



REGIONE DEL VENETO
Servizio
Socio Sanitario
Regionale

REGIONE DEL VENETO



ULSS5
POLESANA

CARTA DEI SERVIZI

Noi e Voi: un patto di fiducia





Sede legale

Direzione Generale
Viale Tre Martiri, n. 89
45100 - Rovigo

INDICE

- 4** La Carta dei Servizi: uno strumento per la qualità
- 5** L’Azienda e il suo territorio
- 6** L’Azienda ULSS n. 5 Polesana comprende
- 8** Mission
- 9** I valori di riferimento dell’ Ulss 5 Polesana
- 10** Sicurezza fa rima con salute
- 12** Servizi efficienti e accessibili
- 13** CUP telefonico
- 14** Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale
- 16** Accesso ai servizi
- 17** Emergenza Sanitaria
- 18** Pronto Soccorso
- 19** Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 22** Un’Azienda al passo con i tempi
- 23** Numeri Utili

La Carta dei Servizi: uno strumento per la qualità

Questo documento sintetico definisce un accordo di reciproca responsabilità tra l’Azienda ULSS 5 Polesana e il cittadino.

Si tratta di una relazione fondata su trasparenza, impegno e capacità di ascolto, che consente agli Ospedali e ai Servizi Socio-Sanitari dell’Azienda di migliorare costantemente la qualità delle prestazioni offerte e, allo stesso tempo, permette alle persone di monitorare e valutare i percorsi assistenziali proposti.

Tale accordo si concretizza attraverso diversi strumenti finalizzati a garantire:

- la corretta e tempestiva erogazione di servizi e prestazioni;
- un’informazione completa e chiara ai cittadini riguardo ai servizi disponibili e alle modalità di accesso;
- l’adozione di sistemi organizzati per la tutela dei diritti dei cittadini;
- la raccolta e la valorizzazione delle opinioni e delle valutazioni espresse dai cittadini sulla qualità dei servizi, sia in forma diretta sia tramite organismi di rappresentanza associativa.

L'Azienda e il suo territorio

L'Azienda ULSS 5 Polesana è stata istituita con Legge Regionale n. 19 del 25 ottobre 2016, opera su tutto il territorio della Provincia di Rovigo e nel Comune di Boara Pisani. Il territorio sul quale si estende l'Azienda va da Melara al Delta, con una popolazione al 31.12.2024 (ultimo dato ISTAT disponibile) pari a 229.378 abitanti ed una densità abitativa di 124,93 abitanti per chilometro quadrato.



229.378
abitanti



1.836
km²

L'Azienda ULSS n. 5 Polesana comprende

n. 3 Presidi Ospedalieri Pubblici:

- Hub provinciale - Presidio Ospedaliero “S. Maria della Misericordia” (Rovigo)
- Ospedale di base in zona disagiata - Presidio Ospedaliero “San Luca” (Trecenta)
- Ospedale spoke - Presidio Ospedaliero “S. Maria Regina degli Angeli” (Adria)

n. 3 Presidi Ospedalieri Privati Accreditati:

- Presidio ospedaliero a valenza sul distretto aziendale - Casa di Cura “S. Maria Maddalena”(Occhiobello)
- Presidio ospedaliero a valenza sul distretto aziendale - Casa di Cura “Madonna della Salute”(Porto Viro)
- Struttura di riabilitazione - Casa di Cura “Città di Rovigo” (Rovigo);

n. 2 Distretti Socio-Sanitari articolati in 13 Punti Sanità/Centri Socio-Sanitari Distrettuali, così individuati: Adria, Porto Viro, Porto Tolle, Taglio di Po, Rosolina, Rovigo, Badia Polesine, Arquà Polesine, Lendinara, Ceregnano, Castelmasa, Polesella, Occhiobello.

n. 3 Poliambulatori Ospedalieri Pubblici

n.7 Poliambulatori privati accreditati (3 ospedalieri e 4 extraospedalieri)

n. 1 Dipartimento di Prevenzione Aziendale

n. 1 Dipartimento di Salute Mentale Aziendale

n. 2 Ospedali di Comunità Pubblici: Ospedale di Comunità di Trecenta, Ospedale di Comunità di Adria.

n. 1 Unità Riabilitativa Territoriale di Adria (URT pubblico).

n. 2 Hospice: Hospice “Casa del Vento Rosa” di Lendinara (gestione indiretta), Hospice “La Gerbera” di Adria (gestione diretta).

n. 3 Centrali Operativi Territoriali: COT Rovigo 1, COT Rovigo 2, COT Adria.

Nel 2026 verranno attivate:

- n. 5 Case della Comunità (pubbliche):
 - Rovigo
 - Badia
 - Castelmasa
 - Adria
 - Porto Tolle

Mission

L'Azienda ULSS 5 Polesana concorre alla realizzazione e all'ottimizzazione della mission del Servizio Sanitario della Regione Veneto, contribuendo alla promozione, al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute come diritto fondamentale della persona e interesse della collettività.

Si impegna a garantire a tutti i cittadini la disponibilità e un accesso equo ai servizi e alle prestazioni previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), secondo la programmazione nazionale, regionale e locale.

Per offrire risposte sempre più complete e di qualità, l'Azienda collabora anche con soggetti accreditati, selezionati sulla base di requisiti qualitativi e quantitativi definiti negli accordi e nei contratti di fornitura, orientando costantemente la propria attività a criteri di efficacia, efficienza e uso responsabile delle risorse

REGIONE DEL VENETO



ULSS5
POLESANA

I valori di riferimento dell'Azienda ULSS 5 Polesana

Centralità del cittadino: si realizza ponendo particolare attenzione alle necessità del soggetto, in merito alla privacy, alla garanzia della sua partecipazione, all'individuazione dei bisogni di salute, all'organizzazione del servizio, al monitoraggio dei risultati, al sostegno all'empowerment, alla valorizzazione delle sue potenzialità, nonché attraverso l'adozione di politiche e strumenti che favoriscano trasparenza e valorizzazione della rappresentanza.

Uguaglianza: si esplica escludendo ogni possibile discriminazione riguardo razza, nazionalità, sesso, età, religione e convinzione politica, garantendo così la parità di condizione del servizio erogato, a prescindere dall'area geografica di residenza e/o alla fascia sociale di appartenenza del cittadino.

Imparzialità: si realizza garantendo a tutti gli utenti l'accesso ai medesimi servizi secondo criteri di obiettività e giustizia.

Efficacia ed efficienza: si attua adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali in riferimento agli standard regionali e nazionali per rimodulare l'offerta sanitaria dell'Azienda rispetto al budget assegnato.

Equità: l'Azienda si impegna a garantire livelli idonei e adeguati di assistenza a tutti i cittadini residenti, a prescindere dal territorio di appartenenza.

Diritto di scelta: il cittadino può scegliere la struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, fermo restando il dovere dei sanitari di indirizzare il paziente presso la sede aziendale più opportuna in base alla patologia di cui è affetto.

Sicurezza fa rima con salute

L'Azienda ULSS 5 Polesana valorizza la qualità delle cure e la sicurezza dei pazienti. La centralità del cittadino nell'organizzazione dei processi di cura, l'umanizzazione dell'assistenza e l'attenzione ai diritti delle persone, sono principi imprescindibili che orientano costantemente l'azione dell'Azienda.

Negli ultimi anni, il tema della sicurezza del paziente ha gradualmente assunto una maggiore rilevanza nell'ambito dei sistemi di governo dei Servizi Sanitari della nostra Regione.

L'Azienda ULSS 5 si adopera affinché ogni paziente riceva cure e assistenza secondo i suoi bisogni con il miglior esito possibile in base alle conoscenze medico-scientifiche disponibili e in base alla professionalità di medici e infermieri che si mettono a disposizione, non solo in senso tecnico, ma anche in senso umano.



Per rispondere alla propria mission, e garantire così prestazioni sicure, efficaci, appropriate e integrate, l'Azienda ULSS 5 si impegna a:

- intervenire con un'ambulanza del 118 sul luogo dell'evento entro 20 minuti dalla chiamata in caso di codice rosso;
- assistere immediatamente i pazienti che giungono in Pronto Soccorso con il codice rosso;
- effettuare tempestivamente la valutazione clinica di tutti i pazienti;
- realizzare percorsi assistenziali collaborativi tra strutture ospedaliere e strutture territoriali;
- assicurare ai pazienti una valutazione e una gestione appropriata del dolore;
- favorire il buon uso del sangue, degli organi e degli altri tessuti donati;
- svolgere una continua attività di controllo delle infezioni ospedaliere.

Servizi efficienti e accessibili

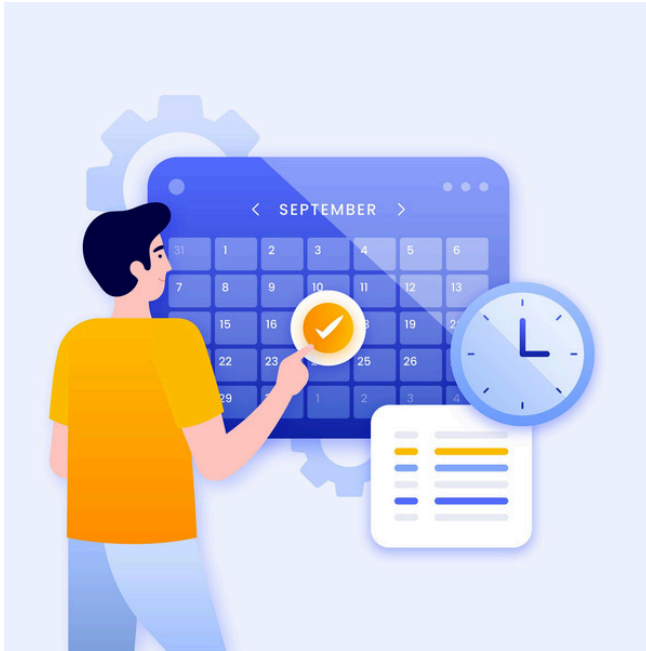
L'assistenza specialistica ambulatoriale, il ricovero ospedaliero e i servizi territoriali rappresentano i principali impegni dell'Azienda ULSS 5 Polesana.

Le diverse fasi che il cittadino sperimenta quando necessita di una visita specialistica, di esami strumentali o di laboratorio (prescrizione, prenotazione, esenzione e pagamento del ticket, esecuzione della prestazione, consegna del referto), sono tra loro strettamente collegate e richiedono quindi un elevato livello di integrazione.

Per garantire ai cittadini un servizio efficiente e accessibile l'Azienda ULSS 5 si impegna a:

- mantenere attivo il sistema di prescrizione/prenotazione attraverso diversi canali per classi di priorità clinica;
- disporre e organizzare punti accoglienza e sportelli al cittadino;
- articolare la consegna dei referti con sportello fisico, modalità telematica o postale;
- mantenere attiva e accessibile la rete dei servizi territoriali;
- garantire l'attività di call center aziendale per la prenotazione e la disdetta degli appuntamenti (CUP).

CUP telefonico



Dal **lunedì al venerdì:** dalle ore 8.00 alle ore 18.00

sabato: dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Prenotazioni e disdette:

da telefono fisso **Numero Verde 800 061 644**

da cellulare **0425 362000**

Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è lo strumento attraverso il quale ogni cittadino può consultare dati e documenti relativi alla propria storia sanitaria e, se desidera, condividerla con i professionisti della salute per garantire un servizio più efficace ed efficiente. Le informazioni presenti nel Fascicolo del cittadino vengono fornite e gestite dalle singole Regioni e Province autonome.

I servizi dedicati al cittadino che permettono di accedere ai dati contenuti nel Fascicolo fanno riferimento all'ecosistema Sanità km zero:

- **Sanità km zero Ricette:** app che consente la gestione dematerializzata delle prescrizioni;
- **Sanità km zero Fascicolo:** il portale web dedicato alla gestione documentale, alle prenotazioni, al cambio medico, alla gestione degli screening, all'attivazione di deleghe ed altro.

Per maggiori informazioni sul Fascicolo Sanitario Elettronico consulta la pagina del Ministero della Salute <https://www.fascicolosanitario.gov.it/>



Inquadra il QrCode
per approfondire sul sito
del Ministero della Salute



Inquadra il QrCode
per accedere al portale
del tuo Fascicolo Sanitario Regionale



Inquadra il QrCode
per approfondire

- SanitàKmZero Ricette
- SanitàKmZero Prenota Veloce

Accesso ai servizi

La Tessera Sanitaria è una tessera personale che sostituisce il tesserino plastificato del codice fiscale per tutti i cittadini aventi diritto alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale.

La Tessera contiene, oltre ai dati anagrafici e assistenziali, anche il codice fiscale sia su banda magnetica che in formato a barre (barcode), è valida sull'intero territorio nazionale e permette di ottenere servizi sanitari anche nei Paesi dell'Unione Europea. La Tessera vale cinque anni, salvo diversa indicazione da parte della Regione/Azienda ULSS di appartenenza. In prossimità della scadenza, viene automaticamente inviata una nuova tessera dall'Agenzia delle Entrate.



Emergenza Sanitaria

Il 118 è il numero che permette all'utente di chiedere aiuto in caso di Emergenza Sanitaria. La Centrale Operativa Provinciale SUEM 118 di Rovigo, assicura, 24 ore su 24, risposta a situazioni di urgenza e di emergenza che si verificano sul territorio, mediante l'invio di mezzi di soccorso a pochi minuti dalla chiamata (autoambulanza, automedica, elicottero).

La finalità è quella di assicurare tempestivamente e concretamente l'erogazione di prestazioni di soccorso al cittadino che versa in uno stato critico di salute.



Pronto Soccorso

Compito della U.O.C di Pronto soccorso è fornire al paziente una prestazione sanitaria medica e/o chirurgica di elevata qualità. Il Pronto Soccorso svolge un'attività diagnostica e terapeutica d'urgenza ed emergenza a ciclo continuativo H24.

L'UOC di Pronto Soccorso ha il compito di accogliere il paziente provvedendo a tutti gli interventi necessari, anche ricorrendo alle consulenze specialistiche e alle indagini diagnostiche urgenti necessarie, al fine di garantire una adeguata assistenza, anche di tipo dipartimentale, evitare qualsiasi interruzione nella continuità del trattamento, stabilizzare le funzioni vitali e, se necessario, disporre il ricovero urgente nel reparto di degenza competente.



CODICE 1- ROSSO

Alterazione acuta delle funzioni vitali



CODICE 2-ARANCIONE

Funzioni vitali normali, ad alto rischio evolutivo



CODICE 3- GIALLO

Funzione vitali normali a basso rischio evolutivo



CODICE 4-VERDE

Esenti da rischio evolutivo, grave stato di sofferenza



CODICE 5-BIANCO

Senza priorità di rischio e senza priorità per sofferenza

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) Sanità ha il compito di facilitare la comunicazione tra i cittadini e l'Azienda Sanitaria.

Il cittadino, contattando l'Urp, può:

- richiedere informazioni ed essere orientato e supportato nell'accesso ai servizi erogati, sui percorsi, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e sui diritti e doveri dei cittadini;
- presentare suggerimenti, elogi e reclami, secondo le modalità previste dal Regolamento di Pubblica Tutela.

Per la gestione dei rapporti con l'utenza, l'ULSS 5 Polesana si avvale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a cui competono numerose funzioni relative a:

- gestione degli eventi aziendali (conferenze, inaugurazioni, presentazioni);
- coordinamento del sito web, dei social e dell'intranet aziendale;
- coordinamento della funzione di comunicazione interna;
- gestione dei rapporti con il volontariato e con il terzo settore;
- ascolto, informazione, elaborazione dei dati e riservatezza;
- raccolta, gestione e classificazione dei reclami, apprezzamenti e suggerimenti;
- gestione e organizzazione dei punti di ascolto;
- attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso ai servizi e sulle tariffe applicate.

I cittadini possono interfacciarsi con l'Azienda attraverso:

- sportello fisico (presso la Hall dell'Ospedale di Rovigo);
- form on-line, e-mail, fax, telefono o posta ordinaria;
- totem aziendali distribuiti nelle varie sedi.



Orari sportello:

da **lunedì** al **giovedì** dalle **9.30** alle **12.00**

Contatti:

- telefono **0425 394151** oppure **0425 394812**
(dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.00)
- fax **0425 394440**
- e-mail **urp@aulss5.veneto.it**

Per garantire una comunicazione trasparente con gli utenti e con i cittadini, l'Azienda ULSS 5 Polesana si impegna a:

- trattare i dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR);
- svolgere attività di ascolto delle esigenze e delle aspettative degli utenti;
- offrire una mediazione linguistica agli utenti che ne abbiano la necessità;
- fornire un'adeguata informazione ai pazienti sulle proprie condizioni di salute;
- mantenere aggiornato il sito web aziendale;
- diffondere informazioni ai cittadini attraverso i social media e gli organi di stampa tradizionali.



Un'Azienda al passo con i tempi

Per dare e ricevere informazioni, l'Azienda ULSS 5 Polesana si avvale dei seguenti strumenti:

- sito Internet aziendale (www.aulss5.veneto.it);
- pagina Facebook ([Salute ULSS 5 Polesana](#));
- pagina Instagram ([@saluteulss5](#));
- pubblicazioni aziendali;
- locandine/depliant pieghevoli;
- sportelli informativi nelle varie sedi locali;
- Carta dei Servizi;
- incontri con la stampa del territorio ed emittenti radio e televisive.



Numeri Utili

Centralino P. O. Rovigo e Trecenta

04253931

Centralino P. O. di Adria

0426940111

Urgenza – Emergenza / SUEM

118

Centro unico di prenotazione (CUP) da fisso

800 061 644

Centro unico di prenotazione (CUP) da cellulare

0425 362000

Distretto di Rovigo

0425 393744

Distretto di Adria

0426 940513

URP

0425 394151 oppure 394812



REGIONE DEL VENETO
Servizio
Socio Sanitario
Regionale

REGIONE DEL VENETO



ULSS5
POLESANA

Ospedale Santa Maria della Misericordia

viale Tre Martiri, 140
45100 Rovigo

Ospedale Santa Maria degli Angeli

piazzale Degli Etruschi, 9
45011 Adria (Ro)

Ospedale San Luca

viale Prof. U. Grisetti, 265
45027 Trecenta (Ro)