fragili, in particolare i minori e i pazienti nella delicata fase del fine vita;
  - *comfort alberghiero*: possibilità di garantire durante la degenza un adeguato grado di confortevolezza;
  - *struttura e logistica*: capacità di facilitare l'orientamento del paziente e dei suoi familiari all'interno delle strutture sanitarie;
  - *tutela e ascolto*: rispetto del diritto alla tutela dei cittadini, garantendo la possibilità di effettuare segnalazioni e reclami in caso di disservizi; effettuazione di indagini di soddisfazione all'interno delle strutture sanitarie per rilevare il gradimento da parte dei cittadini-utenti.

- **Gli indicatori di qualità** sono parametri quantitativi e qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto indicativo di un fattore di qualità.
- **Lo standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore: è l'obiettivo misurabile che concretamente l'Azienda si prefigge di raggiungere in relazione a un determinato fattore di qualità.
- **Strumenti di verifica** sono le azioni che l'Azienda si prefigge di compiere per verificare il raggiungimento degli standard assegnati.

| TEMPI E ACCESSIBILITA'                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                              |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| IMPEGNO                                                                                                                                                                                                                   | INDICATORE                                                                                                                                                                                                                                             | STANDARD                                                                     | STRUMENTI DI VERIFICA            |
| L'Azienda si impegna a garantire la consegna dei referti analitici entro 15 giorni, salvo particolari tipologie di esami                                                                                                  | Numero di utenti che ricevano il foglio informativo (es: laboratorio analisi) o pubblicazione delle necessarie informazione sul sito web aziendale                                                                                                     | Consegna delle informazioni o pubblicazione notizie sul sito web aziendale   | Verifiche aziendali              |
| Fornire la cartella clinica al paziente entro i tempi previsti dalla normativa                                                                                                                                            | Tempo massimo tra la data di richiesta e quella di consegna                                                                                                                                                                                            | 30 giorni                                                                    | Eventuali segnalazioni o reclami |
| Snellire le procedure di pagamento ticket                                                                                                                                                                                 | Disponibilità casse ticket automatiche presso gli ospedali e principali poliambulatori                                                                                                                                                                 | 100% presidi ospedalieri e 90 per cento poliambulatori                       | Eventuali segnalazioni o reclami |
| L'Azienda si impegna a garantire l'esistenza nei Presidi Ospedalieri dell'applicativo informatico inerente le procedure delle dimissioni protette e/o concordate che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali | Esistenza nel Presidio di procedure all'interno dell'applicativo informatico che preveda la trasmissione delle informazioni relative alle dimissioni con il coinvolgimento dei servizi territoriali (es. PUA/ADI) per particolari percorsi terapeutici | Esistenza di procedure per le dimissioni protette e/o concordate nei Presidi | Eventuali segnalazioni e reclami |

| INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE                                                                  |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                             |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| IMPEGNO                                                                                       | INDICATORE                                                                                                                                                      | STANDARD                                                                                                                    | STRUMENTI DI VERIFICA                                                                     |
| Fornire informazioni aggiornate sui servizi offerti dalla Asl 5                               | Frequenza dell'aggiornamento della Carta dei Servizi                                                                                                            | Revisione una volta all'anno                                                                                                | Verifica pubblicazione edizione aggiornata su sito web (sez. Amministrazione Trasparente) |
| Promuovere la conoscenza dei servizi sanitari attraverso gli organi di informazione           | Numero di comunicati stampa                                                                                                                                     | Almeno 150 comunicati stampa all'anno                                                                                       | Verifica pubblicazione su sito aziendale                                                  |
| Promuovere la conoscenza dei servizi sanitari attraverso i canali Telegram, Whatsapp, Youtube | Numero di post/video pubblicati                                                                                                                                 | Almeno 150 post Telegram e Whatsapp all'anno<br><br>Almeno 150 video YouTube all'anno                                       | Verifica pubblicazione sui canali aziendali                                               |
| Fornire un'informazione aggiornata e disponibile su ogni Unità Operativa                      | Numero di Unità Operative e servizi che hanno fornito la Carta informativa all'ufficio stampa per la pubblicazione sul sito/numero totale delle Unità Operative | 100%                                                                                                                        | Verifica pubblicazione sul sito internet aziendale                                        |
| Garantire la visibilità e l'accessibilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP        | a) Presenza di linee telefoniche dedicate<br>b) Presenza di una sezione URP sul sito internet aziendale<br>c) Dislocazione sul territorio degli URP             | a) Presenza numero telefonico URP<br>b) Presenza sezione URP sul sito internet<br>c) Presenza di una o più sedi fisiche URP | Eventuali segnalazioni o reclami                                                          |

| ASPETTI RELAZIONALI                                                        |                                                                                          |                                                                             |                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| IMPEGNO                                                                    | INDICATORE                                                                               | STANDARD                                                                    | STRUMENTI DI VERIFICA                                |
| Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico | Numero del personale dotato di dispositivi di riconoscimento/numero totale del personale | 100% del personale al pubblico con elementi di riconoscimento entro il 2026 | a) Verifiche a campione<br>b) Eventuali segnalazioni |

| UMANIZZAZIONE                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| IMPEGNO                                                                                                                                                       | INDICATORE                                                                                                                                                                         | STANDARD                                                                                                                                                                       |                      |
| Consentire la presenza continua di un familiare accanto ai bambini ricoverati nei reparti di pediatria e garantire loro spazi dedicati al gioco e allo studio | a) Presenza per ogni posto letto di un arredo idoneo al riposo del familiare del bambino;<br><br>b) Presenza di uno spazio dedicato al gioco e allo studio nella U.O. Di Pediatria | a) 100% posti letto Pediatria dotati di a arredo idoneo per il riposo di un familiare<br><br>b) Presenza di uno spazio dedicato al gioco e allo studio nella U.O. Di Pediatria | Verifica in reparto  |
| Garantire l'umanizzazione del momento della morte                                                                                                             | Presenza di personale e strutture in grado di garantire una qualità di vita consona alla dignità della persona                                                                     | Presenza di uno spazio dedicato al paziente deceduto, che permetta il massimo rispetto della riservatezza e della privacy dei familiari                                        | Verifica nei reparti |
| L'Azienda si impegna a                                                                                                                                        | Presenza di personale in                                                                                                                                                           | Presenza di n. 1                                                                                                                                                               | Eventuale verifica   |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                           |                              |                                               |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|
| garantire l'umanizzazione della sofferenza | struttura e/o territoriale in grado di garantire una qualità di vita di vita consona alla dignità della persona (es. cure palliative, terapia del dolore)<br><br>Iniziative formative e informative su terapia del dolore | struttura aziendale dedicata | aziendale<br>Eventuali segnalazioni e reclami |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|

| COMFORT ALBERGHIERO                                                    |                                                           |                                                                            |                       |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| IMPEGNO                                                                | INDICATORE                                                | STANDARD                                                                   | STRUMENTI DI VERIFICA |
| Garantire la possibilità di scelta dei cibi ai pazienti a dieta libera | Presenza di due o più menù, per i pazienti a dieta libera | Possibilità per i ricoverati di scegliere il menù su due o più alternative | Verifiche aziendali   |

| STRUTTURA E LOGISTICA                                                   |                                                                      |                                                                     |                                  |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| IMPEGNO                                                                 | INDICATORE                                                           | STANDARD                                                            | STRUMENTI DI VERIFICA            |
| Agevolare l'accesso alle strutture e l'orientamento all'interno di esse | Presenza di idonea segnaletica interna ed esterna agli edifici Asl 5 | Presenza nel 100% degli edifici aziendali di una idonea segnaletica | Sopralluoghi negli edifici Asl 5 |

| TUTELA E ASCOLTO                                                    |                                                                    |                                           |                       |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|
| IMPEGNO                                                             | INDICATORE                                                         | STANDARD                                  | STRUMENTI DI VERIFICA |
| Gestire in maniera ottimale i reclami per migliorare la qualità dei | Presenza presso l'URP di una procedura per la gestione dei reclami | Rispetto delle modalità di gestione delle |                       |

|                                                                                                                                                                                     |                                                                  |                                               |                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| servizi                                                                                                                                                                             |                                                                  | segnalazioni/reclami previste dalla procedura |                                                              |
| Rilevare il grado di soddisfazione/gradimento degli utenti tramite questionario di gradimento compilabile con QR code, consegnato con lettera di dimissioni o referto ambulatoriale | Numero di questionari compilati/numero di questionari consegnati | 50%                                           | Rilevazione effettuata annualmente dal Controllo di Gestione |

Inoltre, per quanto riguarda le tempistiche, ci impegnamo a rendere disponibili, mensilmente, i tempi di attesa per le prestazioni erogate in tutto l'ambito provinciale, così da permettere al cittadino la scelta della sede e del professionista che preferisce.

I tempi d'attesa sono consultabili sul sito internet aziendale [www.asl5oristano.it](http://www.asl5oristano.it) al link: <https://www.asl5oristano.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/liste-di-attesa/>

## Sezione 4

# TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI E STRUMENTI DI VERIFICA



## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

---

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il luogo di incontro tra i cittadini e la Asl n.5 di Oristano ed è stato istituito per facilitare la comunicazione e la partecipazione, consentendo ai cittadini la possibilità di tutelarsi rispetto a eventuali disservizi.

I suoi compiti principali sono:

- fornire informazioni ed orientamento sui servizi (ambulatori, uffici, sportelli, ecc.), sui sistemi di accesso ed erogazione delle prestazioni, sugli atti amministrativi, sui responsabili e sulle tempistiche di ciascun procedimento e, in generale, su quanto sia necessario a garantire la tutela dei diritti degli utenti;
- accogliere reclami e segnalazioni di disagi e disservizi su atti o comportamenti che impediscono o limitano la fruibilità delle prestazioni e dell'assistenza sanitaria;
- monitorare sistematicamente i bisogni ed i livelli di soddisfazione dei cittadini verso i servizi dell'Azienda e proporre adeguamenti e correttivi per migliorare la qualità delle attività.

[Consulta la pagina URP](#)

### Gestione dei reclami

Il reclamo è uno degli strumenti principali di tutela e di ascolto del cittadino.

In un'ottica di reciproca collaborazione tra l'utente e l'azienda per migliorare la qualità dei servizi, l'utenza può rivolgersi all'URP per segnalare disfunzioni e sporgere reclami, per la gestione dei quali lo stesso ufficio fornisce risposte alle segnalazioni e alle richieste, che presentano una immediata soluzione.

Nei casi complessi, l'URP contatta le Strutture Aziendali interessate, che collaborano al fine di raccogliere tutte la documentazione necessaria ed ogni elemento utile per rispondere adeguatamente e tempestivamente all'utente da parte del legale rappresentante dell'Azienda e a rimuovere l'eventuale disservizio o che riscontrano direttamente agli interessati.

## Accesso alla Documentazione

---

Il diritto di accesso è il potere/diritto degli interessati di richiedere, prendere visione ed eventualmente ottenere copia dei documenti amministrativi.

Il cittadino ha il diritto ad essere informato e ad accedere ai documenti della Pubblica Amministrazione, così come viene previsto dalla Legge 241/90 e successive modifiche.

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii. anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione al pubblico e di ricevere richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate.

L'URP, in tali casi, si relaziona immediatamente con la Struttura Aziendale competente per il procedimento al fine del riscontro da parte della Struttura/Servizio interessato alla istanza di accesso, secondo la normativa e la regolamentazione aziendale in materia e promuove iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale ai documenti amministrativi e alle informazioni in possesso dell'amministrazione.

Riguardo alla partecipazione ai procedimenti ed al diritto di accesso, le norme aziendali sono stabilite dal "Aggiornamento al Regolamento per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso civico"

Il diritto di accesso può essere esercitato in due modalità:

accesso informale mediante richiesta, anche verbale, all'ufficio competente a formare l'atto conclusivo del procedimento o a detenerlo stabilmente;

accesso formale mediante apposita istanza scritta, presentata:

- agli uffici Protocollo aziendali tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [protocollo@pec.asloristano.it](mailto:protocollo@pec.asloristano.it), o mediante servizio postale tramite raccomandata A/R o consegna a mano nei giorni e orari indicati nel sito [www.asl5oristano.it](http://www.asl5oristano.it);
- presso la struttura competente al rilascio dei documenti tramite PEC o mail.
- presso l'URP con consegna a mano, che provvede ad inoltrarla all'Ufficio Protocollo per la registrazione e lo smistamento all'Ufficio competente.

La modulistica di accesso documentale è disponibile sul sito nella sezione Amministrazione Trasparente.

### Accesso Civico

Il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, così come modificato dal D. Lgs. 25 maggio 2016, n. 97, prevedono due tipologie di accesso:

- **"Accesso Civico Semplice"** disciplinato dall'art. 5, comma 1 del D. Lgs. n. 33 del 2013 e

ss.mm.ii (T.U. Trasparenza): è il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati per i quali è prevista la pubblicazione ai sensi di legge, nei casi in cui sia stata omessa la pubblicazione da parte dell'amministrazione;

- **"Accesso Civico Generalizzato"** disciplinato dall'art. 5, comma 2 del D. Lgs. n. 33 del 2013 e ss.mm.ii (T.U. Trasparenza): è il diritto di chiunque di accedere ai dati, alle informazioni e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis del D. Lgs. 33/2013, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

E' possibile consultare direttamente e gratuitamente dal sito istituzionale [www.asl5oristano.it](http://www.asl5oristano.it) i documenti pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente ai sensi del Decreto Legislativo 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni (T.U. Trasparenza).

Nel caso il documento non fosse presente al link indicato, il cittadino può chiedere la pubblicazione al Responsabile della Prevenzione Corruzione e Trasparenza indicando la norma in base alla quale deve essere effettuata la pubblicazione.

Anche per l'accesso civico generalizzato il cittadino può chiedere al RPCT i dati, le informazioni e i documenti detenuti dalla ASL, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione

Per la presentazione delle rispettive istanze possono essere utilizzate le seguenti modalità:

- direttamente al RPCT mediante pec [rpct@pec.asloristano.it](mailto:rpct@pec.asloristano.it) o email [rpct@asloristano.it](mailto:rpct@asloristano.it);
- presso gli uffici Protocollo aziendali tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [protocollo@pec.asloristano.it](mailto:protocollo@pec.asloristano.it), o mediante servizio postale tramite raccomandata A/R o consegna a mano nei giorni e orari indicati nel sito [www.asl5oristano.it](http://www.asl5oristano.it);
- presso l'URP tramite mail o consegna a mano, che provvede a inoltrarla all'Ufficio Protocollo per la registrazione e la trasmissione al RPCT per l'accesso civico semplice e ai servizi competenti per l'accesso civico generalizzato.

Nel caso di richiesta per accesso civico semplice, il RPCT, ricevuta la richiesta, verifica l'effettivo obbligo di pubblicazione e, in caso positivo, pubblica i documenti richiesti nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale [www.asl5oristano.it](http://www.asl5oristano.it), entro 30 giorni e comunica l'avvenuta pubblicazione al richiedente. Se quanto richiesto risulta già pubblicato, ne dà comunicazione al richiedente indicando il relativo link.

## Consenso informato

---

La Legge n. 219/2017 stabilisce che una persona deve dare il proprio "consenso libero ed informato" ad ogni trattamento sanitario che la riguardi. Ogni trattamento sanitario, quindi,

deve essere stato prima autorizzato dalla persona interessata attraverso quello che viene chiamato consenso informato. Affinché il paziente possa esprimere il consenso in maniera libera e consapevole, il medico ha l'obbligo di fornire informazioni chiare e complete sul tipo di trattamento, sulle alternative terapeutiche, sulle finalità, sulle possibilità di successo e sui rischi che tale trattamento può comportare.

Il consenso viene formalizzato attraverso la sottoscrizione, da parte del paziente, di appositi moduli presenti in ogni reparto.

## Trattamento dei dati

---

L'Asl n. 5 di Oristano svolge la propria attività nel rispetto del regolamento UE 2016/679 e delle direttive contenute nel Decreto Legislativo 196 del 2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato ed integrato dal Lgs.101/2018 nonché da ogni ulteriore normativa specifica di riferimento oltre che dai provvedimenti delle Autorità Nazionali e sovranazionali di controllo. In particolar modo, i trattamenti sono eseguiti secondo principi di cui all'art. 5 del Reg. UE 2016/679: liceità, correttezza, trasparenza, perseguimento di finalità legittime, esplicite e determinate, adeguatezza, pertinenza e limitazione del trattamento alla finalità perseguita nonché della conservazione dei dati, sicurezza e garanzia dell'integrità dei dati trattati.

I dati personali vengono trattati in forma cartacea, informatizzata e telematica ed inseriti nelle pertinenti banche dati. I dati trattati sono sia i dati personali che i dati appartenenti a categorie particolari ex art. 9 Reg. UE 2016/679.

Il trattamento dei dati personali si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

## Mediazione culturale

---

È possibile usufruire del servizio fornito dalla Regione Sardegna tramite il Centro per l'impiego di Oristano in via Madrid (c/o CPLF)

Lunedì, ore 9.00-13:00

Mercoledì, ore 9:00-13:00

E' possibile contattare il servizio nelle seguenti modalità:

- tramite il numero verde unico 800975849;
- inviando una e-mail all'indirizzo mail: [mediazione.oristano@gmail.com](mailto:mediazione.oristano@gmail.com)

## Organismo indipendente di valutazione (OIV)

---

L'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance (OIV), è un organismo di controllo che monitora il funzionamento complessivo del sistema di valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni.

Contatti:

Via Carducci, 35 – 09170 Oristano

Tel. 0783.317792

E-mail: [ov@asloristano.it](mailto:ov@asloristano.it)

## Strumenti di verifica

---

Lo strumento di verifica è l'evento specifico che consente al cittadino e all'Azienda di verificare l'effettiva attuazione dell'impegno assunto.

Di seguito le modalità di verifiche sugli impegni assunti dalla Asl:

1. controlli periodici a campione inerenti le pubblicazioni di informazioni sul sito web aziendale
2. su eventuali segnalazioni e reclami sugli aspetti relazionali nei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi
3. sul rispetto del tempo massimo di risposta all'URP da parte dei Servizi Aziendali su segnalazioni e reclami pervenuti al fine di riscontrare all'utenza nei termini previsti dalla vigente normativa.
4. sul rispetto del tempo massimo di risposta di 30 giorni agli utenti che hanno presentato reclami ed eventuali azioni di miglioramento effettuate.
5. risposte telefoniche, in presenza e via mail agli utenti che hanno presentato reclami.

Per esprimere il proprio livello di gradimento rispetto alle prestazioni sanitarie, i cittadini possono utilizzare il sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati attraverso l'utilizzo di un QR code (codice a barre bidimensionale) e di un codice alfanumerico stampati nel verbale di dimissione rilasciato dal Pronto Soccorso, nella lettera di dimissione stampata al termine di un ricovero ospedaliero e nel referto della prestazione ambulatoriale.

Inquadrando il QR code con il proprio smartphone o inserendo il codice alfanumerico nel sito [www.atssardegna.it](http://www.atssardegna.it) nella sezione "Valutazione gradimento del servizio", il paziente può esprimere il proprio gradimento in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (eccellente) in merito ai diversi aspetti (tempi d'attesa, informazioni, relazione con il personale, qualità del servizio, igiene e comfort alberghiero, ecc). I dati, raccolti in forma anonima, sono catalogati e valutati dalla Asl di riferimento al fine di valutare e correggere eventuali criticità.

## Diritti e doveri del cittadino

---

### Diritti del Cittadino

Il cittadino-utente che usufruisce dei servizi dell'ASL ha diritto a:

- ricevere l'assistenza sanitaria prevista dal Servizio Sanitario Nazionale;
- essere assistito e curato, nel migliore dei modi, con premura, attenzione senza discriminazioni di sesso o di razza e senza tener conto delle condizioni economiche, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, etiche, filosofiche e religiose;
- essere informato sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso, sui tempi di attesa e sui diversi regimi assistenziali;
- ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette, esaustive e dettagliate in merito ai servizi e prestazioni sanitarie erogate, e, inoltre, ricevere informazioni comprensibili e complete sul proprio stato di salute, la diagnosi delle malattie, la cura e i trattamenti sanitari proposti e alla relativa prognosi;
- vedere rispettata la propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche;
- durante il ricovero in ospedale e nel momento in cui accede ai Servizi Sanitari, essere sempre individuato con le proprie generalità (nel rispetto della privacy) e di essere interpellato con giusto rispetto, oltre che conoscere il nominativo e il ruolo degli operatori con cui si rapporta attraverso il cartellino di riconoscimento;
- ricevere tutte le informazioni necessarie al fine di esprimere un consenso "informato" sulle cure, terapie o interventi al quale deve sottoporsi e anche sui relativi rischi o disagi conseguenti il trattamento, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare grave pericolo per la salute o di motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
- la riservatezza delle notizie riguardanti il proprio stato di salute che non possono essere divulgate ad altro individuo senza la sua preventiva autorizzazione;
- il mantenimento, per il paziente ricoverato, dei propri spazi di vita relazionale e sociale nel rispetto della persona umana e della propria privacy;
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- presentare reclami, suggerimenti, osservazioni circa disservizi e a ricevere risposta sull'esito degli stessi.

### Doveri del Cittadino

Il cittadino ha il dovere di:

- utilizzare i percorsi ad esso riservati senza recare intralcio alla attività sanitaria, fornendo la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il

più efficace possibile la loro attività;

- rispettare gli orari e le regole delle attività sanitarie e delle visite ai degenti stabiliti, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e di assistenza;
- rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie;
- mantenere un comportamento educato e responsabile, evitando di creare situazioni di disturbo e disagio agli operatori e agli altri utenti e/o degenti;
- segnalare, in caso di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della dignità della persona o del diritto all'assistenza, proposte e reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- informare tempestivamente l'Asl, tramite il personale preposto, sulla propria rinuncia alle cure o alle prestazioni sanitarie già programmate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare il divieto di fumare.

## Sezione 5

### COME FARE PER...



## Come fare per

- [Richiedere informazioni all'URP](#)
- [Richiedere la cartella clinica](#)
- [Scegliere il medico e il pediatra](#)
- [Prenotare visite ed esami](#)
- [Prenotare prelievi ematici o consegna di campioni biologici](#)
- [Ricevere assistenza a domicilio](#)
- [Ottenere protesi, presidi per incontinenza, stomie, celiachia](#)
- [Ottenere il riconoscimento dell'invalidità civile](#)
- [Richiedere l'esenzione ticket](#)
- [Ricevere assistenza sanitaria extra regione](#)
- [Richiedere l'accesso agli atti](#)

## Sezione 6

# COME CONTATTARCI



## Numeri Utili

---

### Numeri di telefono e indirizzi di posta elettronica Asl Oristano

#### Consulta i numeri:

|                                    |                                                                                                                             |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Centralino Asl n. 5                | Tel. 0783 3171                                                                                                              |
| Ospedale A.G. Mastino di Bosa      | Tel. 0785 225100                                                                                                            |
| Ospedale G. P. Delogu di Ghilarza  | Tel. 0785 560200                                                                                                            |
| Ospedale San Martino di Oristano   | Tel. 0783 3171                                                                                                              |
| CUP - Centro Unico di Prenotazione | Tel. 1533 da telefono fisso (gratuito)<br>Tel. 0783 317293 da telefono mobile (costi variabili in base al piano tariffario) |
| Pronto Intervento                  | 118 - 112                                                                                                                   |

#### Centro Antiviolenza

|                                              |                 |
|----------------------------------------------|-----------------|
| Centro Antiviolenza<br>Via Tirso 8, Oristano | Tel. 0783 71286 |
| Numero verde nazionale Antiviolenza          | Tel. 1522       |

#### Associazioni volontari del soccorso servizio di emergenza 118

|                                                                    |                  |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| Cooperativa sociale Shardana Soccorso<br>Via Tempio, 4 - Abbasanta | Tel. 0785 39573  |
| Croce Rossa Italiana Bosa<br>Via Don Sturzo 1 - Bosa               | Tel. 0785 373818 |
| LAPS Caritas cabraresi<br>Via Tharros, 144 - Cabras                | Tel. 0783 392666 |

|                                                                                   |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Shardana Soccorso società cooperativa<br>Piazza Convento, 1 – Cuglieri            | Tel. 0785 39573  |
| Associazione Gruppo Volontari Sarcidano<br>Corso Garibaldi 1 - Laconi             | Tel. 0782 869051 |
| Croce Rossa Italiana Marrubiu<br>Piazza Italia 1 - Marrubiu                       | Tel. 0783 858051 |
| PA Volontari Marmilla Mogoro<br>Via V. Spano, 3 - Mogoro                          | Tel. 0783 991799 |
| Croce Rossa Italiana Narbolia<br>via Su Meriagu - Narbolia                        | Tel. 0783 021911 |
| Servizio Emergenza ambulanze Oristano (Sea)<br>via Helsinky - Oristano            | Tel. 342 0235451 |
| Croce Rossa Italiana Oristano<br>Via Antioco Casula, 14 - Oristano                | Tel. 0783 210311 |
| LAVOS Oristano<br>Via Rockefeller, 89 - Oristano                                  | Tel. 0783 78222  |
| Oristano Soccorso Sardegna centrale<br>Piazza S. Martino, 4 - Oristano            | Tel. 0783 300971 |
| Croce Rossa Italiana Riola<br>via Montessori, 12 – Riola Sardo                    | Tel. 0783 410925 |
| LAS Libera associazione del soccorso<br>Via Emilia, 5 - Samugheo                  | Tel. 0783 64695  |
| Cooperativa sociale Flema Soccorso<br>Viale Rinascita, 24 - San Nicolò d'Arcidano | Tel 333 680 5256 |
| AVS Associazione volontaria Sanverese<br>Via San Nicolò, 29 – San Vero Milis      | Tel. 0783 53533  |
| Cooperativa sociale sarda emergenza onlus<br>Via Temo, 5 - Simaxis                | Tel. 0783 405758 |
| LIVAS Terralba<br>Via Napoli, 3 - Terralba                                        | Tel. 0783 81275  |

### **Associazioni di volontariato**

|                                                                                     |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| AIPD - Associazione Italiana Persone Down<br>Via Martiri di Belfiore, 30 - Oristano | Tel. 0783 217016 |
| Associazione Club Alcolisti in Trattamento                                          | Tel. 0785 54867  |

|                                                                                                         |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Via Kennedy, 7 - Abbasanta                                                                              |                          |
| Associazione Sindrome di Crisponi e Malattie Rare<br>Via Vivaldi, 6 - Oristano                          | Tel. 0783 463535         |
| AVIS Ales<br>Corso Cattedrale, 7 - Ales                                                                 | Tel. 0783 91377          |
| AVIS provinciale Oristano,<br>Via Carmine , 1 - Oristano                                                | Tel. 0783 70026          |
| AVO - Associazione Volontari Ospedalieri                                                                | Tel. 339 7916371         |
| LILT - Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori Via Sardegna, 67 - Oristano                           | Tel. 0783 74368          |
| AMAS - Associazione Malattia Alzheimer Sardegna<br>Via Kennedy, 7 - Abbasanta                           | Tel. 329 8047943         |
| AIDO - Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule<br>Via Carmine, 1 - Oristano | Tel. 0783 70026          |
| ADMO - Associazione Donatori Midollo Osseo<br>Via Carmine, 1 - Oristano                                 | Tel. 0783 70026          |
| Cittadinanza Attiva - Tribunale per i Diritti del Malato<br>Via Carducci, 35 - Oristano                 | Tel. 0783 317858         |
| Ente Nazionale Sordomuti Onlus<br>Via Lombardia, 29 - Oristano                                          | Tel. 0783 310282         |
| Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus<br>Via Michele Pira. 8 Oristano                     | Tel. 0783 73842 - 303135 |

\* Eventuali modifiche o integrazioni vanno segnalate all'e-mail [ufficio.stampa@asloristano.it](mailto:ufficio.stampa@asloristano.it)

## Link utili

---

- [OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità](#)
- [Ministero della Salute](#)
- [AGENAS - Agenzia nazionale per i Servizi Sanitari Regionali](#)
- [CNR - Consiglio Nazionale delle Ricerche](#)
- [ISS - Istituto Superiore di Sanità](#)
- [Sardegna Salute](#)
- [Asl n.5 Oristano](#)
- [Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Oristano](#)
- [Ordine dei Farmacisti della Provincia di Oristano](#)

## Social media

---

La Asl n. 5 di Oristano è presente su



[Facebook ASL Oristano](#)



[Whatsapp ASL Oristano](#)



[Telegram: ASLOristano](#)



[Youtube: ASLOristano](#)



[LinkedIn ASL Oristano](#)