

Carta degli Impegni Auxilium Vitae Volterra S.p.A.

1) Riconoscere il personale

Auxilium Vitae Volterra Spa garantisce a tutti i cittadini che utilizzano i suoi servizi la possibilità di riconoscere il personale con cui vengono in contatto. Ogni operatore dell'Azienda è tenuto a esibire il proprio cartellino di riconoscimento.

2) Comportamenti rispettosi e corretti

Auxilium Vitae Volterra Spa garantisce che i propri operatori abbiano sempre un comportamento rispettoso e corretto nei confronti dei cittadini/utenti con i quali vengano in contatto.

3) Come contattarci

Auxilium Vitae Volterra Spa mette a disposizione dei propri cittadini /utenti il numero verde dell' Azienda USL 5: 800/221290, un sito internet aziendale (www.auxiliumvitae.it) e operatori dedicati cui rivolgersi per qualsiasi informazione:

Ufficio Relazioni con il Pubblico – presso Edificio Lombroso (davanti al Pronto Soccorso, all'interno del presidio ospedaliero)

Telefono diretto: 0588/91861

Numero Verde – 800/221290

Dal lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:30

Numero verde/Prima Informazione - 800/221290

Attivo 24 ore su 24, con la possibilità di lasciare messaggi sulla segreteria telefonica.

Centralino/ Segreteria Centro Amministrativo – presso Edificio Centro Sociale

telefono 0588/070269

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle 13:45 e dalle 14:30 alle 16:45

4) Volontariato e Tutela

Auxilium Vitae Volterra Spa mette a disposizione delle Associazioni di Volontariato con le quali sono state definite specifiche convenzioni, spazi dedicati posti all'interno dei Reparti.

5) Consenso Informato

Auxilium Vitae Volterra Spa si impegna affinché l'operatore sanitario informi con linguaggio comprensibile l'utente o chi per esso dei rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi della possibilità da parte dell'utente stesso di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

6) Chiarezza dei documenti

Auxilium Vitae Volterra Spa garantisce che ogni documento di tipo sanitario (cartella clinica, referti, certificati, ecc) sia scritto in modo accurato, completo e leggibile; garantisce inoltre che l'operatore che ha scritto il documento sia identificabile attraverso la firma leggibile o il timbro.

7) Prestazioni specialistiche e referti

Auxilium Vitae Volterra Spa garantisce l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine entro 30 giorni e la consegna dei referti nel tempo massimo di 5 giorni.

8) Rimborso del ticket

Auxilium Vitae Volterra Spa tramite l'Azienda USL si impegna a dare all'utente un "bonum" di € 25.82 nel caso in cui:

- non venga effettuata una prestazione specialistica o diagnostica regolarmente prenotata senza che l'utente sia stato avvertito (fatti salvi i casi di sciopero el personale). In questo caso l'utente ha diritto anche al rimborso del ticket laddove decida di effettuare la prestazione presso altre strutture sanitarie. Nel caso in cui l'utente che non ha potuto effettuare la prestazione decida comunque di usufruirne presso Auxilium Vitae, l'Azienda garantisce l'esecuzione della prestazione stessa entro 7 giorni.
- la prestazione venga effettuata con un ritardo di oltre mezz'ora rispetto all'orario previsto, senza che da parte del personale sanitario siano state fornite spiegazioni sui motivi del ritardo stesso.

9) Centro Unico Prenotazioni (CUP)

Auxilium Vitae Volterra Spa è convenzionato con il Centro Unico Prenotazioni (CUP) della AUSL 5, che a sua volta è integrato con il Centro Unico Prenotazioni (CUP) dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana. Viene pertanto garantita all'utente la possibilità di prenotare dal CUP della AUSL 5 anche prestazioni fornite dall'Azienda Ospedaliera.

10) Prenotazioni telefoniche

Auxilium Vitae Volterra Spa garantisce la prenotazione e la disdetta delle proprie prestazioni ambulatoriali tramite i seguenti numeri telefonici:

- CUP integrato AUSL 5 – AOUP: tel. 050/995995;
- CUP AUSL 5 Zona Alta Val di Cecina: tel. 0588/91900-1

11) Accesso alle strutture

Auxilium Vitae Volterra Spa garantisce ai cittadini/utenti la possibilità di accedere facilmente alle sue strutture attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile, sia all'interno delle strutture che all'esterno di esse.

12) Esposti e segnalazioni

Auxilium Vitae Volterra Spa garantisce ai cittadini/utenti che hanno presentato un esposto, la risposta allo stesso in un tempo non superiore ai 30 giorni; si garantisce, inoltre, che gli esposti e/o segnalazioni pervenuti sono utilizzati dall'Azienda per migliorare la qualità dei servizi offerti.

13) Indagini di soddisfazione

Auxilium Vitae Volterra Spa si impegna ad effettuare tutti gli anni la rilevazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti. Per quello che riguarda il comfort alberghiero vengono effettuate indagini di gradimento semestrali relativamente a: pulizia degli ambienti, garanzia di utilizzo di idonea biancheria e ristorazione.

14) Rilascio copia cartella clinica

Auxilium Vitae Volterra Spa garantisce la presenza e la pubblicizzazione di fogli informativi relativi ad alcune procedure che coinvolgono servizi amministrativi di non facile comprensione, in particolare è stata individuata la procedura di rilascio di copia di cartella clinica.