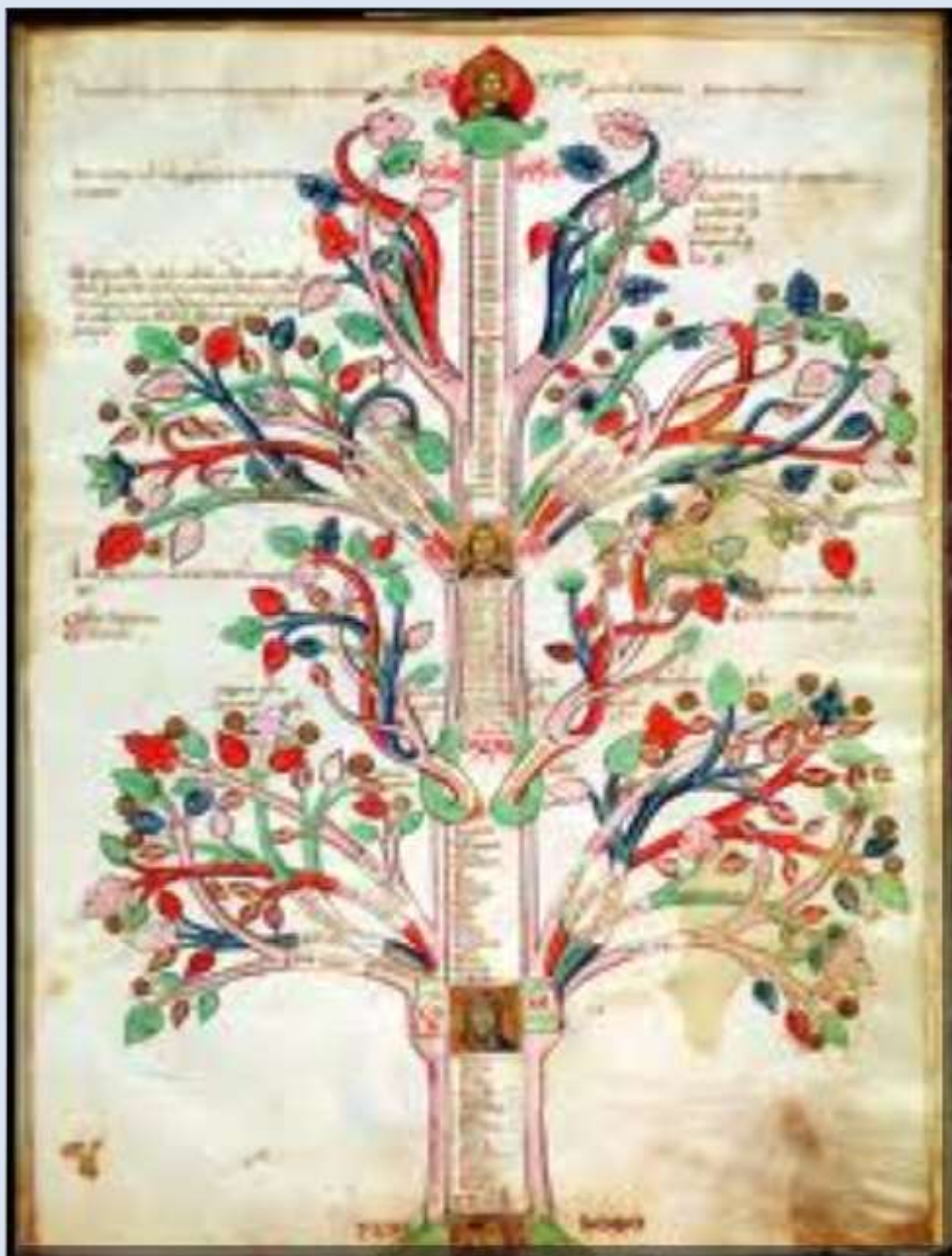


AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE COSENZA



CARTA DEI SERVIZI

L'Albero dei due Avventi, tratto da "Figurae" concepito e disegnato da Gioacchino da Fiore

CARTA DEI SERVIZI ONLINE 24/24

INDICE

A cosa serve la carta dei servizi?	pag. 4
Valori e principi ispiratori	pag. 6
Un buon modello per una buona assistenza sanitaria	pag. 8
Il contesto di riferimento:	pag. 10
L'organizzazione dell'Azienda	pag. 11
I Distretti	pag. 12
La rete ospedaliera	pag. 20
I Dipartimenti	pag. 25
Le Informazioni per accedere ai servizi: come e dove ottenerle	pag. 41
Commissione conciliativa	pag. 44
Comitato consultivo misto	pag. 45
Come si prenotano visite ed esami	pag. 46
Impegni dell'Azienda per la qualità dei servizi Diritti e doveri dei cittadini/utenti	pag. 48
La trasparenza e la verifica della qualità dei servizi	pag. 51
Elenco delle associazioni di volontariato	pag. 54



PRESENTAZIONE

Presentazione del Direttore Generale

Esiste un patto di solidarietà e fiducia fra voi tutti e la nostra Azienda, l'Asp di Cosenza. Il patto riguarda, innanzitutto, la qualità dei servizi offerti e gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti; e ancora, riguarda la necessità di fornire tutte le informazioni necessarie ai singoli individui per un appropriato e soddisfacente accesso ai servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento essenziale nel nostro impegno a mettere a disposizione dei cittadini tutte quelle informazioni che potranno facilitare il percorso di accesso ai servizi sanitari presenti sul nostro territorio, territorio assai vasto e con differenti caratteristiche.

E tuttavia, lo scopo della Carta dei Servizi non è solo quello di essere un efficace strumento di informazione. Essa ha un obiettivo altrettanto alto e significativo: esplicitare e dichiarare gli impegni aziendali verso la cittadinanza. Al primo posto, fra tali impegni, si pone senza alcun dubbio il miglioramento continuo e progressivo della sicurezza del paziente. Siamo consapevoli che oggi, in campo sanitario, la sicurezza si pone come un bene in tutti i sensi prioritario, sia perché rappresenta indiscutibilmente un obiettivo primario, sia perché non ammette deroghe né tentennamenti.

Se tutto questo si pone come un obiettivo essenziale, ci aspettiamo da tutti voi una funzione di verifica e di controllo, in modo tale che siano proprio gli utenti e tutti coloro che usufruiscono dei servizi presenti sul nostro territorio a custodire attivamente quel patto di solidarietà e fiducia per noi così importante.

Aver realizzato questa Carta consolida e accresce, infine, il grado di trasparenza cui l'Amministrazione intende attenersi al fine di garantire all'intera comunità dei cittadini adeguati servizi e al fine di rafforzare sempre più l'efficacia e l'efficienza del servizio sanitario.

Aver aggiornato la Carta dei Servizi a meno di due anni dalla precedente edizione vuole essere un esempio del nostro impegno verso gli utenti in tema di appropriatezza, efficacia e trasparenza delle informazioni che mettiamo a vostra disposizione.

A tutti voi i miei saluti più cordiali.

Il Direttore Generale

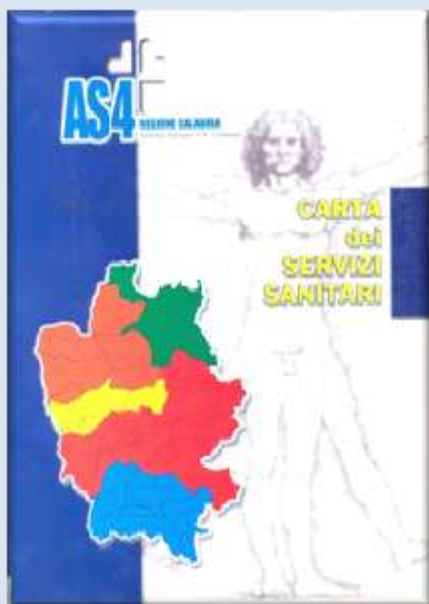
(dott. Raffaele Mauro)

A cosa serve la Carta dei Servizi?



La Carta dei Servizi non è solo uno strumento informativo, ma si pone come un punto di partenza per la tutela del diritto alla salute. Essa esplicita gli impegni sugli aspetti della tutela della salute che l'Azienda privilegia nel presente e nel prossimo futuro. In questo senso, la Carta rappresenta una sorta di patto tra l'ASP di Cosenza e i propri cittadini/utenti, soprattutto rispetto all'orizzonte della qualità dei servizi offerti e della sempre maggiore promozione di tale orizzonte.

Come e con chi è stata elaborata?



Questa quarta edizione, aggiornata ad ottobre 2015, della Carta dei Servizi - la seconda edizione risale al 2005 - è stata elaborata grazie all'impegno dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza (ASP), dell'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP Centrale) e di tutti gli URP presenti nel territorio. Va inoltre sottolineata la partecipata collaborazione di tutti coloro che - a vari livelli dell'organizzazione aziendale - hanno fornito non solo le informazioni da pubblicare, ma hanno dato validi suggerimenti.

A chi si rivolge? Dove trovarla



Come è quasi scontato dire, la Carta dei Servizi si pone come obiettivo privilegiato quello di favorire la rete di comunicazione tra l'Azienda e i propri cittadini/utenti. La presente edizione esce – almeno per il momento - in versione on line, ed è quindi reperibile sul sito dell'ASP: www.asp.cosenza.it.

Tutti potranno consultarla ed eventualmente potranno scaricare e stampare le sezioni di maggiore interesse. Abbiamo pensato che questo fosse il modo migliore per dare agibilità e diffusione alla Carta. E tuttavia, non si esclude, in un prossimo futuro, di fornire ai cittadini una versione in carta stampata di questo strumento informativo. Come già detto nella Presentazione, tutti gli operatori degli Uffici Relazione col Pubblico sono a disposizione dell'utenza per fornire informazioni dettagliate sui servizi e le prestazioni.

Cosa contiene e propone?



Si è più volte insistito sul criterio che ha guidato la stesura della Carta: agibilità e rapidità di consultazione. Proprio rispettando tale criterio, si è scelto di accogliere nella Carta solo informazioni di base sull'organizzazione sanitaria dell'Azienda e sull'accesso ai servizi. Essa rappresenta una sorta di percorso di massima nel territorio delle offerte sanitarie aziendali. I percorsi più particolari potranno essere suggeriti dagli operatori addetti all'informazione (URP) o, come ci auguriamo, dalla prossima pubblicazione (on line o cartacea) di carte più settoriali – carte dei servizi tematiche o dedicate all'offerta distrettuale. Nella presente edizione è stato dato maggior rilievo all'esplicitazione dei principi valoriali, dei modelli organizzativi di riferimento, degli assi portanti che guidano l'agire sanitario nella nostra Azienda. Questo per dare visibilità e sostanza all'intenzione di rendere visibile e corposa l'intenzione di rendere il patto con i cittadini non solo un proposito formale, ma un fatto sostanziale.



VALORI E PRINCIPI ISPIRATORI

Questa edizione della Carta dei Servizi – caratterizzata dalla esclusiva versione informatica - intende essere improntata alla trasparenza e alla partecipazione sociale; intende, inoltre, osservare le linee e i contenuti espressi dalla Carta Europea dei Diritti del Malato.

Promuovere la salute e, quindi, migliorare la qualità della vita della popolazione che vive nel territorio della nostra Azienda: è questo il primo e imprescindibile principio ispiratore della strategia e dei comportamenti aziendali. E infatti, l'assunzione del principio generale di "Responsabilità Sociale" dovrà trasparire da ogni obiettivo che l'Azienda si impone di raggiungere riguardo il benessere e la salute dei cittadini/utenti. Lo stesso principio orienterà ogni singola azione professionale e organizzativa e si renderà visibile nelle relazioni tra l'Azienda e le istituzioni ed associazioni locali.

In osservanza dei principi/valori tracciati dalla Carta Europea dei Diritti del Malato, l'ASP di Cosenza individua e indica i propri principi/valori:

- ✧ Universalismo, come diritto di ogni soggetto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede;
- ✧ Eguaglianza ed Equità, come pari dignità e opportunità di accedere ai servizi senza discriminazioni fondate su ceto, razza, religione e nazionalità;
- ✧ Solidarietà, intesa come impegno verso la reciprocità, la garanzia di pari opportunità ed il rispetto delle diversità;
- ✧ Diritto dei cittadini alla salute e all'azione della sua tutela;
- ✧ Imparzialità, in quanto impegno a ispirare ogni comportamento aziendale al criterio dell'obiettività e a quello della giustizia;
- ✧ Continuità, intesa come l'erogazione continua e regolare dei servizi;
- ✧ Diritto di scelta del cittadino, sulla base di informazioni adeguate tra differenti procedure ed erogatori di servizi sanitari;
- ✧ Partecipazione, come garanzia sia per la tutela dei propri diritti, sia per favorire ogni istanza collaborativa nei confronti dei soggetti che erogano offerta sanitaria;
- ✧ Efficienza ed efficacia, in quanto impegno a fare un utilizzo sempre appropriato delle risorse a disposizione;

- ✧ Visione complessiva del paziente, come volontà e impegno a rispettare il diritto del paziente a programmi diagnostici e terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali;
- ✧ Collaborazione, sia come asse portante di uno stile di lavoro tra gli operatori sanitari, sia come modalità relazionale con ogni paziente;
- ✧ Sicurezza, come rispetto del diritto di ogni individuo a non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e del diritto di accedere a servizi capaci di fornire elevati standard di sicurezza;
- ✧ Onestà, trasparenza, affidabilità e rispetto della dignità personale, quali tratti essenziali che dovranno improntare qualunque rapporto tra professionisti e pazienti.



UN BUON MODELLO PER UNA BUONA ASSISTENZA SANITARIA

Organizzare l'offerta per fornire all'utenza un prodotto sanitario sempre più adeguato, efficiente e rispondente ai bisogni richiede, per l'intera struttura aziendale, l'adozione di un modello di intervento. Quello che la nostra Azienda cercherà sempre più di realizzare ha come proprio principio la differenziazione e la specializzazione della risposta per le diverse fasi del bisogno sanitario di un cittadino: fase acuta; fase post-acuta e fase cronica.

L'articolazione organizzativa assume, pertanto, i seguenti punti di focalizzazione:

- il presidio ospedaliero (spoke) come luogo destinato alle cure del paziente in fase acuta; parte delle aree di degenza nei presidi ospedalieri è dedicata a funzioni per attività relative a bisogni assistenziali di tipo intensivo/estensivo per la fase post-acuta.
- I servizi domiciliari, ambulatoriali e, comunque, del territorio come luoghi dove trovare la risposta più appropriata ai bisogni sanitari e sociosanitari dell'ultima fase della post - acuzie e della cronicità, con uno spostamento dell'asse assistenziale verso la domiciliarità. Per alcune particolari cronicità e in assenza della famiglia, il modello organizzativo fa riferimento anche a strutture residenziali.

Le cure domiciliari integrate

E' opportuno soffermarsi brevemente su questo tema, così rispondente ai bisogni dei cittadini e, quindi, di massima importanza nelle scelte strategiche dell'Azienda.

Le Cure Domiciliari Integrate (CDI già ADI – Assistenza Domiciliare Integrata) sono il servizio domiciliare, multidisciplinare e multi professionale, dell'Azienda attraverso il quale essa realizza, a domicilio, la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti con patologie in atto o esiti delle stesse. La presa in carico ha l'obiettivo di stabilizzare il quadro clinico dei pazienti, limitarne il declino funzionale e migliorarne la qualità di vita.

L'aspetto saliente delle CDI – rispetto ad altri servizi offerti dall'ASP – è quello di tener conto della dimensione psico-fisico-sociale e non solo di quella sanitaria del paziente. Il malato cronico, infatti, è quasi sempre multiproblematico: agli operatori delle CDI è dunque richiesto di saper lavorare in squadra per soddisfare al meglio i bisogni del malato e della sua famiglia.

Le CDI si impegnano a differenziare, all'interno del servizio, gruppi omogenei di pazienti in funzione della natura del bisogno, dell'intensità e della complessità assistenziale.

Lo scopo prioritario è quello di far divenire il luogo di abitazione della persona presa in carico una sede favorevole alla vita e alla sopravvivenza, evitando il più possibile la dimensione di segregazione del malato e della sua famiglia; e ancora, di migliorare la qualità di vita dell'intero nucleo familiare.

Il territorio di competenza dell'Asp di Cosenza con i principali centri abitati



IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'ambito territoriale dell'ASP di Cosenza comprende 155 comuni localizzati su una superficie di 6.651 kmq, con una popolazione residente di 733,508 abitanti e con densità abitativa di 107,3 (abitanti/kmq) – dati ISTAT 2012.

La superficie dell'ASP copre l'intera provincia di Cosenza ed è caratterizzata da una densità demografica che, come già detto, è di poco più di 107 abitanti per kmq: una delle più basse rispetto alle altre provincie calabresi.

Il territorio della nostra Azienda è caratterizzato da una prevalenza di montagne e colline e conta ben 228 chilometri di coste. E' suddiviso in 155 comuni, concentrati in centri abitati, tutti con popolazione inferiore a 100.000 abitanti. E' molto alto il numero dei comuni con meno di 5.000 abitanti – esso rappresenta il 78,71% rispetto alla totalità.

La difficoltà dei collegamenti stradali tra alcune zone del territorio rende, talvolta, gravosa l'accessibilità alle strutture sanitarie e condiziona le modalità di offerta delle prestazioni in aree particolarmente periferiche.

Per quanto riguarda le maggiori caratteristiche della popolazione, va innanzitutto detto che nel censimento 2011 essa ha raggiunto circa 734.978 unità, con un decremento di circa 20.000 abitanti rispetto al censimento 2001.

I maschi costituiscono il 48,9% della popolazione; le femmine rappresentano il 51,1% dell'intera popolazione. La prevalenza della popolazione femminile su quella maschile conferma un dato nazionale ormai consolidato.

Da un punto di vista della futura programmazione dei servizi sanitari, è interessante fornire alcuni dati sulla popolazione superiore ai 65 anni. I maschi compresi fra i 65 anni e i 100 e più sono 66.199; i soggetti femminili compresi nello stesso arco di età sono, invece, 81.902.

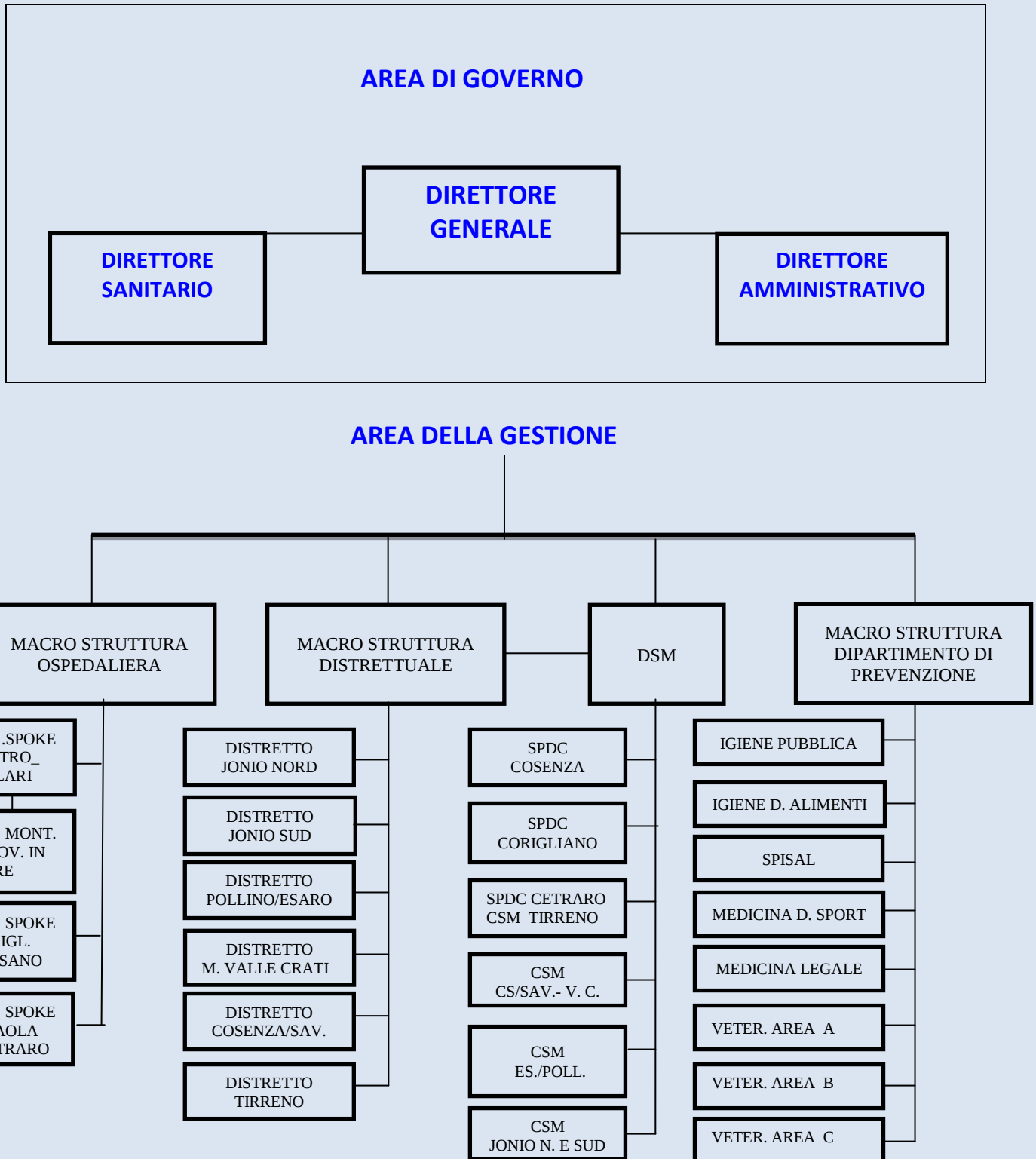
Gli anziani – gli individui, cioè, compresi fra i 65 e gli 85 anni – rappresentano il 17,7% dell'intera popolazione. Mentre gli appartenenti alla cosiddetta “quarta età” (soggetti superiori agli 85 anni) ne costituiscono il 2,9%.

Per quanto riguarda la popolazione straniera residente nel territorio dell'ASP, va innanzitutto detto che essa, con 30.725 unità, rappresenta il 3,3% della popolazione totale (dati ISTAT 1° gennaio 2015). La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla Romania con il 42,36% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dal Marocco (10,4%) e dall'Ucraina (5,75%). Tale dato – che va certamente integrato con il numero, non rilevabile, degli stranieri non censiti – deve diventare sempre più una piattaforma di partenza per particolari e mirate politiche sanitarie. Ma costituisce innanzitutto un punto di non ritorno per quei cambiamenti sociali che riguardano e toccano il nostro territorio. La Calabria, e il territorio della provincia di Cosenza, molto spesso non rappresenta solo “il luogo di sbarco” e di transito, ma diviene, per molti immigrati, luogo di permanenza stabile.



L'ORGANIZZAZIONE DELL'AZIENDA

L'ASP di Cosenza ha un organico di oltre 6000 persone e, per territorio di competenza, è una delle più estese d'Italia.. Al vertice dell'Azienda c'è il Direttore Generale, coadiuvato da un Direttore Sanitario e da un Direttore Amministrativo.



I DISTRETTI

Area di Coordinamento dei Distretti: Dott. **Antonio Perri**

I Distretti rappresentano l'articolazione territoriale dell'Azienda. Il territorio dell'Azienda Sanitaria di Cosenza – molto esteso, come già detto – si articola in 6 distretti. I loro confini sono stati recentemente ridisegnati, ed è stato ridotto il numero di quelli esistenti in precedenza. I distretti comprendono tutti i 155 Comuni dell'ambito territoriale provinciale. Sono stati così individuati: Distretto Sanitario Pollino-Esaro; Distretto Sanitario Cosenza-Savuto; Distretto Sanitario Media Valle Crati; Distretto Sanitario Tirreno; Distretto Sanitario Jonio Sud; Distretto Sanitario Jonio Nord. Ai Distretti spetta il compito di:

- Promuovere e sviluppare la collaborazione con i Comuni e con le forme associative per individuare gli specifici bisogni di salute ed effettuare la relativa programmazione degli interventi;
- Favorire e garantire l'integrazione tra attività territoriali ed ospedaliere e tra attività sanitarie e sociali;
- Assicurare l'accessibilità ai servizi sanitari e sociali, seguendo criteri di appropriatezza ed equità.

Ai Distretti afferiscono i CAPT, ovvero i Centri Assistenza Primaria Territoriale. Essi derivano dalla riconversione di Ospedali per acuti e possono essere variamente configurati, sempre con lo scopo di integrarsi con la rete locale dei servizi. Le funzioni principali dei CAPT riguardano l'integrazione tra attività di prevenzione, cura e riabilitazione; la presenza delle principali branche cliniche e quelle relative alla diagnostica di laboratorio; la presenza di un ambulatorio infermieristico e altre funzioni che saranno specificate nelle Carte dei Servizi Distrettuali on line. E' utile ricordare che tutti i CAPT restano aperti 12 ore al giorno.

Daremo di seguito le informazioni essenziali riguardanti l'offerta sanitaria di ciascun Distretto. Per informazioni più dettagliate e specifiche, sono a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico afferente a ciascun distretto, e il numero telefonico del centralino di ciascuna sede distrettuale. L'Azienda promuoverà a breve l'elaborazione e la pubblicazione on line di Carte dei Servizi Distrettuali.



Il Territorio dell'Azienda Sanitaria Provinciale si articola in sei Distretti:

Distretto Sanitario Pollino-Esaro:

Castrovillari, Frascineto, Mormanno, Laino Borgo, Laino Castello, Acquaformosa, Altomonte, Lungro, Saracena, Civita, Morano Calabro, San Basile, Firmo, San Marco Argentano, Tarsia, Terranova, Cervicati, Fagnano Castello, Malvito, Mongrassano, Mottafollone, Roggiano Gravina, San Donato di Ninea, San Lorenzo Del Vallo, San Sosti, Santa Caterina Albanese, Sant'Agata d'Esaro, Spezzano Albanese.

Distretto Sanitario Cosenza – Savuto:

Aprigliano, Carolei, Casole Bruzio, Celico, Cerisano, Cosenza, Spezzano della Sila, Dipignano, Domanico, Lappano, Mendicino, Pedace, Piane Crati, Pietrafitta, Rovito, Serra Pedace, Spezzano Piccolo, Trenta, Zumpano, Altilia, Bianchi, Belsito, Carpanzano, Cellara, Colosimi, Figline Vegliaturo, Grimaldi, Malito, Mangone, Marzi, Panettieri, Parenti, Paterno Calabro, Pedivigliano, Rogliano, Santo Stefano di Rogliano, Scigliano.

Distretto Sanitario Valle Crati:

Torano Castello, Rende, Castiglione Cosentino, Castrolibero, Marano Marchesato, Marano Principato, Rose, San Pietro in Guarano, San Vincenzo La Costa, Bisignano, Cerzeto, Luzzi, Lattarico, Montalto Uffugo, Rota Greca, San Benedetto Ullano, San Martino di Finita, Aciri, Santa Sofia d'Epiro, San Fili.

Distretto Sanitario Ionio Sud:

Rossano, Paludi, Longobucco, Cropalati, Crosia, Calopezzati, Caloveto, Cariati, Terravecchia, Scala Coeli, Pietrapaola, Mandatoriccio, Campana, Bocchigliero, San Giovanni in Fiore.

Distretto Sanitario Ionio Nord:

Corigliano, Trebisacce, Villapiana, San Lorenzo Bellizzi, Roseto Capo Spulico, Rocca Imperiale, Plataci, Montegiordano, Nocera, Oriolo Calabro, Francavilla Marina, Cerchiara di Calabria, Castroregio, Cassano allo Ionio, Canna, Amendolara, Albidona, Alessandria del Carretto, Vaccarizzo Albanese, San Giorgio Albanese, San Cosmo Albanese, San Demetrio Corone.

Distretto Sanitario Tirreno:

Amantea, Aiello Calabro, Belmonte Calabro, Cleto, Fiumefreddo Bruzio, Lago, Longobardi, San Pietro in Amantea, Serra d'Aiello, Paola, Cetraro, Acquappesa, Bonifati, Falconara Albanese, Fuscaldo, Guardia Piemontese, San Lucido, Sangineto, Praia a Mare, Scalea, Aieta, Belvedere Marittimo, Buonvicino, Diamante, Grisolia, Maierà, Orsomarso, Papasidero, San Nicola Arcella, Santa Domenica Talao, Santa Maria del Cedro, Tortora, Verbicaro.



DISTRETTO AREA JONIO NORD

Distretto area Jonio Nord (Trebisacce - Corigliano) Direttore: Dott. Nicola Tridico Via Stevenson, 24 Centralino: 0983/8801 e.mail: distrettocorigliano@asp.cosenza.it distretto.trebisacce@asp.cosenza.it		
Struttura Complessa	Struttura semplice	Struttura Semplice Dipartimentale
Direzione Distretto		
	Casa della Salute Trebisacce	
Cure Primarie di area	Ass. Sanitaria di Base e Cure Domiciliari	
		Radiologia ed ecografia territ. (J. Nord)
	Centro glaucoma e mal. Oftalmologiche (J. Nord)	
	Specialistica Ambulat. e Riabilitazione (FKT) (J. Nord)	
		Cure palliative Hospice Cassano
	Tutela Famiglie, Donne e Infanzia (J. Nord)	
	Neuropsichiatria infantile (J. Nord) e (Jonio Sud)	
	Assist. Sogg. Dip. Sost. Stup. (SERT) (J. Nord)	
		Lab. Bioch/Clinica e Tossicologia Cassano

DISTRETTO AREA JONIO SUD

Distretto area Jonio Sud (Rossano - Cariati - SGF)
 Direttore : Dott. **Alessandro Donnici**
 Via Nestore Mazzei Rossano
 Centralino: 0983/513536 e.mail: distrettocariati@asp.cosenza.it

Struttura Complessa	Struttura semplice	Struttura Semplice Dipartimentale
Direzione Distretto		
	Casa della Salute Cariati	
Cure Primarie di area (Sud)	Ass.Sanitaria di Base e Cure Domiciliari	
	Specialistica Ambulatoriale e Riabilitazione (FKT) (J. Sud)	
	Farmaceutica Territoriale Jonio Nord e Jonio Sud	
	Neurofisiopatologia	
	Tutela Famiglie, Donne e Infanzia (J. Sud)	
	Assist. Sogg. Dip. Sost. Stup. (SERT) (J. Sud)	

DISTRETTO ESARO POLLINO

Distretto Esaro-Pollino (Castrovillari/San Marco A.)

Direttore: Dott. **Vincenzo Arena**

Viale del Lavoro, Castrovillari email: vincenzo.arena@asp.cosenza.it

Centralino: 0981/4851 e.mail: desaropollino@asp.cosenza.it

Struttura Complessa	Struttura semplice	Struttura Semplice Dipartimentale
Direzione Distretto		
	Casa della Salute San Marco Argentano CAPT Lungro	
Cure primarie di area	Assistenza Sanitaria di Base e Cure Domiciliari	
	Specialistica Ambulatoriale e Riabilitazione (FKT) (E/P)	
Ginecologia Preventiva Pollino/Tirreno		
	Tutela Famiglia, Donne, Infanzia (Es./Poll.)	
	Neuropsichiatria Infantile (NPI) (Es./Poll.)	
	Assistenza Soggetti Dipendenti Sostanze Stupefacenti (SERT) (Es./Poll.)	

DISTRETTO MEDIA VALLE CRATI

Distretto Media Valle Crati (Rende/MVC/Acri) Direttore: Dott. **Achille Straticò**
Via Kennedy, 28 Roges di Rende
Centralino 0984/843011 e.mail: distrettomvc@asp.cosenza.it

Struttura Complessa	Struttura semplice	Struttura Semplice Dipartimentale
Direzione Distretto		
Cure Primarie di area	Ass. Sanitaria di Base e Cure Domiciliari	
	Farmaceutica Territoriale CS-VC	
	Specialistica Ambulatoriale e Riabilitazione (FKT) (VC)	
	UO Neurologia ad Indirizzo Riabilitativo	
	Patologia Clinica (Valle Crati)	
	Tutela Famiglie, Donne e Infanzia (VC)	
	Neuropsichiatria Infantile (NPI) (VC)	

DISTRETTO COSENZA-SAVUTO

Distretto di Cosenza-Savuto (Cosenza/Rogliano) Direttore: Dott. **Antonio Perri**
 Via Milelli, 23 Cosenza email: antonio.perri54@asp.cosenza.it
 Centralino: 0984/8933853 e.mail: distrettocosenza@asp.cosenza.it

Struttura Complessa	Struttura semplice	Struttura Semplice Dipartimentale
Direzione Distretto		
		Coord. Assistenza Integrativa e Protesica
Cure Primarie	Ass. Sanitaria di Base e Cure Domiciliari	
		Gestione Personale Continuità Ass.
Farmaceutica Territoriale Cosenza-Jonio Nord/Sud	Farmaceutica Territoriale Pollino/Esaro	Farmacovigilanza- epidemiologia e monitoraggio spesa
Neurologia Territoriale e Centro Sclerosi Multipla	Specialistica Ambulatoriale e Riabilitazione FKT	
		Unità ricerca biotecnologica (CS/Sav)
Coordinamento Attività Medicina Fisica e Riabilitativa		Riabilitazione Foniatrica
		Riabilitazione Estensiva a Ciclo Diurno
		Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare
Ginecologia Preventiva Cosenza/Savuto/VC/Jonio		
	Neuropsichiatria Infantile Cosenza/Savuto	
	Tutela Famiglie, Donne e Infanzia (CS/Sav)	
		Pneumologia Territoriale
Assist. Sogg. Dip. Sost. Stup. (SERT) Cosenza		Alcolologia
		Rete terapia del Dolore e Cure Palliative
		Gestione Integrata Assistenza Penitenziaria

DISTRETTO TIRRENO

Distretto Tirreno (Praia-Scal./Paola-Cetr./Amantea)
 Direttore: Dott.ssa **Giuliana Bernaudo**
 Via Santa Maria, Amantea - email: giuliana.bernaudo@gmail.com
 Centralino: 0982/4911 e.mail: asl.dist3.segreteria@libero.it

Struttura Complessa	Struttura semplice	Struttura Semplice Dipartimentale
Direzione Distretto		
	CAPT Praia a Mare	
Cure Primarie	Assistenza Sanitaria di Base e Cure Domiciliari	
Farmaceutica Territoriale Tirreno-Pollino/Esaro	Farmaceutica Territoriale Tirreno	
	Specialistica Ambulatoriale e Riabilitazione (FKT) (Tirreno)	
	Tutela Famiglie, Donne, Infanzia (Tirreno)	
	Neuropsichiatria Infantile (NPI) (Tirreno)	
	Ass. sogg. Dip. Sost. Stup. - SERT (Tirreno)	

LA RETE OSPEDALIERA

L'organizzazione dell'assistenza ospedaliera dell'ASP di Cosenza è strutturata secondo il principio delle reti cliniche integrate e individua tre tipologie di presidi ospedalieri: gli HUB, gli SPOKE e gli ospedali di montagna. Tale modello prevede la concentrazione della casistica più complessa – o che necessita di più complessi sistemi produttivi – in un numero limitato di centri (HUB). L'attività degli HUB è fortemente integrata con quella dei centri ospedalieri periferici (SPOKE). I Presidi Ospedalieri sono così dislocati sul territorio:

- ❖ Ospedali SPOKE: Castrovillari, Rossano-Corigliano e Cetraro-Paola;
- ❖ Ospedale di zona montana San Giovanni in Fiore;
- ❖ Struttura di riabilitazione intensiva di Mormanno.

Ciascun Presidio Ospedaliero fornisce prestazioni sanitarie elettive e in regime di urgenza; di diagnosi, terapia, cura e riabilitazione; in regime di ricovero, in degenza continuativa, in day hospital o day surgery o secondo modalità ambulatoriali. Nel loro insieme, i Presidi Ospedalieri rappresentano un polo capace di erogare prestazioni di emergenza e di media ed alta specialità. Per i cittadini residenti nel bacino d'utenza essi costituiscono un polo di riferimento; i Presidi Ospedalieri attuano ogni forma di cooperazione e integrazione con i 6 distretti socio-sanitari per realizzare pienamente il modello che pone al centro la continuità assistenziale del paziente.

Vista la struttura orografica del territorio dove agisce l'Azienda – forte presenza della catena appenninica e, comunque, di zone geograficamente (e dal punto di vista dei trasporti) disagiate – è stato individuato un Ospedale di Montagna, in grado di offrire un servizio di emergenza efficace a quei cittadini che vivono, appunto, in una zona che presenta difficoltà di collegamento rapido con la rete HUB-SPOKE.

Ciascun Presidio Ospedaliero rappresenta un livello di responsabilità condivisa dei livelli qualitativi e di appropriatezza delle prestazioni erogate, e quindi del miglioramento continuo della qualità e del governo clinico.

Di seguito saranno fornite le informazioni di massima riguardanti i Presidi Ospedalieri. Informazioni più dettagliate potranno essere fornite da successive pubblicazioni più specifiche e mirate, dagli operatori degli URP distrettuali o eventualmente, dei presidi ospedalieri e dagli operatori dei centralini dei presidi stessi.



SPOKE PAOLA – CETRARO Direttore: Dott. Vincenzo Cesareo Località Testa – Cetraro Tel. 0982-977231			
Presidio Osp. di Paola	Via M. Curie	<u>Reparti in funzione:</u> Medicina generale, Chirurgia generale, Ortopedia e Traumatologia, Oncologia medica, Emodialisi, Cardiologia UTIC, Anestesia e Rianimazione, Pronto soccorso, Radiologia medica, Radiologia clinica, Medicina trasfusionale, Direzione Sanitaria. <u>Servizi Ambulatoriali:</u> Medicina interna, Chirurgia, Cardiologia, Diabetologia, Endocrinologia, Nefrologia, Terapia del dolore, Oncologia.	0982-5811
Presidio Osp. di Cetraro	Località Testa	<u>Reparti in funzione:</u> Chirurgia generale, Urologia, Osteria e Ginecologia, Pediatria, AFO Medico-Neuro-Cardiologica, Psichiatria, Oculistica, Radiologia, Laboratorio analisi, Pronto soccorso, Emodialisi. Anestesia e terapia intensiva, <u>Servizi di:</u> Endoscopia digestiva, Fisioterapia, Odontoiatria sociale. <u>Servizi Ambulatoriali:</u> Dermatologia, Neurologia, Cardiologia, Ortopedia, Diabetologia, Senologia, Nefrologia, Radiologia, Medicina, Cura per l'obesità.	0982-9771

OSPEDALE SPOKE CASTROVILLARI
Direttore: Dott. **Salvatore De Paola**
Tel. 0981-485267

Presidio Ospedaliero di Castrovillari	Viale del Lavoro	<u>Reparti in funzione:</u> Medicina, Chirurgia, Pediatria, Ostetricia e Ginecologia, Ortopedia, Cardiologia, Bronco- Pneumologia, Oculistica, Emodialisi, Reumatologia, Oncologia, Centro Trasfusionale, Diagnostica per immagini, Laboratorio analisi, Anatomia e istologia patologica. <u>Servizi Ambulatoriali:</u> ORL, Gastroenterologia.	0981-4851
Urp Ospedale			Numero verde 800258043

SPOKE CORIGLIANO-ROSSANO
Direttore: Dr. **Pierluigi Carino**
Tel. 0983-517294

Presidio Ospedaliero di Corigliano	Viale Rimembranze	<u>Reparti in funzione:</u> Chirurgia, Urologia, Ostetricia-Ginecologia, Pediatria, Medicina, Neurologia, Psichiatria. <u>Servizi Ambulatoriali:</u> Chirurgia, Urologia, Ostetricia e ginecologia, Pediatria, Medicina, Neurologia, Radiologia, Laboratorio Analisi.	0983-8801
Presidio Ospedaliero di Rossano	Via Ippocrate Rossano Scalo	<u>Reparti in funzione:</u> Rianimazione, Dialisi, Nefrologia, Cardiologia UTIC, Ortopedia, Lunga degenza, Chirurgia, Oculistica, Otorino, Oncologia, Pronto soccorso. <u>Servizi Ambulatoriali:</u> Lab.Analisi, Tac-Risonanza, Radiologia, Nefrologia, Cardiologia, Ortopedia, Oncologia, Oculistica, Otorino, Ematologia, Centro Trasmfusionale, Centro raccolta Sangue, Anatomia Patologica, Chirurgia, Farmacia ospedaliera.	0983-5171
Urp Ospedaliero			0983517358

OSPEDALE DI ZONA MONTANA San Giovanni in Fiore Referente: Dr. Costantino De Luca			
Presidio Ospedaliero di San Giovanni in Fiore	Via Gramsci	<u>Reparti in funzione:</u> Medicina interna. <u>Servizi Ambulatoriali:</u> Multidisciplinare chirurgico, Cardiologia, Dialisi, Diagnostica per immagini, Laboratorio analisi, Ginecologia, Anestesia, Medicina, Oncologia, Pronto soccorso h24.	0984-9790
OSPEDALE DI ZONA MONTANA ACRI "BEATO ANGELO" Direttore Dott. Salvatore De Paola Tel. 0984-913247			
Presidio Ospedaliero di Acri	Via Ippocrate	<u>Reparti in funzione:</u> Medicina Interna, Chirurgia Generale. Servizi Ambulatoriali : Chirurgia, Urologia, Dialisi, Diagnostica per immagine, Laboratorio analisi, Ginecologia, Anestesia, Medicina	0984-9131
STRUTTURA DI RIABILITAZIONE INTENSIVA DI MORMANNO Responsabile: Dott.ssa Marilena Morano			
Contrada Malinieri		0981-840111	
Reparti in funzione: Riabilitazione intensiva. Eroga: CAPT. (Centro Assistenza Primaria Territoriale)			

I DIPARTIMENTI

Si aggregano in ogni Dipartimento strutture operative, semplici e complesse. Tale aggregazione viene attuata in una specifica tipologia organizzativa e gestionale che ha l'obiettivo di fornire risposte unitarie, flessibili, tempestive e complete rispetto ai compiti assegnati. I Dipartimenti, che costituiscono l'organizzazione funzionale di più unità operative, agiscono in una logica di rete, pur mantenendo ciascuna unità operativa la propria autonomia e responsabilità professionale.

Gli ambiti di attività del Dipartimento sono:

- Coordinamento del corretto utilizzo delle risorse umane;
- Coordinamento e organizzazione dell'attività assistenziale e tecnico amministrativa;
- Gestione del piano annuale di attività;
- Utilizzazione ottimale dei posti-letto, degli spazi e delle apparecchiature;
- Coordinamento con le attività degli altri dipartimenti, dei distretti e con i medici di medicina generale e pediatri di libera scelta;
- Promozione di iniziative finalizzate alla umanizzazione dell'assistenza;
- Studio e applicazione di sistemi integrati di gestione.

L'assetto organizzativo dell'ASP di Cosenza prevede, allo stato attuale, due **Dipartimenti Strutturali**: quello di Prevenzione e quello di Salute Mentale. Di seguito sarà fornito in modo schematico l'ambito di attività dei due Dipartimenti, di interesse diretto per i cittadini-utenti.

Oltre a questi due, nel 2014, sono stati attivati i **Dipartimenti Funzionali**. Il loro principale obiettivo è quello di migliorare la pratica clinico-assistenziale, la presa in carico del paziente e l'integrazione multi-professionale e multidisciplinare attraverso la realizzazione delle Reti Cliniche per Patologia. Attraverso le Reti si intende integrare l'attività ospedaliera per pazienti acuti e post-acuti con l'attività territoriale nell'ambito dell'organizzazione ospedaliera in HUB e in SPOKE. Anche di tali Dipartimenti sarà fornito, di seguito, uno schema che da le principali informazioni per contattare il personale che vi lavora e, allo stesso tempo, rende conto delle attività e delle prestazioni fornite da ciascun Dipartimento.

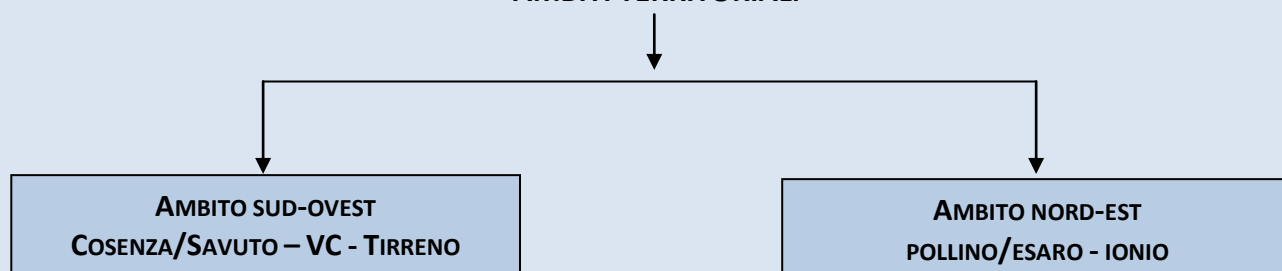
DESCRIZIONE DELLO STATO ORGANIZZATIVO

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

Direttore: Dott. Marcello Perrelli

Via Tagliamento, 15 Tel. 0984-8933507

AMBITI TERRITORIALI



ORGANIZZAZIONE DEI SINGOLI AMBITI PER DISCIPLINA AFFERENTE E DEFINIZIONE DEI CENTRI DI RESPONSABILITÀ E CENTRI DI COSTO DECENTRATI:

DISCIPLINA	AMBITO	UUOOS dipartimentali
IGIENE PUBBLICA	PROVINCIALE	MEDICINA PREVENTIVA
SIAN	COSENZA-SAVUTO-VC-TIRRENO	
	SIAN POLLINO-ESARO-JONIO	
SPISAL	COSENZA-SAVUTO-VC-TIRRENO	
	SIAN POLLINO-ESARO-JONIO	
MED.LEGALE	COSENZA-SAVUTO-VC-TIRRENO	
	SIAN POLLINO-ESARO-JONIO	
SPORT	PROVINCIALE	
	ATTIVITA' MOTORIA	PROMOZIONE ATTIVITÀ MOTORIA
EPIDEMIOLOGIA	PROVINCIALE	
SVET AREA A	SVET A POLLINO-ESARO- TIRRENO	
	SVET COSENZA-JONIO	
SVET AREA B	PROVINCIALE	
SVET AREA C	SVET C PROVINCIALE	

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

Direttore Dott. Aristide Filippo

Cosenza - Piazza Amendola - tel. 0984.8933374 - fax 0984.8933382

S.O.C. “CSM COSENZA/SAVUTO - VALLE CRATI”

Direttore Dott. Domenico Buccomino

Cosenza - Piazza Amendola - tel. 0984.893 3375-3368 fax 0984.893 3367

S.O.C. “CSM TIRRENO E SPDC CETRARO”

Direttore Dott. Arturo Sica

Scalea - Via Covello - tel. 0985.2837245 fax 0985.2837249

CSM COSENZA	PIAZZA AMENDOLA – TEL 0984.893 3375	P.T. SCALEA	VIA COVELLO – TEL. 0985.2837250 - 2837251
CSM RENDE	VIA MOLINELLA, 33 – TEL. 0984.392759	P.T. PAOLA	C.DA TINA – TEL. 0982.613487
CSM MONTALTO UFFUGO TAVERNA	S. TRINITA’ – TEL. E FAX 0984.938292	P.T. AMANTEA	VIA BALDACCHINI – TEL 0982.491276
CSM ROGLIANO	VIA E. ALTOMARE – TEL. 0984.987127	SPDC CETRARO	OSPEDALE CIVILE C.DA TESTA – TEL. 0982.977254
CSM ACRI	VIA A. GEMELLI – TEL. 0984.913217		

S.O.C. “IONIO NORD E IONIO SUD”

Direttore Dott.ssa Raffaella Violetta

Rossano - Via Nestore Mazzei - tel. 0983.517573 fax 0983.517563

S.O.C. “POLLINO/ESARO”

Direttore Dott. Ssa Marianna Ardillo

Castrovillari - Via degli Ospedali - tel 0981.485424 - fax 0981.491950

CSM TREBISACCE	TEL. 0981.58363	CSM CASTROVILLARI	0981.485424
CSM CORIGLIANO	TEL E FAX 0983.856464	CSM ROGGIANO GRAVINA	0984.507798
CSM CARIATI	0983.517706		
CSM ROSSANO	0983.517706		
CSM S. GIOVANNI IN FIORE	0984.979418		



PRESTAZIONI

Promuove la salute mentale attraverso la realizzazione di interventi di prevenzione, diagnosi e cura e riabilitazione del disagio-disturbo della popolazione adulta, tardo-adolescente e anziana. Valutazione e terapia demenze (Centro U.V.A.).

In particolare:

S.O.C. “CSM COSENZA – SAVUTO – VALLE CRATI”

- ♦ Visite psichiatriche in ambulatorio e a domicilio
- ♦ Attività di filtro e prevenzione sui ricoveri psichiatrici e di controllo sulla degenza
- ♦ Consulenze specialistiche a favore di altri reparti ospedalieri
- ♦ Follow-up psicofarmacologici ambulatoriali e domiciliari
- ♦ Ricoveri in strutture pubbliche e private
- ♦ Psicoterapie strutturate individuali, familiari e di gruppo
- ♦ Colloqui di supporto psicologico
- ♦ Psicodiagnostica e valutazioni psicologiche
- ♦ Accertamento medico-legale
- ♦ Attività riabilitative e risocializzanti
- ♦ Interventi di Rete
- ♦ Invio e monitoraggio per interventi riabilitativi in strutture semi residenziali e residenziali psichiatriche
- ♦ Attività di filtro e di invio ad altre strutture specialistiche
- ♦ Collaborazione con Enti preposti alla salute dei minori
- ♦ Collaborazione con Organi di Giustizia
- ♦ Consulenza specialistica a favore di “servizi di confine” (Dipendenze, Neuropsichiatria Infantile, Disabili, Consultori Familiari)
- ♦ Consulenze specialistiche a favore di Servizi Territoriali e di altri Istituti di Degenza
- ♦ Attività di tutoraggio pre e post lauream

S.O.C. “CSM TIRRENO E SPDC CETRARO”

- ♦ Valutazioni cliniche bio-psico-sociali in ambulatorio e a domicilio
- ♦ Ricoveri in SPDC
- ♦ Attività di filtro e prevenzione sui ricoveri psichiatrici e di controllo sulla degenza
- ♦ Consulenze specialistiche a favore di altri reparti ospedalieri
- ♦ Follow-up psicofarmacologici ambulatoriali e domiciliari
- ♦ Psicoterapie strutturate individuali, familiari e di gruppo
- ♦ Colloqui di supporto psicologico
- ♦ Psicodiagnostica e valutazioni psicologiche
- ♦ Consulenze medico-legali
- ♦ Attività riabilitative e risocializzanti
- ♦ Interventi socioassistenziali
- ♦ Invio e monitoraggio per interventi terapeutico-riabilitativi in strutture semi residenziali e residenziali psichiatriche
- ♦ Attività di filtro e di invio ad altre strutture specialistiche
- ♦ Collaborazione con Enti preposti alla salute dei minori
- ♦ Collaborazione con Organi di Giustizia
- ♦ Consulenza specialistica a favore di “servizi di confine” (Dipendenze, Neuropsichiatria Infantile, Disabili, Consultori Familiari)
- ♦ Consulenze specialistiche a favore di Servizi Territoriali e di altri Istituti di Degenza convenzionati



S.O.C. “CSM IONIO NORD – IONIO SUD”

- ♦ Visite psichiatriche in ambulatorio e a domicilio
- ♦ Attività di filtro e prevenzione sui ricoveri psichiatrici e di controllo sulla degenza
- ♦ Consulenze specialistiche a favore di altri reparti ospedalieri
- ♦ Follow-up psicofarmacologici ambulatoriali e domiciliari
- ♦ Ricoveri in strutture pubbliche e private
- ♦ Psicoterapie strutturate individuali, familiari e di gruppo
- ♦ Colloqui di supporto psicologico
- ♦ Psicodiagnostica e valutazioni psicologiche
- ♦ Accertamento medico-legale
- ♦ Attività riabilitative e risocializzanti
- ♦ Interventi di Rete
- ♦ Attività di filtro e di invio ad altre strutture specialistiche
- ♦ Invio e monitoraggio per interventi riabilitativi in strutture semi residenziali e residenziali psichiatriche
- ♦ Collaborazione con Enti preposti alla salute dei minori
- ♦ Collaborazione con Organi di Giustizia
- ♦ Consulenza specialistica a favore di “servizi di confine” (Dipendenze, Neuropsichiatria Infantile, Disabili, Consultori Familiari)
- ♦ Consulenze specialistiche a favore di Servizi Territoriali e di altri Istituti di Degenza
- ♦ Attività di tutoraggio pre e post lauream

S.O.C. “CSM ESARO POLLINO”

- ♦ Visite psichiatriche in ambulatorio e a domicilio
- ♦ Follow-up psicofarmacologici ambulatoriali e domiciliari
- ♦ Day Hospital
- ♦ Centro diurno
- ♦ Ricoveri in strutture pubbliche e private
- ♦ Accertamenti e consulenze di medicina legale
- ♦ Attività di filtro e di invio ad altre strutture specialistiche
- ♦ Attività di filtro e prevenzione sui ricoveri psichiatrici e di controllo
- ♦ Servizio di Adolescentologia
- ♦ Psicologia clinica
- ♦ Psicoterapie strutturate individuali, familiari e di gruppo
- ♦ Colloqui di supporto psicologico
- ♦ Psicodiagnostica e valutazioni psicologiche
- ♦ Invio e monitoraggio per interventi riabilitativi in strutture semi residenziali e residenziali psichiatriche
- ♦ Collaborazione con Enti preposti alla salute dei minori
- ♦ Collaborazione con Organi di Giustizia
- ♦ Consulenza specialistica verso reparti ospedalieri e Pronto Soccorso
- ♦ Consulenza specialistica a favore di Servizi Territoriali
- ♦ Consulenza specialistica a favore di “servizi di confine” (SERT, Neuropsichiatria Infantile, Disabilità, Consultori familiari, Servizi Sociali Comunali)
- ♦ Attività di tutoraggio pre e post lauream

PER GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO SI PREGA DI TELEFONARE ALLE SINGOLE STRUTTURE AI NUMERI SOPRA INDICATI

MODALITA' DI ACCESSO

PRENOTAZIONE TRAMITE CUP - PRENOTAZIONE TELEFONICA - ACCESSO DIRETTO



DIPARTIMENTO FUNZIONALE FARMACEUTICO OSPEDALE - TERRITORIO

Direttore D.ssa Marilù Vulnera

Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza



Dipartimento Farmaceutico
Ospedale Territorio

Direzione di Dipartimento - Via Medaglie d'Oro, 14 Cosenza Tel 0984-8933215

Comitato di Dipartimento

U.O. Interdipartimentale di Farmacovigilanza, Farmacoepidemiologia e Farmacoeconomia

Area di Vigilanza Dispositivi Medici

Ufficio DPC

FARMACEUTICA TERRITORIALE			FARMACEUTICA OSPEDALIERA	
U.O.C. F.T. COSENZA SAVUTO VALLE CRATI IONIO NORD IONIO SUD	sedi		U.O.C. F.O. SPOKE CASTROVILLARI	sedi
	Cosenza- Rende			Castrovillari
	Trebisacce		U.O.C. F.O. SPOKE ROSSANO CORIGLIANO	Rossano
	Corigliano			Corigliano
	Rossano			Paola
	Cariati		U.O.C. F.O. SPOKE PAOLA CETRARO	Cetraro
	San Giovanni in Fiore			
U.O.C. F.T. TIRRENO POLLINO ESARO	Amantea		U.O.C. F.O. SAN GIOVANNI IN FIORE	P.O. S. Giovanni in Fiore
	Cetraro			
	Scalea			
	Praia a Mare		U.O.C. F.O. ACRI	P.O. ACRI
	San Marco Argentano			
	Castrovillari			

Monitoraggio della Spesa Farmaceutica

Area rischio clinico

Formazione tecnico-didattica

Area gestione flussi

Informazione medico-scientifica

IL DIPARTIMENTO FARMACEUTICO si pone come promotore nella Governance Clinica attraverso strumenti e strategie sanitarie che vanno verso la promozione integrata della qualità dei servizi, prestazioni ed efficienza, intervenendo nei percorsi di cura e nei processi assistenziali puntando sull'integrazione tra le conoscenze multidisciplinari:

medicina basata sull'evidenza; rilevazione aderenza terapeutica; monitoraggio appropriatezza prescrittiva; informazioni al management; data management; linee guida e percorsi assistenziali; clinical audit; risk management e rischio clinico; consolidamento ed implementazione della farmacovigilanza; formazione continua ed attività didattica; coinvolgimento degli utenti; definizione delle caratteristiche tecniche del sistema informativo aziendale - gestione flussi; monitoraggio, controllo della spesa farmaceutica; sviluppo, implementazione, monitoraggio delle attività di distribuzione diretta compreso 1° ciclo di terapia; distribuzione per conto DPC; gestione integrata di unità di manipolazione farmaci antitumorali; implementazione e monitoraggio delle attività legate ai dispositivi medici: vigilanza, definizione repertorio, altro; processi di innovazione.

FARMACEUTICA TERRITORIALE

UOC Farmaceutica Territoriale

aree: Cosenza/Savuto/Valle Crati
Ionio nord/Ionio sud

UOC Farmaceutica Territoriale

aree: Tirreno – Pollino/Esaro

Attività e prestazioni convenzionate:

- ✓ Informazione all'utenza e ai MMg e PLS nonché Medici Specialisti in merito alla derogabilità dei farmaci, alla modalità prescrittiva, alla interpretazione delle note AIFA,
- ✓ rispetto alla appropriatezza prescrittiva e controllo dell'iperprescrizione. Attività di commissioni dedicate.
- ✓ Istruttoria farmacie aperte al pubblico: pianta organica, indennità, processi amministrativi.
- ✓ Gestione albo titolari, collaboratori e pratiche professionali.
- ✓ Vigilanza ordinaria, straordinaria preventiva sulle farmacie aperte al pubblico e depositi farmaceutici conformemente alla normativa nazionale e regionale vigente. Attività di commissioni dedicate.
- ✓ Vigilanza sulle parafarmacie.
- ✓ Attività di controllo previste dal DPR 309/90 e s.m.i. in materia di stupefacenti e sostanze psicotrope.
- ✓ Ricezione e controllo delle DCR e successivi adempimenti procedurali.
- ✓ Controllo tecnico contabile prescrizioni farmaceutiche.
- ✓ Monitoraggio prescrizioni farmaceutiche anche in collaborazione con più strutture aziendali e organi istituzionali e giudiziari.
- ✓ Ricezione, controllo, archiviazione dei Piani Terapeutici relativi ai farmaci la cui prescrizione impone attivazione da parte delle strutture autorizzate.
- ✓ Farmacovigilanza e vigilanza su farmaci e dispositivi medici.

ASSISTENZA FARMACEUTICA TERRITORIALE DIRETTA: AFTD

Farmacie Territoriali di: *Rende; San Giovanni in Fiore; Corigliano Calabro; Rossano Calabro; Cariati; Trebisacce; Scalea; Cetraro; Amantea; San Marco Argentano; Castrovillari.*

Attività e prestazioni:

- ✓ Attività di sorveglianza, monitoraggio ed informazione scientifica.
- ✓ Erogazione beni farmaceutici ai presidi territoriali.
- ✓ Dispositivi medici, stomie, ausili, CVC a pazienti aventi danni.
- ✓ Erogazione di alimenti speciali per Nutrizione Artificiale Domiciliare.
- ✓ Erogazione farmaci a pazienti affetti da particolari patologie.
- ✓ Erogazione farmaci prescrizioni visita ambulatoriale.
- ✓ Erogazione farmaci e beni farmaceutici alla popolazione carceraria.
- ✓ Attività in commissioni e comitati aziendali.

FARMACEUTICA OSPEDALIERA

ASSISTENZA FARMACEUTICA OSPEDALIERA: AFO

Farmacie Ospedaliere di: *Spoke Castrovillari; Spoke Paola/Cetraro; Spoke Rossano/Corigliano; Ospedale Aciri; Ospedale San Giovanni in Fiore.*

Attività e prestazioni:

- ✓ Attività di sorveglianza, monitoraggio ed informazione scientifica.
- ✓ Erogazione beni farmaceutici ai reparti ospedalieri.
- ✓ Erogazione farmaci dimissioni ospedaliere – primo ciclo di terapia.
- ✓ Manipolazione dei farmaci antiblastici e gestione delle UFA.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 17.00

MODALITA' D'ACCESSO

Prenotazione telefonica e accesso diretto



DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO E TECNICO-LOGISTICO

Direttore Dott. Nicola Buoncristiano

Cosenza - Via degli Alimena, 8 - tel. 0984.8933430 – cell. 3355228808

Il Dipartimento Amministrativo Tecnico-Logistico coordina e supporta i servizi delle otto Unità Operative Complesse ad esso afferenti:

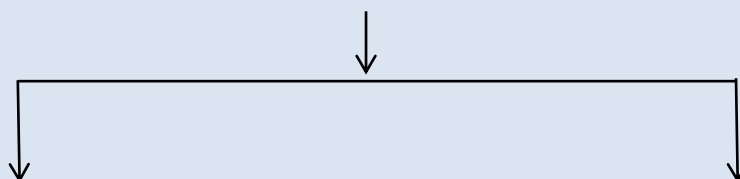
- ❖ GESTIONE AFFARI GENERALI
- ❖ GESTIONE AFFARI LEGALI
- ❖ GESTIONE FORNITURE, SERVIZI E LOGISTICA
- ❖ GESTIONE INFRASTRUTTURE E TECNOLOGIE
- ❖ GESTIONE RISORSE ECONOMICHE FINANZIARIE
- ❖ GESTIONE RISORSE UMANE
- ❖ GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO – CED
- ❖ TECNOLOGIE BIOMEDICHE E SANITARIE (INGEGNERIA CLINICA)

Orario di ricevimento: da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

DIPARTIMENTO FUNZIONALE AREA SERVIZI

Direttore Dott. Stefano Giusti

Rossano – Via Ippocrate – tel. 0983.517369/309/371 – fax 0983.517373



AMBITO SUD OVEST
Cosenza/Savuto Valle Crati Tirreno

AMBITO NORD EST
Pollino/Esaro Ionio Nord Ionio Sud

ORGANIZZAZIONE DEI SINGOLI AMBITI PER DISCIPLINA AFFERENTE
E DEFINIZIONE DEI CENTRI DI RESPONSABILITÀ E CENTRI DI COSTO DECENTRATI

UU.OO.SS. DIPARTIMENTALI	AMBITO	UBICAZIONE
U.O. RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	IONIO SUD- IONIO NORD	P.O. ROSSANO
U.O. RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	POLLINO ESARO	P.O. CASTROVILLARI
U.O. RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	TIRRENO	P.O. CETRARO - P.O. PAOLA
U.O. MEDICINA DI LABORATORIO	IONIO NORD – IONIO SUD	P.O. CORIGLIANO E ROSSANO
U.O. MEDICINA DI LABORATORIO	TIRRENO	P.O. PAOLA E CETRARO
U.O. SERVIZIO TRASFUSIONALE	IONIO SUD	P.O. ROSSANO
U.O. SERVIZIO TRASFUSIONALE	POLLINO ESARO	P.O. CASTROVILLARI
U.O. RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	VALLE CRATI	P.O. ACRI
U.O. RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	IONIO SUD	P.O. SAN GIOVANNI IN FIORE
U.O. LABORATORIO ANALISI	VALLE CRATI	P.O. ACRI
U.O. LABORATORIO ANALISI	IONIO SUD	P.O. SAN GIOVANNI IN FIORE
U.O. PATOLOGIA CLINICA	POLLINO ESARO	P.O. CASTROVILLARI
U.O. SERVIZIO TRASFUSIONALE	TIRRENO	P.O. CETRARO - P.O. PAOLA
U.O. ANATOMIA PATOLOGICA	POLLINO ESARO	P.O. CASTROVILLARI
U.O. CENTRO RICERCA BIOTECNOLOGICA <i>in sinergia con</i> U.O. EMATOLOGIA A.O. ANNUNZIATA	COSENZA – SAVUTO	APRIGLIANO – VIA SAN NICOLA

DIPARTIMENTO FUNZIONALE AREA MEDICA

Direttore D.ssa Teresa Cicchetti

Rossano - Via Ippocrate – tel. 0983-517211 fax 0983-517276

AL DIPARTIMENTO AFFERISCONO:

UU.OO. DIPARTIMENTALI	UBICAZIONE
U.O.C. MEDICINA GENERALE	CORIGLIANO
U.O.C. MEDICINA GENERALE	PAOLA
U.O.C. MEDICINA GENERALE	CASTROVILLARI
U.O.S. MEDICINA GENERALE	ACRI
U.O.S. MEDICINA GENERALE	SAN GIOVANNI IN FIORE
U.O.C. LUNGODEGENZA E RIABILITAZIONE INTENSIVA	ROSSANO
U.O.C. LUNGODEGENZA E RIABILITAZIONE INTENSIVA	MORMANNO
U.O. LUNGODEGENZA	CETRARO
U.O.S. REUMATOLOGIA	CASTROVILLARI
U.O.S. ENDOCRINOLOGIA	PAOLA
U.O.C. BRONCOPNEUMOLOGIA	CASTROVILLARI
U.O.S. RIABILITAZIONE CARDIORESPIRATORIA	CASTROVILLARI
RETE ONCOLOGICA	UBICAZIONE
U.O.C. ONCOLOGIA	ROSSANO
U.O.S. ONCOLOGIA	CASTROVILLARI
U.O.C. ONCOLOGIA	PAOLA
RETE NEUROLOGICA	UBICAZIONE
U.O.C. NEUROLOGIA	CORIGLIANO
U.O.S. NEUROLOGIA	CASTROVILLARI
U.O.S. NEUROLOGIA	CETRARO
RETE NEFRODIALITICA	CENTRI SATELLITE
U.O.C. NEFROLOGIA E DIALISI ROSSANO	TREBISACCE - CARIATI
U.O.C. NEFROLOGIA E DIALISI PAOLA	AMANTEA – CETRARO – PRAIA A MARE
U.O.C. NEFROLOGIA E DIALISI CASTROVILLARI	LUNGRO – ACRI – S. GIOVANNI IN FIORE SAN MARCO ARGENTANO – COSENZA

DIPARTIMENTO FUNZIONALE AREA CHIRURGICA

Direttore Dott. Massimo Candela

P.O. Paola – Via Promintesta – tel. 0982-581280 – 0982-5811 (centralino)

STRUTTURE COMPLESSE (U.O.C.)	STRUTTURE SEMPLICI (U.O.)	STRUTTURE SEMPLICI DIPARTIMENTALI
CHIRURGIA GENERALE CASTROVILLARI		
CHIRURGIA GENERALE PAOLA	CHIRURGIA GENERALE CETRARO	
		CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA
		SENOLOGIA
	CHIRURGIA GENERALE MULTIDISCIPLINARE ACRI	
	CHIRURGIA GENERALE MULTIDISCIPLINARE SAN GIONANNI IN FIORE	
CHIRURGIA GENERALE CORIGLIANO	GASTROENTEROLOGIA ENDOSCOPIA DIGESTIVA	
UROLOGIA AFO CHIRURGIA ROSSANO		
UROLOGIA CETRARO		URODINAMICA
UROLOGIA CASTROVILLARI		
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA ROSSANO		
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA CASTROVILLARI		
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PAOLA		
OCULISTICA CASTROVILLARI		
OCULISTICA CETRARO		
OCULISTICA ROSSANO		
OTORINOLARINGOIATRIA ROSSANO		
	OTORINOLARINGOIATRIA E PREVENZIONE SORDITA' CASTROVILLARI	



DIPARTIMENTO FUNZIONALE EMERGENZA-URGENZA ED ACCETTAZIONE I° LIVELLO

Direttore Dott. Natale Straface

tel. 0983-517342/207 - fax 0983-517202 - email nastrafa@gmail.com

STRUTTURE COMPLESSE DIPARTIMENTALI	STRUTTURE SEMPLICI
MEDICINA E CHIRURGIA DI ACCETTAZIONE ED URGENZA CENTRO SPOKE PAOLA- CETRARO	PRONTO SOCCORSO STABILIMENTO OSPEDALIERO PAOLA
	PRONTO SOCCORSO STABILIMENTO OSPEDALIERO CETRARO
MEDICINA E CHIRURGIA DI ACCETTAZIONE ED URGENZA CENTRO SPOKE CASTROVILLARI	PRONTO SOCCORSO STABILIMENTO OSPEDALIERO CASTROVILLARI
	PRONTO SOCCORSO STABILIMENTO OSPEDALIERO ACRI
MEDICINA E CHIRURGIA DI ACCETTAZIONE ED URGENZA CENTRO SPOKE CORIGLIANO - ROSSANO	PRONTO SOCCORSO STABILIMENTO OSPEDALIERO ROSSANO
TERAPIA INTENSIVA ED ANESTESIA CETRARO	U.O. RIANIMAZIONE CETRARO
TERAPIA INTENSIVA ED ANESTESIA CASTROVILLARI	
TERAPIA INTENSIVA ED ANESTESIA ROSSANO	UO RIANIMAZIONE ROSSANO
	U.O. MEDICINA E CHIRURGIA D'URGENZA ACRI
	U.O. MEDICINA E CHIRURGIA D'URGENZA S. GIOVANNI IN FIORE
EMERGENZA TERRITORIALE CENTRALE OPERATIVA 118	U.O. PET AREA COSENZA-SAVUTO TIRRENO
	U.O. PET AREA POLLINO-ESARO IONIO
CARDIOLOGIA E UTIC ROSSANO	
CARDIOLOGIA E UTIC CASTROVILLARI	U.O. EMODINAMICA CASTROVILLARI
CARDIOLOGIA E UTIC PAOLA	



DIPARTIMENTO FUNZIONALE DELLE DIPENDENZE

L'ambito d'intervento del Dipartimento comprende:

- Comportamenti di abuso e dipendenza relativi a sostanze psicotrope legali e illegali
- Comportamenti compulsivi (gioco d'azzardo, videogiochi, doping, ecc.)
- Tabagismo

Obiettivi:

- Prevenzione comportamenti d'abuso
- Diagnosi e trattamento precoce della dipendenza
- Interventi terapeutici per soggetti con dipendenza stabilizzata

ACCESSO LIBERO E SENZA RICHIESTA DEL MEDICO - DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8.30 ALLE 12.30 E GIOVEDÌ POMERIGGIO DALLE 15.00 ALLE 17.30

U.O.C. SER.T COSENZA CENTRO ANTIFUMO	VIA FIUME	TEL 0984.8933841 FAX 0984.8933842	DIRETTORE F.F. DOTT. ROBERTO CALABRIA
SER.T CASTROVILLARI	VIA M. MASSACRA	TEL 0981.485456 FAX 0981.491527	RESPONSABILE DOTT. DOMENICO CORTESI
SER.T PAOLA	VIA LATINA, 2	TEL E FAX 0982.613469	RESPONSABILE DOTT. ROCCO MAZZEO
SER.T SCALEA	VIA E. COVELLO LOC. PETROSA	TEL E FAX 0985.2837211	RESPONSABILE DOTT.SSA GIUSEPPINA TUFO
SER.T ROSSANO	VIA IPPOCRATE C/O P.O.	TEL. 0983.517348 FAX 0983.517349	RESPONSABILE DOTT. PAOLO SAVOIA
SER.T CORIGLIANO	VIA STEVENSON	TEL E FAX 0983.880416	RESPONSABILE DOTT.SSA ANNA DI NOIA
SER.T TREBISACCE	VIALE DELLA LIBERTÀ	TEL E FAX 0981.500846	RESPONSABILE DOTT. FRANCO AMENDIOLARA

PRESSO I SER.T DI COSENZA, CASTROVILLARI, CORIGLIANO, ROSSANO E PAOLA È ATTIVA L'ASSISTENZA IN CARCERE AI DETENUTI TOSSICODIPENDENT



ALCOLOGIA COSENZA VIA DELLE MEDAGLIE D'ORO, 28 TEL 0984.8933236 RESPONSABILE DOTT.SSA MARIA AMENDOLA

MODALITÀ D'ACCESSO PER VISITE E TRATTAMENTI PREVIO APPUNTAMENTO AL NUMERO 0984.8933832/3844

ALCOLOGIA ROGLIANO VIA E. ALTOMARE TEL 0984.987131 FAX 0984.987100 RESPONSABILE DOTT. ELIO OLIVETI

OLTRE ALLE ALTRE PRESTAZIONE PRESSO L'U.O. ALCOLOGIA DI ROGLIANO SONO ATTIVATI I GRUPPI DI RIABILITAZIONE ALCOLOGICA

MODALITÀ D'ACCESSO: DIRETTA

LABORATORIO ANALISI CLINICHE, BIOCHIMICA CLINICA, MICROBIOLOGIA, BIOLOGIA MOLECOLARE E TOSSICOLOGIA DI I° E II° LIVELLO

CASSANO IONIO EX OSPEDALE - VIA PONTE NUOVO, 2 TEL. 0981.780302/304/305/306 RESPONSABILE RESPONSABILE DOTT. LUCIANO A. CORRADO



DIPARTIMENTO FUNZIONALE MATERNO-INFANTILE (INTERAZIENDALE)

Direttore: **Dott. Gianfranco Scarpelli**

STRUTTURA COMPLESSA	STRUTTURA SEMPLICE	STRUTTURA SEMPLICE DIPARTIMENTALE
PEDIATRIA CORIGLIANO	NEONATOLOGIA E NIDO CORIGLIANO	
PEDIATRIA CASTROVILLARI	NEONATOLOGIA E NIDO CASTROVILLARI	
PEDIATRIA CETRARO	NEONATOLOGIA E NIDO CETRARO	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA CORIGLIANO	FISIOPATOLOGIA RIPRODUZIONE CORIGLIANO	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA CASTROVILLARI	ECOGRAFIA DIAGNOSI PRENATALE	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA CETRARO	FISIOPATOLOGIA RIPRODUZIONE CETRARO	
GINECOLOGIA PREVENTIVA ESARO-POLLINO TIRRENO		
GINECOLOGIA PREVENTIVA IONIO COSENZA-SAVUTO VALLE CRATI		
COORDINAMENTO CONSULTORI FAMILIARI		COORD. ATTIVITA' PSICO-SOCIALI CONSULTORI
	TUTELA FAMIGLIE, DONNE E INFANZIA IONIO NORD	
	TUTELA FAMIGLIE, DONNE E INFANZIA IONIO SUD	
	TUTELA FAMIGLIE, DONNE E INFANZIA ESARO-POLLINO	
	TUTELA FAMIGLIE, DONNE E INFANZIA VALLE CRATI	
	TUTELA FAMIGLIE, DONNE E INFANZIA COSENZA-SAVUTO	
	TUTELA FAMIGLIE, DONNE E INFANZIA TIRRENO	
	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE COSENZA-SAVUTO	
	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE IONIO NORD-IONIO SUD	
	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE ESARO-POLLINO	
	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE VALLE CRATI	
	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE TIRRENO	



LE INFORMAZIONI PER ACCEDERE AI SERVIZI DELL'ASP DI COSENZA:

COME E DOVE OTTENERLE

Ci sono più modi per ottenere informazioni sui servizi offerti dall'ASP di Cosenza. Gli utenti possono accedere al:

sito internet www.asp.cosenza.it: il sito dell'Azienda contiene informazioni dettagliate, puntuali e aggiornate sull'intera Azienda e i suoi servizi.

Oppure telefonare al:

Centralino aziendale: 0984 8931. Per i numeri telefonici delle sedi distrettuali si veda alle pagine 14-19.

L'ASCOLTO E LA TUTELA DEL CITTADINO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Azienda incontra e accoglie le richieste dei cittadini in un luogo dedicato, l'URP.

Che cosa offre al cittadino?

- 1 Accoglienza, informazioni e orientamento: informazioni sui servizi, sulle prestazioni e le loro modalità di erogazione, al fine di facilitare e agevolare l'accesso ai servizi rendendo il più possibile "amichevole" il rapporto fra l'Azienda e i suoi utenti;
- 2 Accoglienza delle segnalazioni dei cittadini: reclami, rilievi, ma anche suggerimenti indirizzati al cambiamento positivo ed, eventualmente, elogi;
- 3 Accettazione delle dichiarazioni di volontà a donare/non donare gli organi.

L'URP Centrale ha sede a Cosenza in via delle Medaglie d'Oro n.12. Numero telefonico: 0984 8933220 – fax: 0984 8933224. Per tutti gli altri URP, si veda a pag. 30

I PUNTI INFORMATIVI URP DELL'ASP DI COSENZA



Cosenza



Rogliano



Rende



Acri



Montalto



Rossano



Castrovillari



Cariati



Amantea



San Marco Argentano

INDIRIZZI URP ASP COSENZA

Cosenza	Urp Centrale Via delle Medaglie d'oro, 12	0984-8933220/3247/3249 Fax 0984.8933224	urpcentralecs@asp.cosenza.it urpcentralecs@pec.aspcs.gov.it
Rogliano	Via Altomare	0984-987104 Fax 0984.987100	pagliarourp@libero.it
Acri	Via Ippocrate, 66	0984 - 913218 0984 - 955873	urpacri@libero.it
Rende	Via Kennedy - pal. Lanzone	0984 - 8430310	urp.vallecrati@asp.cosenza.it
Montalto Uffugo	C.da Pianette, 3	0984 - 924410 0984 924411	ercvil@libero.it
Rossano/ Ionio Sud	Via Ippocrate	0983 - 517358 0983 - 517429	urpjoniosud@asp.cosenza.it
Cariati/ Ionio Sud	Via Nazionale	0983 - 941325	urpcariatirossano@gmail.com
Castrovillari	Viale del Lavoro	numero verde 800258043 tel. fax 0981- 485607	urp.castrovillari@asp.cosenza.it
San Marco Argentano	Via Belvedere	0984 – 510306	urp.sanmarco@asp.cosenza.it
Amantea	Via Santa Maria	0982 - 491234 0982 - 491209	asp.urppaola@libero.it



LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA (CMC)

un ulteriore livello di tutela

Che cos'è la Commissione Mista Conciliativa?

Essa costituisce un ulteriore grado di tutela e garanzia per il cittadino. Infatti, riesamina i reclami del cui esito il cittadino/utente si ritiene insoddisfatto. L'accesso alla CMC può essere fatto direttamente o attraverso le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti. La CMC, istituita nella nostra Azienda nel 1997, è competente per i reclami relativi ad aspetti organizzativi del servizio fornito (ad esempio, insoddisfazioni che riguardano l'informazione, l'accoglienza, l'umanizzazione, ecc). Essa, invece, non è competente e non può intervenire quando il grado di insoddisfazione riguarda gli aspetti prettamente contenutistici della prestazione, quali: una diagnosi ritenuta sbagliata, la non appropriatezza della prestazione sanitaria, ecc. In conclusione, la Commissione non è l'organo preposto alla tutela del cittadino insoddisfatto per il contenuto sanitario di servizi erogati.

Le decisioni della CMC non sono vincolanti per l'Azienda; e tuttavia, se il Direttore Generale non le dovesse condividere, è tenuto a giustificarne i motivi.

Finalità

La CMC è volta a gestire e tentare di risolvere eventuali controversie fra l'utente e l'Azienda favorendo in tutti i modi la prospettiva della conciliazione, per abbassare il livello di conflitto e giungere ad una decisione finale condivisa dalle parti. Il suo operato ha il fine di non far approdare le controversie a livello dello scontro amministrativo o giurisdizionale. Essa si impegna ad accertare lo svolgimento dei fatti e ad individuare le cause che hanno prodotto l'insoddisfazione dell'utente.

Tutto al fine di contribuire al loro superamento e di evitare, quindi, l'uso di altre vie di rivendicazione.

Come si attiva?

L'utente può rivolgersi alla CMC – come si è già detto, o direttamente o tramite associazioni – qualora non si ritenga soddisfatto dalla risposta ricevuta per un reclamo dallo stesso presentato. Il ricorso, effettuabile tramite una lettera inviata al Direttore Generale o al Presidente della Commissione, dovrà essere presentato entro 30 giorni dal ricevimento della risposta relativa al reclamo.



IL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo promosso dall'ASP: ad esso sono riconosciuti poteri consultivi e propositivi. Obiettivo prioritario del CCM è di favorire in ogni modo l'incremento dell'indice di soddisfazione dei cittadini/utenti e, quindi, di intervenire per migliorare la percezione di qualità dei servizi offerti. Più in generale il CCM si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Umanizzare i servizi sia nelle strutture sia nelle relazioni tra cittadini e operatori sanitari;
- Semplificare i percorsi di accesso alle prestazioni sanitarie;
- Monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, non solo raccogliendo e analizzando dati e informazioni, ma anche sollecitandone la partecipazione soprattutto per quanto riguarda la qualità delle prestazioni erogate dall'ASP.

Il Comitato Consultivo Misto rappresenta una sorta di ponte di osservazione e sollecitazione affinché le strategie dell'Azienda siano sempre più mirate ad ottenere un adeguato livello di soddisfazione dell'utenza. Esso sorge in una prospettiva di reciproca collaborazione con l'operato dell'ASP per contenere e infine eliminare gli eventuali punti di criticità presenti nell'erogazione dei servizi.

L'ASP di Cosenza si impegna a costituire in tempi brevissimi il proprio Comitato Consultivo Misto, approvando contemporaneamente un Regolamento atto a formalizzare e concretizzare il modus operandi del Comitato stesso.



COME SI PRENOTANO VISITE ED ESAMI

E' possibile effettuare una prenotazione attraverso più vie:

1 telefonicamente, attraverso il servizio CUP telefonico;

2 recandosi di persona, presso gli sportelli CUP dislocati presso i poliambulatori e i presidi ospedalieri di tutto il territorio della nostra Azienda.

3 in alcune parafarmacie: è in via di attuazione un sistema di prima sperimentazione che consentirà la prenotazione in alcune parafarmacie territoriali. L'Azienda si impegna ad estendere in futuro tale sistema.

Il CUP telefonico consente la prenotazione non solo di visite specialistiche, ma anche di un esteso numero di prestazioni sanitarie. Sono escluse quelle prestazioni che necessitano di una particolare preparazione prima della loro effettuazione.

Per prenotare, contattare il seguente numero: 0984 709025. Gli operatori telefonici sono a disposizione nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 14; martedì, mercoledì e giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 15 alle ore 18.

In che modo prenotare

Tutti coloro che intendono effettuare una prenotazione telefonica dovranno essere già in possesso della prescrizione medica. Si consiglia, per evitare disservizi e inutili perdite di tempo, di accertarsi – prima di telefonare – che ciò che il proprio medico ha scritto sia chiaro e leggibile.

Si consiglia, inoltre, di avere ben presente il proprio numero di codice fiscale. A questo punto, potrà essere proficuamente effettuata la telefonata. Dopo la prenotazione, si invita ad annotare per iscritto le modalità – data, ora e luogo – dell'appuntamento.

Quali prestazioni sono escluse dalla prenotazione telefonica?

Non è possibile prenotare al CUP telefonico:

- quelle prestazioni che necessitano di informazioni ed indicazioni da parte del personale sanitario addetto riguardo la preparazione all'esame (esempio: esami strumentali come rx con contrasto, ecografie...);
- gli esami di laboratorio.

Disdetta o rinuncia alla prenotazione: Laddove dovesse accadere che il cittadino si trovi nell'impossibilità di recarsi all'appuntamento sanitario prenotato, si consiglia e si invita vivamente ad **effettuare una telefonata di disdetta** – se possibile, almeno due giorni prima della data fissata. Tale procedura consentirà di lasciare il posto ad un altro utente e di utilizzare al meglio le risorse umane e tecniche a disposizione dell'Azienda e della cittadinanza.

L'Azienda si impegna, in un prossimo futuro, a mettere a disposizione dei cittadini/utenti numeri telefonici dedicati per l'operazione di disdetta.

Altre prenotazioni

Per il rinnovo delle patenti speciali, è possibile prenotare la visita presso la Medicina Legale di Cosenza al seguente numero di fax: 0984 893 605. Per le altre prestazioni legate alla Medicina Legale (rinnovo patenti A e B, porto d'armi, ecc.) il servizio viene effettuato senza prenotazione, con accesso diretto recandosi agli sportelli delle varie sedi distrettuali di Medicina Legale.

Le prestazioni richieste sono a totale carico dell'utente, non esistono infatti nei LEA (livelli essenziali assistenza) di cui al DPCM novembre 2001

Come e dove pagare il ticket?

- Alle casse ticket dell'ASP di Cosenza;
- Negli uffici postali - dove è attivo il servizio di "Sportello amico" – è possibile effettuare il pagamento dei ticket sanitari.



GLI IMPEGNI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI/UTENTI

Gli impegni aziendali

In tutte gli URP, in tutti i servizi territoriali, nei presidi ospedalieri e negli SPOKE saranno presenti espositori con materiale informativo cartaceo sull'offerta di servizi che l'Azienda fornisce ai propri cittadini.

Facile e chiara riconoscibilità degli operatori aziendali e dei professionisti a contatto col pubblico mediante apposito cartellino di riconoscimento ed altri strumenti informativi con lo scopo di diffondere e ampliare la conoscenza delle figure professionali appartenenti alla struttura organizzativa (esempio: consegna al paziente all'ingresso in un reparto ospedaliero di un breve foglio informativo).

Umanizzazione

dell'accesso: l'Azienda si impegna a rendere l'approccio al cittadino/utente da parte di tutti gli operatori il più possibile "accogliente", favorendo una modalità di relazione sempre improntata al rispetto reciproco e alla cordialità.

del dolore: applicazione di procedure per la gestione del dolore. Vivere senza dolore è un diritto di cui tutti i cittadini devono poter godere, ed è un dovere del medico combattere la sofferenza inutile in tutte le situazioni in cui non ha più alcun valore diagnostico. Oggi è possibile "curarlo" assicurando ai pazienti una dignitosa qualità della vita. Attraverso una rete sempre più diffusa di specialisti, l'impegno è di trattare il dolore di qualsiasi origine e non solo neoplastico. L'Azienda si impegna ad ampliare una rete di servizi per la terapia del dolore a disposizione di pazienti di ogni età e a tutti i livelli assistenziali (ospedaliero, ambulatoriale e domiciliare).

Consenso informato: prima di essere sottoposto a qualunque trattamento chirurgico, diagnostico o terapeutico, ogni paziente ha il diritto di essere informato in modo dettagliato e comprensibile da parte dell'operatore sanitario impegnato in quel caso. L'informazione dovrà riguardare i potenziali rischi connessi alle modalità di esecuzione di quelle prestazioni sanitarie in modo che il paziente possa aderire, in piena consapevolezza, nel suo interesse e per il suo bene, ai trattamenti stessi.

Ascolto dei cittadini: l'URP si impegna a dare risposta scritta ai reclami presentati dai cittadini entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso. Laddove il caso segnalato sia particolarmente complesso, il termine potrà slittare e, comunque, si comunicherà al cittadino tale evenienza. L'Azienda si impegna non solo a prendere in esame ogni singolo reclamo presentato all'URP, ma anche a mettere in atto "azioni positive" volte a migliorare le procedure delle prestazioni oggetto di segnalazione. Sarà, inoltre, potenziato il lavoro della Commissione Mista Conciliativa, in modo da garantire il più possibile i cittadini non soddisfatti delle risposte ricevute al reclamo presentato. Sarà attivato nel più breve tempo possibile, un numero verde pressol'URP



Centrale, in modo da agevolare l'accesso dei cittadini alla possibilità di ricevere informazioni gratuite, rapide ed efficaci.

Potenziamento dei percorsi di facile accessibilità tramite:

- ampliamento della rete delle prenotazioni di specialistica ambulatoriale (**CUP telefonico** con utilizzo di operatori dedicati, incremento del numero degli operatori stessi, delle linee e, se possibile, degli orari di ricezione delle chiamate;
- impegno a concretizzare, in futuro, la possibilità che i servizi destinati ai disabili e agli anziani siano riuniti in un punto di accesso facilitato e dedicato;
- adeguamento delle sedi territoriali di erogazione delle prestazioni ai criteri di accessibilità, sicurezza e confort.

Tempi di attesa: l'Azienda si impegna pubblicare sul proprio sito internet i tempi di attesa per le prestazioni erogate. Al momento della prenotazione, ogni cittadino sarà comunque informato dei tempi di attesa relativi alla prestazione richiesta, in modo tale che egli possa eventualmente scegliere la sede che gli apparirà più opportuna (per scegliere dove effettuare una prestazione sono visibili anche le agende dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza). L'Azienda si impegna, altresì, a soddisfare in pieno quanto previsto dal Piano Nazionale di Governo delle Liste d'Attesa, visto che dal 1° ottobre 2013 è già possibile gestire posti riservati per classi di priorità U: urgente entro 72 ore; B: brevi entro 10 giorni; D: differibili entro 60 giorni; P: programmabili entro 180 giorni;

Sviluppo della mediazione culturale per i cittadini stranieri. L'Azienda si impegna a riprendere e potenziare tale offerta verso i cittadini stranieri, visto il numero crescente di residenti stranieri presente nel proprio territorio di competenza.

Igiene e accoglienza: l'Azienda si impegna a garantire che tutti gli ambienti dove vengono erogate prestazioni sanitarie (ambulatori, sale visite specialistiche, reparti ospedalieri, ecc) risultino sempre in uno stato adeguato sia dal punto di vista dell'igiene che di quello della sicurezza. Si impegna, inoltre, in caso di degenza ospedaliera, a fornire al paziente un'alimentazione non solo varia e di buona qualità, ma anche rispettosa delle diverse culture, fedi religiose e tradizioni alimentari; oltre ovviamente all'impegno che il regime alimentare rispetti le condizioni di salute di ciascuno.

Dimissioni da ricoveri ospedalieri: l'Azienda si impegna a favorire sempre più la prospettiva che le dimissioni da un reparto ospedaliero avvengano garantendo la continuità delle cure al paziente, attraverso un lavoro di rete che assicuri la crescita dei collegamenti tra ospedale e servizi territoriali.

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA E DEI CITTADINI

- *Puntuale rispetto degli orari di apertura e chiusura di tutti i servizi aperti al pubblico, siano essi di natura sanitaria che amministrativa;
- *Rispetto reciproco, in ogni occasione e in tutte le circostanze, fra gli operatori aziendali e i cittadini/utenti;
- *Collaborazione e cooperazione fra cittadini e professionisti aziendali.

I DIRITTI DEI CITTADINI

I diritti dei cittadini

In osservanza di quanto statuito dalla Carta Europea dei Diritti del Malato, ogni cittadino/utente ha diritto:

- *Ad essere assistito in maniera tempestiva e qualificata secondo quanto è previsto e stabilito dal Sistema Sanitario Nazionale;
- *A ricevere assistenza e cura nel rispetto della dignità umana e dei convincimenti culturali, filosofici e della fede religiosa di ciascuno;
- *A ricevere sempre informazioni chiare, semplici e corrette riguardo i servizi cui accede e le prestazioni erogate, nel rispetto della soggettività di ogni persona e della sua salute;
- *A ottenere in ogni occasione rispetto per la propria intimità e riservatezza, qualunque sia la pratica medica, infermieristica, diagnostica o terapeutica cui venga sottoposto;
- *A ricevere un quadro dettagliato e completo di informazioni relative a qualsiasi intervento o terapia gli venga proposta per poter esprimere il proprio "consenso informato"; ha inoltre diritto di rifiutare o interrompere un intervento medico e ricevere, quindi, informazioni adeguate e dettagliate sulle conseguenze e sulle implicazioni prodotte dall'interruzione o dal rifiuto;
- *A esprimere e inoltrare suggerimenti, rilievi, reclami o eventuali elogi e a ricevere una risposta, nei tempi previsti dalla legge.

I doveri dei cittadini

I cittadini/utenti devono:

- ° In tutti gli ambienti sanitari e amministrativi dell'Azienda, ogni singolo utente è tenuto a osservare le regole di un comportamento adeguato, rispettando i diritti degli altri utenti e nel massimo spirito di collaborazione con il personale aziendale; dovranno essere evitati comportamenti da cui possono derivare situazioni di disturbo o disagio per tutte le altre persone presenti nella struttura;
- ° Agire sempre nella prospettiva della massima collaborazione e correttezza nei riguardi degli operatori aziendali presenti, per non intralciare la loro attività e renderla il più efficace possibile;
- ° Rispettare non solo le regole in vigore, ma aver rispetto anche degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature che si trovano in ciascuna struttura.

LA TRASPARENZA E LA VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

L'accesso agli atti

L'ASP di Cosenza garantisce a tutti i cittadini/utenti di consultare e acquisire copia degli atti amministrativi adottati. La consultazione potrà avvenire tramite l'Albo Telematico dell'Azienda, dove compariranno tutti gli atti adottati non sottoposti ai vincoli previsti dalla legge sulla privacy. L'acquisizione di una copia autenticata di un atto avviene, invece, tramite domanda per iscritto al Direttore Generale.

L'accesso civico

Il decreto legislativo 33/2013 introduce e disciplina una ulteriore forma di garanzia per il cittadino: l'accesso civico. Viene riconosciuto a chiunque il diritto di richiedere informazioni/dati/documenti per i quali non risulti osservato l'obbligo di pubblicazione previsto dalle nuove norme.

La richiesta di accesso civico non necessita di alcuna motivazione ed è gratuita; presupposto perché il diritto venga riconosciuto e ottemperato è che sussista, in base alla normativa vigente, l'obbligo di pubblicazione di quanto è oggetto della richiesta.

La richiesta va indirizzata tramite e-mail: accessocivico@asp.cosenza.it al Responsabile della Trasparenza o, eventualmente, consegnata agli URP che provvederanno ad inoltrarla al Responsabile stesso.

Nel caso in cui il Dirigente Responsabile per materia ritardi o ometta la pubblicazione o non dia risposta, il richiedente può ricorrere, utilizzando un apposito modello, al soggetto titolare del potere sostitutivo (Direttore SOC, Dipartimento, Direttore Sanitario o Amministrativo). Questi, dopo aver verificato la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione, pubblica nel sito www.asp.cosenza.it quanto richiesto e, contemporaneamente, ne dà comunicazione al richiedente, indicando il relativo collegamento ipertestuale.



Favorire la trasparenza

Il Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 reca nuove disposizioni in materia di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione d'informazione da parte delle pubbliche amministrazioni". E tuttavia, il decreto non si limita alla sola ricognizione e al coordinamento delle disposizioni vigenti; esso modifica e integra l'attuale quadro normativo, prevedendo ulteriori obblighi di pubblicazione di dati ed ulteriori adempimenti.

Costruire un quadro sistematico e aggiornato di tutti gli aspetti giuridici, tecnici e organizzativi rappresenta il primo passo per un percorso di attuazione delle nuove norme e per garantire all'Azienda di ottenere i benefici attesi in termini di efficienza e trasparenza. E' importante se non essenziale che **l'applicazione di tali norme** sia vissuta da tutti (dipendenti e direzione strategica in primis) come **cambiamento culturale**: il cambiamento non dovrà, quindi, essere affidato o delegato alle sole forze del Responsabile Anticorruzione.

Infatti, oltre ad un rigoroso impianto sanzionatorio, il Decreto prevede che qualunque cittadino possa contestare – anche dinnanzi al giudice amministrativo – la mancata pubblicazione di informazioni (c.d. diritto di accesso civico).



Sarà necessario un rigoroso lavoro di adempimento, coordinato dalla nuova figura del “Responsabile della trasparenza” di recente nomina nell’ASP di Cosenza. L’Azienda pubblica e aggiorna le informazioni e i dati concernenti la propria organizzazione, corredati dai documenti normativi di riferimento per una ulteriore trasparenza. Si apre così una prima piattaforma verso una **trasparenza sostanziale** che sia in grado di rispondere alla crescente **domanda di trasparenza** proveniente dai cittadini.



Verifica della qualità dei servizi

La qualità di un servizio può essere misurata non solo attraverso procedure che riguardano il rispetto degli standard nell’organizzazione interna di un servizio, ma anche offrendo agli utenti di quel servizio la possibilità di controllare il servizio stesso e di reclamare/intervenire qualora non vengano rispettati gli standard annunciati.

Per una corretta e adeguata procedura di verifica è quindi molto utile prevedere modalità di coinvolgimento degli utenti stessi di ogni servizio. L’ASP di Cosenza prevede l’utilizzo di varie forme di ascolto e consultazione per favorire ogni forma di partecipazione attiva, in modo da consolidare il processo che renderà nel tempo gli utenti sempre più vicini a divenire co-produttori di un servizio. E’ già presente, ad esempio, sul sito dell’Azienda un questionario accessibile agli utenti sulla qualità espressa e percepita nell’erogazione del servizio da parte dell’URP.

L’ASP di Cosenza considera la partecipazione dei cittadini alla valutazione della qualità dei servizi un elemento prioritario per riuscire a migliorare la propria organizzazione e offrire servizi sempre più adeguati alle esigenze della popolazione.

A tal fine saranno potenziati i seguenti strumenti:

- ° Somministrazione di questionari di gradimento del servizio ricevuto sia nei presidi ospedalieri al momento delle dimissioni, sia nei vari servizi territoriali (quest’ultima procedura da effettuarsi in un determinato periodo dell’anno) in modo da raccogliere valutazioni e suggerimenti;

- ° Analisi sistematica delle segnalazioni dei cittadini: rilievi, reclami, suggerimenti in modo da ottimizzare o migliorare eventuali punti di criticità.

- ° Comitato Misto Consultivo



Il sistema delle segnalazioni

Per l’ASP di Cosenza **le segnalazioni** dei cittadini non rappresentano soltanto l’espressione di una puntuale insoddisfazione manifestata a proposito di un singolo disservizio. Esse sono, piuttosto, **un prezioso strumento di lavoro**, poiché, tramite l’analisi delle segnalazioni, potranno essere prese misure atte a migliorare processi organizzativi interessati e/o ad avviare opportune “azioni positive” per ottimizzare la qualità dei servizi erogati. L’Azienda, dunque, favorisce in ogni modo tutte le modalità di ascolto e confronto con la propria utenza.

Il cittadino può presentare segnalazioni – suggerimenti, rilievi o reclami – presentandosi di persona, scrivendo o inviando un fax agli Uffici Relazioni con il Pubblico dell’Azienda. Per indirizzi e numeri di telefono o fax si veda tabella a pag 30

L’Azienda è tenuta a fornire una **risposta all’utente entro 30 giorni** dalla data in cui è stata presentata la segnalazione; qualora tale tempistica non possa essere rispettata, l’utente sarà informato della posticipazione della risposta stessa e dei motivi che l’hanno causata.

Il cittadino/utente può accedere ad un **secondo livello di tutela**: la Commissione Mista Conciliativa, cui potrà essere sottoposto il reclamo e la risposta ricevuta qualora il cittadino si ritenga poco soddisfatto della risposta ricevuta. Come per un reclamo, anche per questo secondo livello di tutela occorre rivolgersi all’URP.



ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

AiL – Ass. Italiana contro le Leucemie, Linfomi e Mieloma
Sede amm.va: Via delle Medaglie d'oro, 37
Tel. 0984-681409/413606

AIPD– Ass. Italiana Persone Down
Sede: c/da Serra Spiga c/o ASP – 87100 Cosenza
Tel. 0984-7482645 –
sito internet: www.aipdcosenza e-mail: aipdcosenza@libero.it

AIRC – Ass. Italiana Ricerca Cancro
Via degli Alimena, 3- 87100 Cosenza
Tel. 0984-740470/413697 anche fax e-mail: com.calabria@airc.it

AISM – Ass. Italiana Sclerosi Multipla
Sede di CS: ctr. Serra Spiga - c/o ASP Cosenza
Tel. E fax: 0984-31195; e-mail: cosenza.aism@infinito.it

ALTRO CONSUMO
Via Gergeri, 48 – 87100 Cosenza
Tel. 333-9766666; e-mail: pierovitelli@libero.it

ANMIC – Ass. Nazionale Mutilati ed invalidi civili
Via Monte San Michele, 13 – 87100 Cosenza
Tel. 0984-22817 – fax: 28590; e-mail: isfordcs@tin.it

ANOLF – Ass. Nazionale Oltre le Frontiere
Via Simonetta, 1- 87100 Cosenza
Tel. 0984-28022

ANTEAS – Ass. Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà
Via Pasquale Rebecchi, 13 – 87100 Cosenza Tel e fax: 0984-391747;
e-mail: roccabenito@libero.it

ARCI – Ass. Servizio Civile Volontario
Via Padre Giglio piazza Molino, 1 – 87100 Cosenza
Tel. 0984-482440; e-mail: cosenza@arciserviziocivile.it



ASIT – Ass. Sud Italia Trapianti
Sede legale: viale G. Mancini, 146- 87100 Cosenza
e-mail: asit1993@libero.it

ASSOCIAZIONE di Volontariato San Pancrazio
Via Sartorio Clausi, 9 – 87100 Cosenza
Tel. 984-1903780; e-mail: infosanpancrazio@yahoo.it
ASSOCIAZIONE “ Gian Marco De Maria ”
Via Simonetta, 1 – 87100 Cosenza
Tel. e fax: 0984-23604; e-mail: info@gianmarcodemaria.it

ASSOCIAZIONE di Volontariato “La Spiga”
Ctr. Pulice, 1 – 87100 Cosenza
Tel. e fax: 0984-48/3707; e-mail: laspiga@quipo.org

ASSOCIAZIONE “ Gli Altri siamo Noi”
Via F. e G. Falcone, 168 – 87100 Cosenza
Tel. e fax. 0984-393562; e-mail: info@glialtresiamonoi.org

ASSOCIAZIONE “ Il Paradiso dei Poveri”
Via Romualdo Montagna, 66 – 87100 Cosenza
Tel. 0984-74290/349-7430833; e-mail: ilparadisodeipoveri@alice.it

ASSOCIAZIONE Volontari Italiani Sangue AVIS
C.so Telesio, 37 – 87100 Cosenza
Tel. e fax 0984-71462; e-mail: cosenza.provincia@avis.it

ASSOCIAZIONE Volontari Ospedalieri AVO
Via Serra Spiga, 8 – 87100 Cosenza
Tel. 0984-390409/393-6007671; e-mail: avocosenza@libero.it

ASSOCIAZIONE Filo d’Argento AUSER
p.za Manzoni – Rione Spirito Santo, snc – 87100 Cosenza
fax. 0984-1904293; e-mail: auser.terr.cs@alice.it

BANCO MEDICO FARMACEUTICO
Via Neghelli – 11 - 87100 Cosenza
Tel. 0984-791606 - fax 0984-1801105 e-mail: info@bancomedicofarmaceutico.it

CAV – CENTRO AIUTO ALLA VITA
Via Bengasi, 1 – 87100 Cosenza
Tel. 0984-21202 – casella Postale n° 303

CENTRO OPTACON Calabria
Via Roma, 3 – angolo via Gradisca – 87100 Cosenza
Tel. e fax: 0984-408736 sito web: www.optacon.calabria.it

CRI – CROCE ROSSA ITALIANA



Sede Comitato Prov.le - via Panebianco, trav. S. Proclo n. 2 - 87100 Cosenza
Tel. 0984-408116/fax. 408106; e-mail: cp.cosenza@cri.it

CSV - CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Via A. Gramsci, 55 – 87036 Rende (CS)
Tel. 0984-464674 / fax 401886; e-mail: info@csvcosenza.it

COMITATO DIFESA CONSUMATORE
Via Neghelli, 11 – 87100 Cosenza
Tel. 338-3007878; e-mail cdc.consumatori@libero.it

ENS – ENTE NAZIONALE SORDI
Viale della Repubblica, 221 – 87100 Cosenza
Tel. 0984-74917 / fax 76484; e-mail: cosenza@ens.it

GRUPPO di Volontariato VINCENZIANO
Via degli Alimena, 31 – 87100 Cosenza
Tel. 340-7727414 e-mail: mada.arnoni@gmail.com

STELLA COMETA ONLUS
Via Popilia, 39 – 87100 Cosenza
Tel e fax 0984-417534; e-mail: segreteria@stellacometa.org

TRIBUNALE per I DIRITTI del MALATO
C/o Ospedale Civile dell'Annunziata – 87100 Cosenza

UIC UNIONE ITALIANI CIECHI ED IPOVEDENTI
Corso Mazzini, 227 – 87100 Cosenza
Tel. e fax 0984-21896/ fax 71506; e-mail: uiccs@uicciechi.it

UNITALSI (Unione nazionale italiana per i trasporti a Lourdes e santuari internazionali)
C/o Centro Diocesano Missionario – Via Popilia, 39 – 87100 Cosenza
Tel. e fax 0984-412929; e-mail: unitalsi.cosenza@libero.it



A cura

dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico
URP Centrale dell'ASP di Cosenza

*Si ringraziano per l'attiva e preziosa collaborazione tutti i Direttori
e i Dirigenti Responsabili dell'ASP di Cosenza.*



Cosenza



Fiumefreddo Bruzio



Roseto Capo Spulico



Mormanno



www.asp.cosenza.it