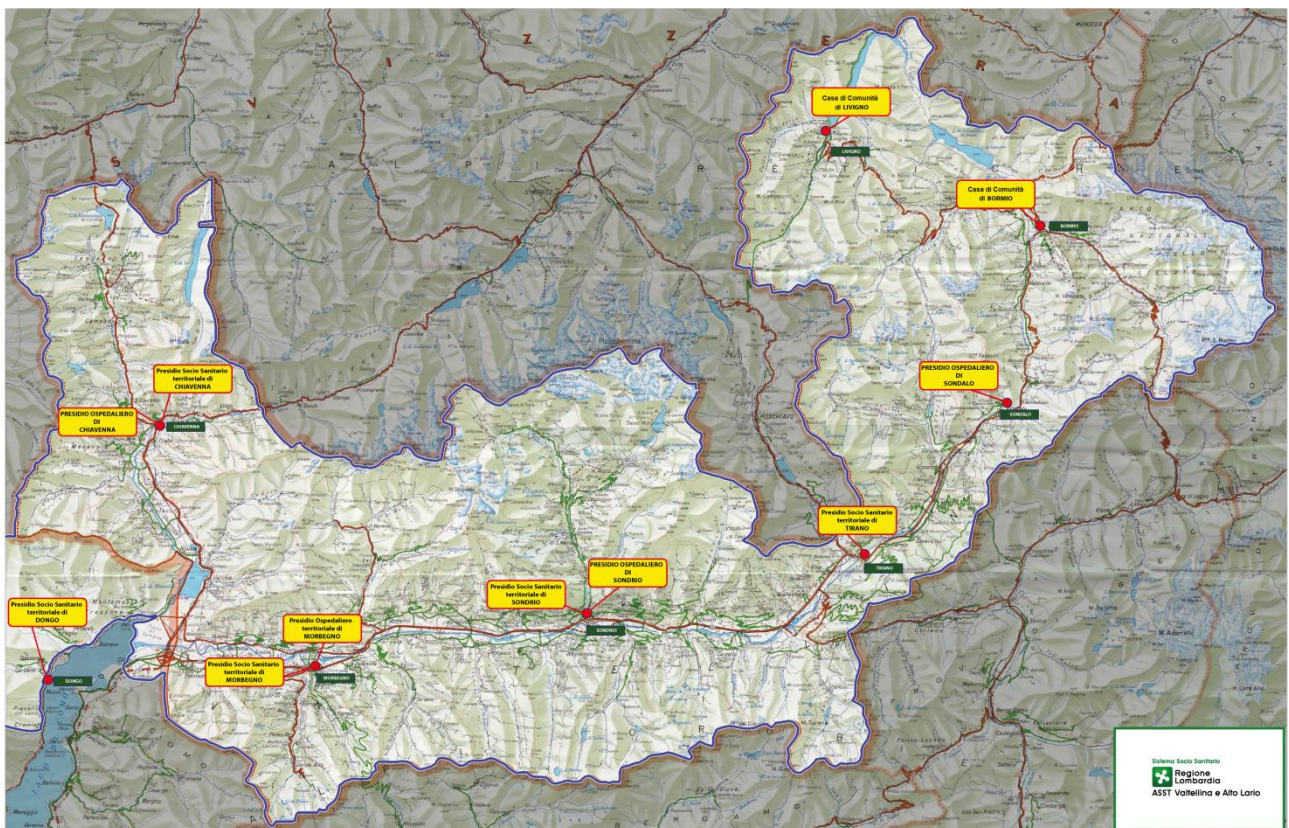


# Carta dei Servizi



## ASST Valtellina e Alto Lario



### 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) -  @asstValLario -  @asstValLario

## INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. IL CONTESTO AZIENDALE.....	3
3. I VALORI.....	3
4. I PRINCIPI.....	3
5. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI/UTENTI.....	4
6. L'ORGANIZZAZIONE.....	5
7. STANDARD DI QUALITÀ.....	5
8. OFFERTA OSPEDALIERA.....	6
PRESIDIO OSPEDALIERO DI SONDRIO.....	7
PRSIDIO OSPEDALIERO DI SONDALO.....	8
PRESIDIO OSPEDALIERO DI CHIAVENNA.....	9
PRESIDIO OSPEDALIERO TERRITORIALE DI MORBEGNO.....	9
9.OFFERTA TERRITORIALE.....	10
CASA DI COMUNITA'.....	11
OSPEDALE DI COMUNITA'.....	11
SERVIZI TERRITORIALI.....	12
10. IL RICOVERO.....	19
VISITE DA PERSONE ESTERNE.....	20
ORARI CAMERA MORTUARIA.....	20
ASSISTENZA RELIGIOSA.....	21
I PASTI.....	21
INDAGINI DIAGNOSTICHE E CONSENSO INFORMATO.....	21
INFORMAZIONI CLINICHE E PRIVACY.....	22
NORME DI SICUREZZA.....	22
LA DIMISSIONE.....	22
11. IN CASO DI EMERGENZA.....	22
IL 112.....	23
IL PRONTO SOCCORSO.....	23
12. ACCOGLIENZA, PARTECIPAZIONE E TUTELA.....	24
L'URP L'UPT E IL SERVIZIO DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI.....	24
13. REGOLE PER IL CONTENIMENTO DELLA PANDEMIA COVID-19.....	26

## 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 e con le 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 il Presidio Ospedaliero di Menaggio sopra indicato è stato di nuovo incorporato nelle competenze dell'ASST Lariana, ridefinendo l'organizzazione dell'ASST Valtellina e Alto Lario che conserva le proprie sedi fino al presidio di Dongo.

## 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;

### 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 -  @asstValtLario

- ✓ 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;
- 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 si compone di:

- 3 Presidi Ospedalieri (Sondrio, Sondalo, Chiavenna);
- 1 Presidio Ospedaliero Territoriale – POT (Morbegno);
- 4 Distretti (Alta Valle, Media Valle, Bassa Valle, 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);
- 2 Case di Comunità - (Bormio, Livigno);
- 1 Ospedale di Comunità (Morbegno);
- 6 Consultori familiari (Sondrio, Morbegno, Tirano, Bormio, Chiavenna, Dongo);
- 5 Servizi Territoriali per le Dipendenze – SER.T (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.

**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;

**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 -  @asstValtLario

- ✓ 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.

**ATTIVITA' 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 Territoriale di Morbegno.

### 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 - @asstValtLario

**PRESIDIO OSPEDALIERO DI SONDRIO** - Via Stelvio n. 25, 23100 Sondrio

• **REPARTI E SERVIZI SANITARI**

AAT 118	Neurochirurgia d'urgenza
Allergologia	Neurologia
Anatomia Patologica	Neuropsichiatria Infanzia Adolescenza
Anestesia e Rianimazione	Oculistica
Breast Unit	Odontostomatologia
Cardiologia	Oncologia
Chirurgia Generale	Ortopedia Traumatologia
Dermatologia	Ostetricia Ginecologia
Emodinamica	Otorinolaringoiatria
Endocrinologia Diabetologia	Pediatria Neonatologia
Endoscopia	Pronto Soccorso
Farmacia Ospedaliera	Psichiatria
Fisica Sanitaria	Radiologia
Laboratorio Analisi	SIMT immunoematologia medicina trasfusionale
Medicina Generale	Urologia
Medicina Nucleare Radioterapia	
Nefrologia 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 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
- Libera Professione: 0342 808989

• **REPARTI E SERVIZI SANITARI**

Anestesia e Rianimazione	Neurologia
Breast Unit	Neuro riabilitazione – Unità spinale
Cardiologia Riabilitativa	Odontostomatologia
CAL - Dialisi	Oncologia
Chirurgia Generale	Ortopedia Traumatologia
Chirurgia Senologica	Ostetricia Ginecologia
Chirurgia Toracica	Pediatria
Chirurgia Vascolare	Pneumologia
Cure Palliative - Hospice	Pneumologia Riabilitativa
Endoscopia Digestiva	Pronto Soccorso
Endoscopia Toracica	Radiologia
Farmacia ospedaliera	Riabilitazione Ortopedica
Fisiopatologia medicina dello sport	SIMT medicina trasfusionale
Laboratorio Analisi	Tisiologia e Malattie infettive
Medicina Generale	Urologia Laparoscopica
Neurochirurgia	Psicologia Clinica

• **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

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 15.30 - Tel. 0342 808632

• **NUMERI UTILI**

Centralino: 0342 808111

Emergenza sanitaria: numero unico 112

Ufficio Relazioni con il

Pubblico: 0342 808223

Prenotazione visite ed esami:

- Sistema Sanitario Nazionale: 800638638 da rete fissa, 02999599 da mobile
- Libera Professione: 0342 808989



**PRESIDIO OSPEDALIERO DI CHIAVENNA** - Via Cereria n.4, 23022 Chiavenna

• **REPARTI E SERVIZI SANITARI**

Anestesia e Rianimazione  
CAL - Dialisi  
Chirurgia Generale  
Ginecologia e Ostetricia  
Laboratorio Analisi  
Medicina Generale  
NPIA

Odontostomatologia  
Ortopedia  
Psichiatria Territoriale  
Pronto Soccorso  
Radiologia  
Recupero e Riabilitazione Funzionale  
Sub Acuti – Riabilitazione Generale Geriatrica  
SIMT Medicina Trasfusionale

• **PRINCIPALI SERVIZI PER IL CITTADINO**

Attività ambulatoriale – Poliambulatori

Piano Terra, via Cereria 4  
Accesso con prenotazione  
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore  
18.00 - Tel. 0343 67260

Cartelle Cliniche

c/o Direzione Medica, via Cereria 4  
Accesso libero  
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore  
12.15 e dalle ore 13.45 alle ore 15.30  
Tel. 0343 67253

Centro Prelievi

c/o ospedale, Via Cereria 4  
Accesso diretto  
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 9.30 - Tel. 0343 67233

• **NUMERI UTILI**

Centralino: 0343 67111

Emergenza sanitaria: numero unico 112

Ufficio Relazioni con  
il Pubblico: 0343 67334

Prenotazione visite ed esami:

- Sistema Sanitario Nazionale: 800638638  
da rete fissa, 02999599 da mobile
- Libera Professione: 0342 808989

**PRESIDIO OSPEDALIERO TERRITORIALE DI MORBEGNO** - Via Morelli n.1, 23017  
Morbegno

• **REPARTI E SERVIZI SANITARI**

Cure Palliative - Hospice  
CAL - Dialisi  
Laboratorio Analisi  
Neuropsichiatria Infanzia Adolescenza  
Odontostomatologia

Psichiatria Territoriale/centro diurno (Via Don  
Guanella)  
Punto di Primo Intervento  
Radiologia  
SIMT medicina trasfusionale  
Sub Acuti – Riabilitazione Generale Geriatrica

- **PRINCIPALI SERVIZI PER IL CITTADINO**

Attività ambulatoriale – Poliambulatori

Pad. Mattei Vanoni, piano terra

Accesso con prenotazione

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 - Tel. 0342 607343

Centro Prelievi

c/o poliambulatori Pad. Mattei Vanoni

Accesso con prenotazione e accesso diretto

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 10.00 - Tel. 0342 607228

Cartelle Cliniche

c/o Direzione Medica, via Morelli 1

Accesso libero

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.15 -Tel. 0342 607257

- **NUMERI UTILI**

Centralino: 0342 607111

Emergenza sanitaria: numero unico 112

Ufficio Relazioni

con il Pubblico: 0342 607315

Prenotazione visite ed esami:

- Sistema Sanitario Nazionale: 800638638 da rete fissa, 02999599 da mobile
- Libera Professione: 0342 808989

## 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. 2 Case di Comunità (Bormio, Livigno) e n. 1 Ospedale di Comunità (Morbegno).

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

**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) - [t @asstValtLario](https://www.twitter.com/asstValtLario)

- Assistenza protesica;
- Attività vaccinale;
- Dipendenze – SERT;
- Consulteri 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 COMUNITA'**

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.

All'interno di queste strutture saranno presenti equipe di medici di medicina generale, pediatri, medici specialisti, infermieri e altri professionisti della salute (tecnici di laboratorio, ostetriche, psicologi, ecc.) che operano in raccordo anche con la rete delle farmacie territoriali.

Le Case di Comunità costituiranno 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 (SO) Via Freita n. 1521/B	0342 977 125
Bormio (SO) Via Agoi n. 8	0342 909 152

### **OSPEDALE DI COMUNITA'**

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.



#### **Sede (in corso di attivazione)**

Morbegno (SO)	Via E. Morelli n. 1
---------------	---------------------

#### **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 -  @asstValtLario

## SERVIZI TERRITORIALI

### ASSISTENZA PROTESICA

Gestisce le attività relative alla fornitura su tutto il territorio dell'ASST della Valtellina e dell'Alto Lario di:

- protesi ed ausili per disabili;
- ausili per incontinenti - pannolini per adulti;
- ausili per stomizzati;
- presidi per diabetici;
- prodotti per celiaci;
- dispositivi per ossigenoterapia/ventiloterapia;
- prescrizioni alimentari particolari;
- presidi per nutrizione enterale.

#### Contatti e sedi:

Bormio – Via Agoi 8	Tel. 0342 909 230/270
Chiavenna – Via Cereria 4	Tel. 0343 67 277/303
Dongo – Via Falck 3	Tel. 0344 973 527
Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 332/217
Sondrio – Via Nazario Sauro 36/38	Tel. 0342 555 740/795/710
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 707 216/214/274

### ATTIVITÀ VACCINALE

Gestisce attività relative a:

- Vaccinazioni pediatriche (obbligatorie e non obbligatorie ma fortemente consigliate), quali:

anti tetano	anti morbillo
anti difterite	anti rosolia
anti pertosse	anti varicella
anti haemophilus influenzae tipo B	anti pneumococco
anti polio	anti meningococco B, C, ACWY
anti parotite	anti rotavirus
anti epatite B	anti papilloma virus

- Vaccinazioni adulti (gratuite e/o a pagamento, secondo le disposizioni del Ministero della Salute e della Regione Lombardia);

anti tetano	anti parotite	anti meningococco B, C, ACWY
anti difterite	anti morbillo	anti papilloma virus
anti pertosse	anti rosolia	anti herpes zoster
anti epatite A, B	anti varicella	anti influenzale
anti haemophilus influenzae tipo B	anti tifo (uso orale)	anti rabica (pre e post esposizione)
anti pneumococco	anti tifo (uso parenterale)	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 tifo (uso orale)
anti encefalite da zecca	anti tifo (uso parenterale)
anti encefalite giapponese	anti febbre gialla

#### 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 -  @asstValtLario

anti colera

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 707 340

### **ATTIVITÀ VACCINALE ANTICOID-19**

Gestisce attività relative a:

- vaccinazioni anticovid-19 pediatriche
- vaccinazioni anticovid-19 adulti, anche con co-somministrazione (vaccino anticovid-19 e antinfluenzale, vaccino anticovid-19 e anti Herpes Zoster)
- esenzioni dalla vaccinazione anticovid-19 per patologia

Le attività vaccinali anticovid-19 si svolgono su prenotazione dell'Utente, tramite il sito

<https://prenotazionevaccinocovid.regione.lombardia.it/>

### Sedi:

Centri Vaccinali Massivi	Sedi e Indirizzi
Sondalo (SO)	c/o P.O. – VI Padiglione, via Zubiani n. 33 – Sondalo (SO)
Sondrio	c/o Polifunzionale "Policampus", via Tirano s.n.c. - Sondrio
Morbegno (SO)	c/o P.O.T., via Morelli n. 1 – Morbegno (SO)
Chiavenna (SO)	c/o P.O., via Cereria n. 4 – Chiavenna (SO)

Gli orari ed i giorni di apertura, riscontrabili al momento della prenotazione, sono definiti in ragione delle necessità, così come l'apertura di ulteriori Centri.

### Contatti:

Tel. 0342 521333 / 0342 521069

### **ATTIVITÀ DI TESTING / TAMPONI NASOFARINGEI per la ricerca del Virus SarS-CoV-2**

Gestisce attività relative a:

- esecuzione di tamponi salivari molecolari per persone con grave disabilità
- esecuzione di tamponi molecolari su prescrizione e/o in regime di solvenza
- esecuzione di tamponi antigenici rapidi prescrizione e/o in regime di solvenza

Le attività di testing / tamponi nasofaringei si svolgono su prenotazione del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Famiglia, oppure dell'Utente tramite il sito

<https://prenotasalute.regione.lombardia.it/prenotaonline/> o scaricando gratuitamente l'App SALUTILE, disponibile per tutti i dispositivi e sistemi operativi iOS e Android



### Sedi:

Bormio	Via Agoi n. 8
Tirano	Via Pedrotti n. 57
Sondrio	Via Don Bosco n. 63
Morbegno	c/o POT (ingresso piazza S. Antonio e uscita via Morelli n. 1)
Chiavenna	c/o area del Campo Sportivo, via Falcone e Borsellino
Dongo	Via Cossoni n. 18

#### 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 -  @asstValtLario

Gli orari di apertura sono definiti in ragione delle necessità, con avvio delle attività di testing, in genere, a partire dalle ore 8.30 per sei giorni alla settimana (lunedì- sabato).

Aggiornamenti periodici degli orari sono disponibili sul sito internet dell'ASST Valtellina e Alto Lario.

**Contatti:**

Tel. 0342 521007

Tel. 0342 521367

**DIPENDENZE - SERT**

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
Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 255/7
Sondrio – Via Stelvio 35	Tel. 0342 212720
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 707 322

**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 707 321/210

**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 -  @asstValtLario

### **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
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 707 315

### **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 909 143
-----------------------------	-------------------

### **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;

**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 -  @asstValtLario

- 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 973 570
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 707 202

### **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 555855	invalidi.so@asst-val.it
Tirano – Viale Cappuccini 4	Tel. 0342 707 203	invalidi.ti@asst-val.it

*Sede Centrale – Segreteria UOC 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
---------------------------	------------------	----------------------------

### **CML - COMMISSIONE MEDICA LOCALE PER VALUTAZIONE IDONEITA' 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
---------------------	-------------------	-------------------------------

#### **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 -  @asstValtLario



Chiavenna – Via Cereria 4	Tel. 0343 67 305	certificazioni.ch@asst-val.it
Dongo – Via Falck 3	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 707 208	certificazioni.ti@asst-val.it

### **CENTRO SERVIZI PROVINCIALE PER LA FRAGILITA'**

Il Centro Servizi Aziendale è rivolto ai cittadini affetti da patologie croniche per rispondere ai bisogni del singolo utente attraverso il quale un medico gestore programma prestazioni ed interventi specifici e lo accompagna nel monitoraggio delle sue patologie.

Il Servizio:

- migliora l'accesso alle cure
- garantisce assistenza sanitaria e sociosanitaria continuativa
- garantisce sostegno nella gestione di tutti gli adempimenti burocratici collegati alle patologie
- solleva l'Utente dalle responsabilità di prenotare visite ed esami

#### **Contatti:**

Morbegno – Via Martinelli 13	Tel. 0342 643 254
------------------------------	-------------------

### **PUNTI PRELIEVO**

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.

Gli utenti esterni, o un loro delegato, ritirano i referti nella 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 909139/126	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	Via Combattenti e Reduci 52
Chiuro	tel. 320 5615924	Teglio	tel. 0342 782243
Delebio	Piazza Peregalli 1	Tirano	tel. 0342 712270
Grosio	tel. 0342 847344	Tresenda	tel. 0342 782243
Livigno	tel. 0342 977119		



### **POLIAMBULATORI**

Oltre che nei presidi ospedalieri di Sondrio, Sondalo, Morbegno e Chiavenna, presso i PreSST/Case di Comunità e le strutture di Berbenno, Chiuro e Chiesa in Valmalenco sono presenti ambulatori che erogano prestazioni ambulatoriali.

#### **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 -  @asstValtLario

### Contatti:

Bormio	tel. 0342 909259	Sondrio	tel. 0342 521511
Chiavenna	tel. 0343 67260	Tirano	tel. 0342 712248
Dongo	tel. 0344 973517	Berbenno	tel. 0342 590363
Livigno	tel. 0342 977119	Chiuro	tel. 320 5615924
Morbegno	tel. 0342 607261	Chiesa in Valmalenco	tel. 0342 451588
Sondalo	tel. 0342 808019		

### NUMERO UNICO NAZIONALE 116 117 – CONTINUITA' 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 24 ore su 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.

#### 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 -  @asstValtLario

## 10. 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 (esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, terapie in corso, ecc.).

- **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.

- *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 visitatore accede al reparto di degenza munito di green pass rafforzato o base con tampone antigenico (48h) e di mascherina FFP2 (qualora sprovvisto può chiedere al personale 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

#### **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](#) @asstValLario - [t](#) @asstValLario

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

#### 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;
- atti medici di una certa complessità.

#### **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 -  @asstValtLario

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.



## **11. 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 -  @asstValtLario

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.

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 Presidio Ospedaliero Territoriale	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

## 12. 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 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;

#### 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) - [t @asstValtLario](https://www.tumblr.com/asstValtLario)



- 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 dell'unità operativa 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:**

- ✓ Presidio ospedaliero di Sondrio:  
presso il Corridoio di collegamento Pad. Nord - Pad. Sud - piano terra  
attivo da lunedì a giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30 -  
venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 - tel: 0342 521 190 mail: [urp@asst-val.it](mailto:urp@asst-val.it)
- ✓ Presidio ospedaliero di Sondalo:  
presso il 2° Padiglione piano terra  
attivo da lunedì a giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00. -  
venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 - tel: 0342 808 223 mail: [urp@asst-val.it](mailto:urp@asst-val.it)
- ✓ Presidio ospedaliero Territoriale di Morbegno:  
presso la Direzione Medica  
attivo da lunedì a giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30 -  
venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 - Tel: 0342 607 315 mail: [urp@asst-val.it](mailto:urp@asst-val.it)
- ✓ Presidio ospedaliero di Chiavenna:  
2° piano entrata destra  
attivo da lunedì a venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00  
tel: 0343 67 334 mail: [urp@asst-val](mailto:urp@asst-val)

#### **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 socio assistenziale.

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 [urp@asst-val.it](mailto:urp@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) - [f](https://www.facebook.com/asstValtLario) @asstValtLario - [t](https://www.instagram.com/asstValtLario) @asstValtLario

## SERVIZIO DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI

E' 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.

## 13. REGOLE PER IL CONTENIMENTO DELLA PANDEMIA COVID-19

Per prevenire la diffusione del contagio da Covid-19 sono state introdotte le seguenti regole che tutti sono tenuti a rispettare.

- l'accesso al ricovero per il familiare è previsto solo dopo l'esito negativo di un tampone antigenico;
- il visitatore accede al reparto di degenza munito di green pass rafforzato o base con tampone antigenico (48 h);
- è obbligatorio l'uso dei Dispositivi di Protezione Individuali - DPI (mascherina FFP2) durante la permanenza in tutte le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASST, sia all'interno che nelle aree esterne;
- viene rilevata la temperatura all'ingresso delle strutture dell'ASST per il tramite di termo scanner;
- è opportuno sanificare le mani attraverso i distributori di gel presenti nelle strutture dell'ASST;
- Occupare solo le sedute prive di cartello di divieto;
- Mantenere la distanza di sicurezza.

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