



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
BASILICATA  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



[www.aspbasilicata.it](http://www.aspbasilicata.it)

# Carta dei Servizi

Edizione 2018

# Carta dei Servizi

Edizione 2018

Carta dei Servizi – sezione prima

*Presentazione dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza,  
Mission e Principi Fondamentali* **pagina 1**

---

Carta dei Servizi – sezione seconda

*Servizi e Prestazioni* **pagina 8**

---

Carta dei Servizi – sezione terza

*Impegni e Standard* **pagina 40**

---

Carta dei Servizi – sezione quarta

*Tutela e Verifica* **pagina 48**

---

## PRESENTAZIONE - LA CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, fornisce le informazioni essenziali sui servizi e le prestazioni erogate sul territorio, al fine di facilitare la fruizione degli stessi da parte dei cittadini; le informazioni sono aggiornate all'anno in corso e tengono conto del processo di riordino del Sistema Sanitario Regionale come previsto dalla L.R. n.2/2017.*

*Attraverso la Carta dei Servizi, l'ASP comunica la propria missione nonché i valori che orientano le scelte e l'agire dell'intera organizzazione sanitaria; definisce inoltre i principi, i diritti ed i doveri dei cittadini, gli impegni e gli standard di qualità, nonché le regole per garantire la massima tutela al cittadino – utente.*

*La Carta dei servizi, in definitiva, costituisce pertanto un importante strumento di trasparenza e informazione con l'obiettivo concreto di porre gli utenti nella condizione di controllare la qualità dei servizi sanitari in un processo di miglioramento continuo.*

Il Commissario ASP

***A cura della UOSD "URP Comunicazione"***  
*con il supporto della*  
***"UOSD Trasparenza S.A."***  
*per la parte grafica*

*La missione strategica dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, la sua ragion d'essere è:*

*" Soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini garantendo le prestazioni previste dai livelli essenziali di assistenza nonché quelle integrative eventualmente stabilite dalla Regione Basilicata, secondo i principi di equità nell'accesso, appropriatezza e tempestività delle cure".*

*Presentazione dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, Mission e principi fondamentali*



*L'Azienda Sanitaria Locale ASP di Potenza (in giallo nella cartina) con sede a Potenza nasce nel 2009 accorpando le tre ex Aziende Sanitarie di Potenza, Venosa e Lagonegro*



*L'Azienda Sanitaria comprende 100 Comuni della Provincia di Potenza*



*Sede Struttura Centrale Amministrativa dell'Azienda Sanitaria Locale ASP di Potenza – Via Torraca, 2 - Potenza*

### Ambito territoriale e bacino di utenza

Il territorio di competenza dell'ASP è l'intera provincia di Potenza e rappresenta una realtà complessa sia per l'assetto orografico, sia per le problematiche socio-economiche presenti.

Il territorio dell'Azienda Sanitaria infatti si caratterizza per la molteplicità delle tipologie ambientali ed economiche che lo connotano : al suo interno sono presenti poli industriali importanti qual' è quello di San Nicola di Melfi, aree industriali comprensoriali che ospitano medie e piccole imprese, aree ambientali di pregio (Parco del Pollino, Parco della Val D'Agri, Monticchio, costa di Maratea ,ecc), l'area urbana della città di Potenza che conta più di 66.000 abitanti , nella quale sono concentrati la maggior parte dei servizi e uffici della pubblica amministrazione.

Il territorio, in gran parte montuoso, è intersecato da vallate e da una sola uscita sul mare (Maratea); è attraversato dall'Autostrada A1 Salerno-Reggio Calabria ed è servito da una rete viaria interna non sempre adeguata e sufficiente a garantire i collegamenti fra i Comuni e il capoluogo di Potenza e fra gli stessi Comuni disseminati sul territorio.

### Territorio dell'Azienda Sanitaria di Potenza

L'ambito territoriale dell'ASP si estende su una superficie di 6.546 Km<sup>2</sup> ed è suddiviso in 100 Comuni nei quali al 1.1.2017 vivevano 370.680 abitanti (181.987 maschi e 188.693 femmine); ha una densità media molto bassa pari a 56,6 ab/Km<sup>2</sup> a parte l'area urbana di Potenza dove raggiunge 392,6 ab/Km<sup>2</sup>. I nuclei familiari ammontano complessivamente a n. 153.784, con un numero medio di componenti per famiglia di 2,42 persone; al 1 Gennaio 2017 risultano presenti 11.020 cittadini stranieri pari al 2,97% della popolazione della provincia. Le variazioni della struttura delle famiglie ricalcano quelle registratesi, negli ultimi anni, a livello nazionale: riduzione del numero medio dei componenti della famiglia, aumento delle famiglie uni personali, composte in gran parte da anziani e aumento delle famiglie monogenitoriali.

## Dati demografici di sintesi della Provincia di Potenza (ASP).

Descrizione	Dato demografico
Popolazione residente al 1.1.2017	370.680
Maschi	181.987 pari al 49%
Femmine	188.693 pari al 51%
Numero famiglie (Anno 2015)	153.784
Numero medio di componenti in famiglia (Anno 2015)	2,42
Numero medio di figli per donna (Anno 2016)	1,14
Numero stranieri residenti al 1.1.2016	11.020 pari al 2,97%
Età media della popolazione (Anno 2017)	45,2
Superficie territoriale	6.546 Km <sup>2</sup>
Densità media della popolazione	56,6 ab/Km <sup>2</sup>

Dati ISTAT

L'andamento della popolazione residente nel periodo 2009-2017 nella ASP mostra un forte calo pari a 16.151 abitanti; tale andamento è presente in tutta la regione, ma nella provincia di Potenza il calo della popolazione è più alto. La struttura della popolazione per età dell'ASP, rappresentata dalla tabella che segue, evidenzia negli ultimi anni, un aumento percentuale delle persone anziane con più di 65 anni e una diminuzione delle persone con meno di 15 anni

### Struttura per età della popolazione della ASP Periodo 2009-2016 (valori percentuali)

Classi di età	2009	2010	2011	2013	2014	2016
0-14 anni	13,5	13,4	13,2	12,9	12,6	12,2
15-64 anni	65,9	66,0	66,2	66,0	65,9	65,6
Più di 65	20,6	20,6	20,6	21,2	21,5	22,2

Dati ISTAT

La popolazione dell'ASP è distribuita in 100 Comuni disseminati sull'intero territorio della provincia: ad eccezione della città di Potenza dove vive il 18% della popolazione e di 6 Comuni più popolosi (Avigliano, Lauria, Lavello, Melfi, Rionero e Venosa) che insieme raggiungono un altro 20%, la restante parte della popolazione, più del 60%, vive in 93 Comuni molti dei quali non raggiungono neanche 1.000 abitanti. Tale aspetto appare rilevante nel settore dell'organizzazione dei servizi sanitari per le implicazioni organizzative, economiche e uso delle risorse umane che comporta.

In conclusione la ASP di Potenza, a livello demografico, è caratterizzata da processi evidenti di spopolamento, denatalità e invecchiamento che deformeranno negli anni futuri la struttura della popolazione che, accompagnata ad un aumento della prevalenza delle malattie cronico - degenerative e della non auto-sufficienza, richiederà sempre più un potenziamento dei servizi sul territorio.

### MISSION E VISION AZIENDALI

#### L'Azienda ASP è una organizzazione che:

**agisce**, in collaborazione con altri soggetti, per la produzione e mantenimento dello stato di salute dei cittadini;

**gestisce** le risorse che le sono affidate adottando criteri di efficacia, di efficienza ed equità operando con trasparenza e favorendo la partecipazione nella definizione delle scelte e nella valutazione dei risultati;

**persegue** la valorizzazione del proprio capitale di tecnologie e di professionisti come competenze distintive dedicate alla gestione e produzione di servizi sanitari.

#### La missione strategica dell'Azienda, la sua ragion d'essere attuale è:

*Soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini garantendo le prestazioni previste dai livelli essenziali di assistenza nonché quelle integrative eventualmente stabilite dalla Regione Basilicata, secondo i principi di equità nell'accesso, appropriatezza e tempestività delle cure, rispetto della dignità*

La visione strategica dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza - ASP è improntata a sviluppare integrazioni e alleanze sia all'interno dell'azienda che all'esterno, con le altre aziende sanitarie regionali ed i servizi sociali degli enti locali, nonché con tutti gli altri portatori di interessi, per la crescita di un sistema di rete dei servizi che si traduca in un miglioramento dell'offerta dei servizi per la salute (cfr Titolo I dell'Atto Aziendale)

*Presentazione dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, Mission e principi fondamentali*

**I VALORI AZIENDALI**

I valori assunti dalla ASP, attraverso cui orientare gli scopi, le scelte e l'agire di ogni attore dell'organizzazione per raggiungere i risultati dichiarati e assolvere alla Missione sono così individuati.

**Equità**, solidarietà e riduzione delle disuguaglianze nella accessibilità e fruibilità dei servizi per la salute.

**Trasparenza** di una organizzazione che si impegna a garantire la libera circolazione delle informazioni sulle risorse impiegate e sui risultati ottenuti, la visibilità dei processi decisionali delle politiche aziendali, la diffusione dei criteri (evidenze di efficacia) su cui si basano le scelte di governo clinico e politica sanitaria, l'esplicitazione dei livelli di responsabilità ed autonomia dei professionisti, in modo da sviluppare rapporti di fiducia e comprensione dei reciproci punti di vista nonché dei vincoli di sistema.

**Efficacia e appropriatezza** intese come insieme di strumenti, di tempi, di azioni agite da professionisti competenti, supportate da evidenze di efficacia in termini di risultati di salute, capaci di raggiungere gli obiettivi assistenziali ed organizzativi aziendali.

**Affidabilità**, intesa come capacità di rispettare gli impegni presi in ragione delle competenze disponibili e di adeguare continuamente e coerentemente i comportamenti, le azioni, le politiche e i servizi erogati alle reali necessità (bisogni) della popolazione servita, rispettando le priorità e gli obiettivi a tal fine fissati e dichiarati dall'Azienda.

**Sicurezza** dei prodotti, processi e ambienti di lavoro, intesa come insieme di tecnologie, regole, procedure e comportamenti finalizzati a garantire la massima tutela per i pazienti e gli operatori che usufruiscono o lavorano nei servizi.

**Efficienza gestionale e organizzativa** intesa come flessibilità e capacità di adeguare i comportamenti, l'uso delle risorse e la varietà dei prodotti/servizi, ai continui e rapidi cambiamenti interni ed esterni all'Azienda. Abilità nel rendere più sensibile e specifica l'azione e l'intervento ai bisogni assistenziali ed organizzativi richiesti.

**Ospitalità**. L'azienda, nell'ambito dell'attuazione del processo di "umanizzazione" adotta un approccio organizzativo ed operativo che esalta il ruolo ed il valore della relazionalità del sistema nel suo complesso. In tale contesto assume un ruolo fondamentale l'ospitalità, intesa come nuovo contratto sociale tra gli operatori aziendali e i cittadini, in virtù del quale si definiscono i diritti e i doveri degli uni nei confronti degli altri, le reciproche aspettative e le conseguenti responsabilità.

**Rendicontazione sociale**. L'azienda intende valorizzare la funzione di rendicontazione sociale, attraverso la predisposizione, a cadenza annuale, del Bilancio Sociale, vale a dire una relazione sullo stato di raggiungimento degli obiettivi assegnati sia sotto il profilo assistenziale che sotto quello economico – (cfr Titolo I dell'Atto Aziendale)

**LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI**

L'Azienda sanitaria di Potenza assicura ai cittadini nel proprio territorio i servizi e le prestazioni di:

- **assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro;**
- **assistenza sanitaria di base;**
- **assistenza specialistica semiresidenziale e territoriale;**
- **assistenza ospedaliera;**
- **assistenza sanitaria residenziale a persone non autosufficienti e lungodegenti stabilizzati.**

**L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

A seguito della Legge Regionale 2/2017 sul riordino del Sistema sanitario Regionale, la ASP di Potenza ha modificato la sua organizzazione, trasferendo i Presidi Ospedalieri per acuti di Lagonegro, Melfi e Villa d'Agri alla Azienda Ospedaliera Regionale "San Carlo". Nel contempo l'ASP gestisce, per l'intera regione il Servizio di Emergenza-Urgenza 118.

L'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, pertanto, eroga le prestazioni e i servizi dei vari livelli assistenziali attraverso le seguenti strutture.



*Distretto della Salute di Avigliano*



*Presentazione dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, Mission e principi fondamentali*

**I Distretti della Salute di Lauria, Melfi, Potenza, Senise, Venosa e Villa d'Agri** dove vengono erogati le seguenti attività:

- Assistenza primaria (medicina generale, pediatria di libera scelta e continuità assistenziale);
- Assistenza farmaceutica;
- Assistenza domiciliare nelle sue varie forme ed intensità con particolare riferimento alle patologie cronico degenerative ed oncologiche;
- Assistenza specialistica ambulatoriale e protesica;
- Assistenza riabilitativa;
- Assistenza consultoriale familiare pediatrica e psicologica;
- Assistenza socio-sanitaria;
- Assistenza dipendenze patologiche;
- Assistenza residenziale e semiresidenziale territoriale.

**I Presidi Distrettuali di Chiaromonte, Lauria, Maratea e Venosa** per le attività di Lungodegenza, Riabilitazione e Residenzialità; tali presidi sono anche sede elettiva di sperimentazione di forme di gestione integrata ospedale – territorio, dove si realizza la presa in carico dei pazienti, con particolare riferimento a quelli cronici o che versano in condizioni di fragilità.

**I Dipartimenti di Prevenzione collettiva della salute umana e della sanità e benessere animale** per le prestazioni necessarie a garantire una adeguata assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro ed in particolare:

- la prevenzione e il controllo delle malattie infettive;
- la tutela della collettività e dei singoli dai rischi connessi con gli ambienti di vita;
- la tutela della collettività e dei singoli dai rischi infortunistici e sanitari connessi agli ambienti di lavoro;
- la tutela igienico sanitaria degli alimenti; sorveglianza e prevenzione nutrizionale;
- la tutela della salute nella pratica sportiva;
- sanità pubblica veterinaria.

**Il Dipartimento della Salute Mentale** per le attività di cura, assistenza e di tutela della salute mentale; fanno parte del Dipartimento la rete dei servizi per la salute mentale (SPDC, DH, CSM) i Servizi per la tossicodipendenza (Ser.D) e le Strutture residenziali e semi-residenziali per le attività socio-riabilitative.

**Il Dipartimento dell'Emergenza Urgenza 118** con 46 Punti Territoriali di Soccorso e 2 HEMS (elicotteri)

In ogni Comune della ASP è presente un **Ambulatorio comunale** ove vengono erogate le prestazioni di Igiene e Sanità Pubblica, il Servizio di Continuità assistenziale e i Punti prelievo.



*Dall'alto in basso: Distretti della Salute di Melfi, Villa d'Agri e Senise*

**DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI**

L'Azienda Sanitaria di Potenza pone al centro della propria attività la persona e i suoi diritti e per questo fa propria la **Carta Europea dei Diritti del Malato**.

Al fine di dare una concreta applicazione alla Carta dei Diritti, l'Azienda sanitaria si impegna ad attivare

*Presentazione dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, Mission e principi fondamentali*

azioni volti ad incidere sull'organizzazione dei servizi, sul comportamento degli operatori e degli utenti.

I cittadini, da parte loro, hanno il dovere di partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi sanitari, rispettando le regole stabilite e condivise.



*Il nuovo Distretto della Salute a Lauria inaugurato nel 2017*



*Il Centro Alzheimer a Venosa*



*La nuova sede ASP a Potenza di Via della Fisica*

DIRITTI	DOVERI
<p><b>CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO</b></p> <p><b>1. Diritto a misure preventive</b></p> <p>Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.</p>	<p>Il cittadino è tenuto ad assicurare la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.</p>
<p><b>2. Diritto all'accesso</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.</p>	<p>Il cittadino è tenuto a fornire agli operatori sanitari tutte le informazioni sanitarie necessarie per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.</p>
<p><b>3. Diritto alla informazione</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.</p>	<p>Il cittadino deve impegnarsi ad adeguare i propri comportamenti alle informazioni e indicazioni fornite dagli operatori sanitari</p>
<p><b>4. Diritto al consenso</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.</p>	<p>Il cittadino deve rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie nonché i regolamenti in vigore nelle stesse.</p>
<p><b>5. Diritto alla libera scelta</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.</p>	<p>Il cittadino è tenuto al rispetto degli orari delle attività sanitarie e delle attività alberghiere, nonché delle norme igieniche – sanitarie vigenti</p>

Presentazione dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, Mission e principi fondamentali

<p><b>6 . Diritto alla privacy e alla confidenzialità</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale</p>	<p>Il cittadino che usufruisce dei servizi sanitari deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori ed agli altri utenti e/o degenti</p>
<p><b>7 . Diritto al rispetto del tempo dei pazienti</b></p> <p>Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.</p>	<p>Il cittadino ha il dovere di informare subito , tramite il personale e i servizi preposti (CUP), della rinuncia alle cure o alle prestazioni sanitarie già prenotate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse</p>
<p><b>8 . Diritto al rispetto di standard di qualità</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.</p>	<p>Il cittadino è tenuto al rispetto del divieto di fumare in tutte le strutture sanitarie.</p>
<p><b>9 . Diritto alla sicurezza</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.</p>	
<p><b>10 . Diritto alla innovazione</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.</p>	

<p><b>11 . Diritto ad evitare le sofferenze e il dolore non necessario</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.</p>	
<p><b>12 . Diritto a un trattamento personalizzato</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.</p>	
<p><b>13 . Diritto al reclamo</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.</p>	
<p><b>14 . Diritto al risarcimento</b></p> <p>Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.</p>	



Polo Sanitario e sede del Distretto della Salute a Potenza in via del Gallitello

*La seconda sezione della Carta illustra in modo sintetico alcuni Servizi di maggiore interesse da parte degli utenti. Per ulteriori informazioni e i dettagli è possibile consultare le pagine del sito [www.aspbasilicata.it](http://www.aspbasilicata.it) costantemente aggiornate.*

### I SERVIZI E LE PRESTAZIONI

La seconda sezione della Carta illustra in modo sintetico alcuni Servizi di maggiore interesse da parte degli utenti.

Per le informazioni di dettaglio si rinvia alla consultazione del sito web: [www.aspbasilicata.it](http://www.aspbasilicata.it), dove le informazioni vengono costantemente aggiornate.

Di seguito vengono illustrati i seguenti Servizi:

- Distretti della Salute
- Assistenza Ospedaliera
- Assistenza Residenziale e Semiresidenziale
- Assistenza Specialistica
- Assistenza Farmaceutica
- Assistenza Domiciliare Integrata
- Consultori Familiari
- Assistenza Sanitaria di Base (Scelta e Revoca del Medico e del Pediatra)
- Assistenza Sanitaria di Base (Protesica)
- Servizio di Continuità Assistenziale (ex GuardiaMedica)
- Ser.D. – Servizio per la Tossicodipendenza e Alcolismo
- Servizi per la Salute Mentale
- Emergenza Urgenza (118)
- Dipartimento di Prevenzione Collettiva Salute Umana
- Dipartimento di Prevenzione Sanità e Benessere Animale

### MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

**PRENOTAZIONI:** per prenotare visite e prestazioni diagnostiche è necessaria la richiesta di prescrizione su ricettario regionale rilasciata dal Medico di Base, dal Pediatra di Libera Scelta e/o da uno Specialista Ospedaliero o Convenzionato.

E' consentito l'accesso alla prenotazione senza ricetta regionale solo per le seguenti specialità: ostetricia e ginecologia, pediatria (ove non presente il pediatra di base), oculistica (limitatamente all'esame del visus), odontoiatria, psichiatria e neuropsichiatria infantile.

#### Per prenotare:

- da telefono fisso al Call Center CUP (Centro Unico di Prenotazione) al seguente numero: **848 821 821** (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00)
- da telefoni cellulari chiamando il numero **0971 471373** nelle stesse fasce orarie sopra riportate
- presso gli sportelli CUP dei Poliambulatori e degli Ospedali della ASP le prenotazioni si effettuano di persona negli orari indicati per ciascuna struttura.

**AVVERTENZA:** l'utente è tenuto, in caso di non effettuazione della prestazione già prenotata, a disdire la prenotazione in tempo utile presso il Call Center regionale o tramite lo sportello CUP territoriale.

**PAGAMENTO TICKET:** il ticket può essere pagato prima o al momento della effettuazione della prestazione presso gli sportelli presenti nelle strutture sanitarie secondo gli orari indicati o in altre strutture sanitarie diverse dal luogo della prestazione.

**ESENZIONE TICKET:** L'assistito accede alle prestazioni specialistiche con la richiesta del medico curante o dello specialista sul ricettario regionale. L'esenzione del ticket spetta a coloro che sono in possesso di particolari requisiti e patologie. Per ulteriori informazioni, consultare il portale web [www.aspbasilicata.it](http://www.aspbasilicata.it), oppure telefonare ai numeri verdi degli URP territoriali della ASP.

**RITIRO REFERTI:** i referti devono essere ritirati personalmente per la tutela della riservatezza dei dati (D.Lgs 196/2003). In caso di ritiro da parte di altra persona, anche di parente stretto, è necessaria la delega scritta o il tagliando di ritiro, un documento di identità personale di colui che ritira il referto ed una fotocopia del documento di identità del delegante.

**DISTRETTI DELLA SALUTE**

- **Venosa** - Via Appia presso Ospedale Distrettuale - Tel. 0972/39 386/132/262
- **Melfi** - Piazza Medaglia D'Oro M. Ferrara - Tel.0972/773953/56
- **Potenza** - Via del Gallitello - Tel. 0971/310759 -310751
- **Villa d'Agri** - Via C. Colombo - Tel.0975/312409
- **Lauria** - Via XXV Aprile - Tel.0973/621830/621841
- **Senise** - Via. P. Togliatti- Tel. 0973/641303/323



Distretto della Salute di Melfi:

- Melfi

Distretto della Salute di Potenza:

- Potenza

Distretto della Salute di Venosa:

- Venosa



Distretto della Salute di  
Villa d'Agri:

- Villa d'Agri - Marsicovetere

Distretto della Salute di Lauria:

- Lauria

Distretto della Salute di Senise:

- Senise





**Assistenza Ospedaliera**

### **Presidi Ospedalieri Distrettuali**

- **Chiaromonte** C/da Santa Lucia Tel. 0973/641111 fax 0973/641233
- **Lauria** via XXV Aprile Tel. 0973/48111 fax 0973/621478
- **Maratea** via San Nicola Tel. 0973/875111 fax 0973/875600
- **Venosa** via Appia Tel. 0972/39111 fax 0972/39250



# CARTA DEI SERVIZI SEZIONE SECONDA

## Servizi e Prestazioni



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



### Assistenza Residenziale e Semiresidenziale

- **Avigliano** - Centro Residenziale Riabilitativo C.so Garibaldi,43- tel. 0971/700781;
- **Chiaromonte** - Residenza Sanitaria Assistenziale (R3) presso Ospedale Distrettuale C/da Santa Lucia  
Tel. 0973/ 571121 fax.0973 642935;
- **Chiaromonte** - Centro per la Cura dei Disturbi Alimentari (DCA) presso Ospedale Distrettuale C/da Santa Lucia Tel. 0973 621214/621111 numero Verde 800 161315 ;
- **Chiaromonte** - Centro di Riabilitazione Alcolologica (CRA) presso Ospedale Distrettuale C/da Santa Lucia  
Tel.0973/571161-641111;
- **Chiaromonte** - Centro Clinico per la Riabilitazione Precoce Intensiva dei Disturbi dello Spettro Autistico c/o Ospedale Distrettuale Contrada Santa Lucia tel.0973/641111 (Fondazione Stella Maris Mediterraneo Onlus);
- **Lauria** - Centro Residenziale Cure Palliative presso Ospedale Distrettuale di Lauria Via XXV Aprile  
tel.0973/621805-801;
- **Maratea** - Residenza Sanitaria Assistenziale (R2) presso Ospedale Distrettuale via San Nicola Tel. 0973/875704  
fax. 0973/875695;
- **Maratea** - Residenza Sanitaria Assistenziale (R3) presso Ospedale Distrettuale via San Nicola  
Tel. 0973/875621 fax 0973/871256;
- **Venosa** - Centro residenziale e semiresidenziale Alzheimer presso Ospedale Distrettuale via Appia Tel.  
0972/39111 fax 0972/39286 Reparto 0972/39346 fax 0972/39249.

Azienda Sanitaria Locale di Potenza  
Assistenza Residenziale e Semiresidenziale



Assistenza Residenziale e Semiresidenziale:

- Avigliano
- Chiaromonte (4 strutture)
- Lauria
- Maratea (2 strutture)
- Venosa



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



### Assistenza Specialistica

#### Distretto della Salute Venosa

- **Venosa**- Presidio Ospedaliero e Poliambulatorio Distrettuale via Appia Tel.0972/39111;
- **Genzano di Lucania**- Poliambulatorio Distrettuale via G. Fortunato n. 12 Tel. 0971/776525 fax 524;
- **Palazzo San Gervasio**- Poliambulatorio Distrettuale Viale Villa D'Errico Tel. 0972/ 39601 fax 612;
- **Lavello**- Poliambulatorio Distrettuale S.S 93 Tel. 0972/39121 fax 122.

#### Distretto della Salute di Melfi

- **Melfi** – Poliambulatorio Distrettuale -Piazza Medaglia d'Oro M Ferrara tel. 0972/773130
- **Rionero in Vulture**- Poliambulatorio Distrettuale via Madre Miradio della Provvidenza – tel 0972/ 7739 32- 931-939
- **Pescopagano**- Poliambulatorio Distrettuale C.da San Pietro – tel. 0976/ 70111
- **San Fele**- Poliambulatorio Distrettuale Via D'Addezio tel.0976/44136

#### Distretto della Salute Potenza

- **Potenza**- Poliambulatorio Distrettuale via del Gallitello Tel.0971/310111;
- **Avigliano**- Poliambulatorio Distrettuale via G.Rossa Tel. Centralino: 0971/310911;
- **Muro Lucano**-Poliambulatorio Distrettuale via San Biagio Tel. 0976/23976;
- **Oppido Lucano** -Poliambulatorio Distrettuale Via P.Neruda Tel.0971/945447
- **Picerno** – Poliambulatorio Distrettuale – Via Piacenza – 0971/310120-122

#### Distretto della Salute Villa d'Agri

- **Villa d'Agri** - Poliambulatorio Distrettuale via C. Colombo tel. 0971/312111
- **Brienza**- Poliambulatorio Distrettuale Via Aceronia, Tel.0975/381114;
- **Sant'Arcangelo**- Poliambulatorio Distrettuale Via L.Da Vinci - tel.0973/611518;
- **Moliterno**- Poliambulatorio Distrettuale Via Ortone – Tel 0975/64231;
- **Corleto Perticara**- Poliambulatorio Distrettuale Via De Gasperi – Tel.0971/963557.

#### Distretto della Salute Lauria

- **Lauria**- Presidio Ospedaliero e Poliambulatorio Distrettuale - Via XXV Aprile - centralino - Tel.0973/ 48111/621111
- **Lagonegro**- Poliambulatorio Distrettuale Via G. Fortunato - tel. 0973/48111
- **Maratea**- Poliambulatorio Distrettuale -Ospedale Distrettuale -Via San Nicola - Tel. 0973/875111
- **Latronico** –Poliambulatorio Distrettuale Via Zanardelli tel 0973 /858569
- **Rotonda** – Poliambulatorio Distrettuale Via Pietro Nenni tel 0973/661260

#### Distretto della Salute di Senise

- **Senise**- Poliambulatorio Distrettuale Via P. Togliatti - Tel. 0973/641111/641337
- **Chiaromonte** - Presidio Ospedaliero Distrettuale – C.da Santa Lucia tel. 0973/641111/641239

**N.B.** Le sedi dei Poliambulatori specialistici sono anche sede del Punto Prelievi.



Distretto della Salute di Melfi:

- Melfi

Distretto della Salute di Potenza:

- Potenza

Distretto della Salute di Venosa:

- Venosa



Distretto della Salute di  
Villa d'Agri:

- Villa d'Agri - Marsicovetere

Distretto della Salute di Lauria:

- Lauria

Distretto della Salute di Senise:

- Senise





### **Assistenza Farmaceutica**

#### **Sedi del Servizio**

- **Venosa** – presso ex sede ASL 1 – via Roma - tel. 0972/39401-39457 – Fax 0972/39469;
- **Potenza** – via San Remo, 78 – tel. 0971/440107-97-96 –Fax 0971/440106
- **Senise** – Chiaromonte – presso Ospedale Distrettuale di Chiaromonte – C/da Santa Lucia e Distretto della Salute – via P. Togliatti – tel. 0973/641459.

#### **Farmacie Territoriali ASP**

- **Potenza** – Farmacia – via San Remo, 78 tel. 0971/440100-04 – 099 – Fax 0971/440106
- **Villa d'Agri** – Farmacia – via Rocco Scotellaro - tel 0975/312370-71- Fax 0975/312332
- **Venosa** – Farmacia Ospedale Distrettuale – via Appia tel. 0972/39269 – Fax 0972/39217
- **Chiaromonte** – Farmacia Ospedale Distrettuale –C/da Santa Lucia – tel. 0973/641213 – 458 Fax 0973/641459
- **Lauria** – Farmacia Ospedale Distrettuale via XXV Aprile tel. 0973/621820 Fax 0973/628515

**N.B.** Gli elenchi e I turni festivi delle farmacie nei vari comuni della ASP sono consultabili sul sito [www.aspbasilicata.it](http://www.aspbasilicata.it)

# CARTA DEI SERVIZI SEZIONE SECONDA

## Servizi e Prestazioni



Azienda Sanitaria Locale di Potenza  
Assistenza Farmaceutica



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



**Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative (ADI)**

- **Venosa** presso Ospedale Distrettuale - Via Appia tel. 0972/39461 - Fax 0972/39464;
- **Potenza** – C/so Umberto I - tel. 0971/310317 Fax 0971/310362;
- **Villa D'Agri** presso Distretto della Salute - Via C. Colombo tel. 0975/312437 Fax 0975/312438;
- **Lauria** – presso Distretto della Salute- Via XXV Aprile tel/fax. 0973/621421;
- **Senise** – presso Distretto della Salute - via P. Togliatti tel/fax 0973/641313.





**Azienda Sanitaria Locale di Potenza**  
Assistenza Sanitaria di Base  
ADI - Assistenza Domiciliare Integrata

- Venosa
- Potenza
- Villa d'Agri - Marsicovetere
- Lauria
- Senise



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



**CONSULTORIO FAMILIARE**

**Consultorio Familiare Venosa - sedi:**

- **Venosa** - Via Appia n. 68, c/o Ospedale – Tel. centralino 0972 39111 int. 0972 39298;
- **Lavello** - via Statale n.93 - Tel. 0972 39132-134-135 fax 0972/39 131.
- **Melfi** - Via Medaglie d'Oro M. Ferrara - Tel 0972 773113 fax 0972 773388;
- **Rionero in Vulture** - Via M.M. della Provvidenza - Tel. 0972 773956 fax 0972719964;
- **Rapone** - via Calata S. Vito 1 - Tel. 0976 96133/5580.

**Consultorio Familiare Potenza - sedi:**

- **Potenza** - via della Fisica, n. 18/ A-B, Tel. 0971/425250-51-63-57 Fax 0971 425267;
- **Muro Lucano** - Via San Biagio - Tel. 0976/723974 fax 0976/723986; **Oppido Lucano** – Via Pablo Neruda snc Tel. 0971/945447 fax 0971/45447; **Picerno** - Via Piacenza n.28 - Tel. 0971/991341;
- **Laurenzana** - Via S.S. 92 - Tel. 0971/961583 fax 0971/961583;
- **Avigliano** - Via Guido Rossa - Tel. 0971/310916 fax 0971/310903;
- **Campomaggiore** - Via Scerre - Tel. 0971/982192;
- **Sant'Angelo le Fratte** - Via G. Marconi - Tel. 0975/386552;
- **Villa d'Agri**- Via San Pio da Pietrelcina Tel.0975/132435-34
- **Marsiconuovo** - Via Roma - Tel. 0975/342442
- **Sant'Arcangelo** - Via L. Da Vinci - Tel. 0973/611518 **Corleto Perticara.** - Via De Gasperi - Tel. 0971/963557

**Consultorio Familiare Lagonegro sedi:**

- **Lagonegro** - Via G. Fortunato - Tel. 0973 48831-25-20-76
- **Lauria** - Via XXV Aprile - Tel. 0973/621432-405
- **Maratea** - Via S. Nicola - Tel. 0973/875619-715
- **Latronico** - Via Zanardelli - Tel. 0973/858569
- **Rotonda** - Via P. Nenni - Tel. 0973/661260
- **Senise** - Via G. Amendola - Tel. 0973/641376-73



**Azienda Sanitaria Locale di Potenza**  
Sedi Consultorio Familiare



**Azienda Sanitaria Locale di Potenza**  
Consultorio Familiare Venosa - sedi:

- Venosa
- Melfi
- Lavello
- Rionero in Vulture
- Rapone

**Azienda Sanitaria Locale di Potenza**  
Consultorio Familiare Potenza - sedi:

- Potenza
- Avigliano
- Picerno
- Sant'Angelo Le Fratte
- Muro Lucano
- Oppido Lucano
- Campomaggiore
- Laurenzana
- Marsico Nuovo
- Villa d'Agri - Marsicovetere
- Corleto Perticara
- Sant'Arcangelo

**Azienda Sanitaria Locale di Potenza**  
Consultorio Familiare Lagonegro - sedi:

- Lagonegro
- Latronico
- Lauria
- Maratea
- Rotonda
- Senise



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

**ASSISTENZA SANITARIA DI BASE****Scelta e revoca del Medico e del Pediatra****Distretto della Salute di Venosa**

- **Venosa** - Distretto Sanitario via Appia presso Ospedale Distrettuale - tel. 0972/39271 fax 0972/39250;
- **Lavello** - Distretto Sanitario S.S. 93 tel. 0972/39133/121 fax 0972/39122;
- **Genzano di Lucania** – Distretto Sanitario – Via Giustino Fortunato,12 - tel.0971/39634/39003 fax 0971/776524;
- **Palazzo San Gervasio** – Distretto Sanitario - Viale Villa d'Errico tel. 0972/39601 fax 0972/39612.

**Distretto della Salute di Melfi**

- **Melfi** – Distretto Sanitario - Via Medaglia d'Oro M. Ferrara tel. 0972/773130;
- **Rionero in Vulture** – Distretto - Via Madre Miradio della Provvidenza tel. 0972/773932;
- **Rapolla** – Distretto -Via A. Moro tel. 0972/760321;
- **Atella** – Distretto- Via Gramsci tel. 0972/715004;
- **Barile** – Distretto - Via Nazionale tel. 0972/770242;
- **San Fele** – Distretto - Via D'Addezio tel. 0976/94136.

**Distretto della Salute di Potenza**

- **Potenza** - Distretto Sanitario -Polo Sanitario Via del Gallitello, tel. 0971/310741-43 fax 0971/310731;
- **Avigliano** - Distretto - Via Guido Rossa tel. 0971/310905 fax 0971/310903;
- **Picerno** - Distretto- Via Piacenza, tel. 0971/310120 fax 0971/991341.
- **Oppido Lucano** – Distretto via P. Neruda tel. 0971/945447.

**Distretto della Salute di Villa d'Agri**

- **Villa d'Agri** - Distretto Sanitario Via C. Colombo, tel. 0975/312464;
- **Sant' Arcangelo** - Distretto - via L. Da Vinci, tel. 0973/611518.

**Distretto della Salute di Lauria**

- **Lauria** - Distretto Sanitario -Via XXV Aprile -tel.0973/621837-838;
- **Lagonegro** – Distretto Via Piano dei Lippi -tel.0973/48833;
- **Rotonda** - Distretto Via P. Nenni -tel.0973/661260.

**Distretto della Salute di Senise**

- **Senise** - Distretto Sanitario Via P. Togliatti -tel.0973/641326.

*N.B. Gli elenchi dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di libera scelta sono consultabili sul sito:  
<http://www.aspbasilicata.it/come-fare-per/medici-e-pediatri-orari-ambulatori-e-sedi>*



Distretto della Salute di Melfi:

- Melfi

Distretto della Salute di Potenza:

- Potenza

Distretto della Salute di Venosa:

- Venosa



Distretto della Salute di  
Villa d'Agri:

- Villa d'Agri - Marsicovetere

Distretto della Salute di Lauria:

- Lauria

Distretto della Salute di Senise:

- Senise





**ASSISTENZA SANITARIA DI BASE**  
**Assistenza Protesica**

**Distretto della Salute di Venosa**

- Venosa - Distretto Sanitario- Via Appia presso Ospedale Distrettuale – tel/fax. 0972/39219
- Lavello - Distretto Sanitario S.S. 93 tel. 0972/39133 fax 0972/39122
- Genzano di Lucania – Distretto Sanitario - Via Giustino Fortunato, 12 tel.0971/39634 fax 0971/776524
- Palazzo San Gervasio – Distretto Sanitario – Viale Villa d'Errico tel. 0972/39 602/604 fax 0972/39612

**Distretto della Salute di Melfi**

- Melfi – Distretto Sanitario via Medaglia d'Oro M. Ferrara tel.0972/773270
- Rionero in Vulture - Distretto - Via Madre Miradio della Provvidenza tel. 0972/773959/933.

**Distretto della Salute di Potenza**

- Potenza - Via Ciccotti tel. 0971- 310424 fax 0971/21534

**Distretto della Salute di Villa d'Agri**

- Villa d'Agri - Distretto Sanitario Via C. Colombo, tel. 0975/312405

**Distretto della Salute di Lauria**

- Lauria - Distretto Sanitario -Via XXV Aprile -tel.0973/621838;
- Lagonegro – Distretto Via Piano dei Lippi -tel.0973/48833;
- Rotonda - Distretto Via P. Nenni -tel.0973/661260.

**Distretto della Salute di Senise**

- Senise Distretto Sanitario via G. Togliatti -tel.0973/641333



Distretto della Salute di Melfi:

- Melfi

Distretto della Salute di Potenza:

- Potenza

Distretto della Salute di Venosa:

- Venosa



Distretto della Salute di  
Villa d'Agri:

- Villa d'Agri - Marsicovetere

Distretto della Salute di Lauria:

- Lauria

Distretto della Salute di Senise:

- Senise





**SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

**SEDI DI GUARDIA MEDICA**

**Distretto della Salute di Venosa**

**Venosa** - c/o Ospedale Distrettuale via Appia -

0972/39270 – 39111 (centralino)

**Banzi** - via Municipio 1 - 0971/947332

**Forenza** - Via Convento - 0971/773835

**Genzano di L.** - via G. Fortunato - 0971/776526

**Ginestra** - via Manzoni - 0972/646142

**Lavello** - via S.S. 93 - 0972/39112

**Maschito** - via Foscolo 1 - 0972/33115

**Montemilone** - via Regina Elena 1 - 0972/99109

**Palazzo San Gervasio** - via Roma 28 - 0972/44155

**Distretto della Salute Melfi**

**Melfi** – c/o Ospedale San Giovanni di Dio via

Foggia 10 - 0972/773312

**Atella** - Piazza Gramsci - 0972/715004

**Barile** - via Nazionale, 1 - 0972/770242

**Pescopagano** – c/da San Pietro (c/o Ospedale San Francesco) - 0976/70311

**Rapolla** - via Aldo Moro, 7 - 0972/760321

**Rapone** Via G. Fortunato, 1 – 0976/96133

**Rionero in Vulture** - via Madre Miradio della Provvidenza - 0972/773960

**Ripacandida** - via Aldo Moro - 0972/645191

**Ruvo del Monte** - viale della Repubblica – 0976/97287

**San Fele** – Strada Comunale Pergola - 0976/94136

**Distretto della Salute di Potenza**

**Potenza** - via P. Petrone - c/o Centrale Operativa

118 - 0971/425425

**Abriola** - via Roma, 27 - 0971/923273

**Acerenza** - v.le Europa 59 - 0971/741463

**Albano di Lucania** - via Roma 1 - 0971/984151

**Anzi** - via Lacava - 0971/962526

**Avigliano** - via G. Rossa - 0971/81306

**Balvano** - via Città Giardino - 0971/992062

**Baragiano** - c/so Garibaldi n. 18 - 0971/997046

**Bella** - via Generale Dalla Chiesa - 0976/3697

**Brindisi di Montagna** via Gioia n.2 - 0971/985177

**Calvello** - P.zza Falcone - 0971/921437

**Campomaggiore** via Scerre - 0971/982192

**Cancellara** - via V. Emanuele - 0971/942362

**Castelgrande** - via Marconi - 0976/4397

**Castelmezzano** - via Parrella n. 14 - 0971/986033

**Filiano** - via Giovanni XIII – 0971/83038

**Laurenzana** - via S.S. n. 92 - 0971/961583

**Muro Lucano** - via Capodigiano - 0976/723979

**Oppido Lucano** - via P. Neruda - 0971/945447

**Picerno** – P.zza Plebiscito n. 26 - 0971/995081

**Pietragalla** - via S. Demetrio - 0971/946640

**Pietrapertosa** – L. go Garibaldi - 0971/983283

**Pignola** - c/da Piatamone - 0971/420763

**Ruoti** - sede comunale - ingresso via Appia - 0971/84294

**San Chirico Nuovo** - via Giardini - 0971/731211

**Sant'Angelo Le Fratte** - via Marconi - 0971/386295

**Satriano di Lucania** - vico S. Marco n. 1 -

0975/383388

**Savoia di Lucania** - via V. Emanuele n. 18 -

0971/711173

**Tito** - via Sant'Anna - 0971/794682

**Tolve** - via Napoli 10 - 0971/737039

**Trivigno** - via Generale A. Diaz - 0971/981026

**Vaglio di Basilicata** - Via Paschiere - 0971/487239

**Vietri di Potenza** – via G. Falcone - 0971/718377

**Distretto della Salute Villa d'Agri**

**Villa d'Agri** - Marsicovetere - via R. Scotellaro

0975/312280

**Armento** - via Marconi - 0971/751113

**Brienza** - via Aceronia - 0975/381114

**Corleto Perticara** – P.zza Municipio - 0971/963227

**Galicchio** - P.zza Umberto I°, 1 - 0971/752226

**Grumento Nova** - via Roma, 39 - 0975/65215

**Guardia Perticara** - via S. Leonardo, 11 -

0971/964211



*Servizi e Prestazioni*

**Marsico Nuovo** - via Roma, 1 - 0975/342442  
**Marsicovetere** - Via Provinciale 0975/312111  
**Missanello** - via S. Rocco, 2 - 0975/955196  
**Moliterno** - via Ortone, 1 - 0975/64231  
**Montemurro** - via Regina Elena - 0971/753318  
**Paterno** - via I Morra - 0975/340060  
**San Chirico Raparo** - via S. Rocco, 2 - 0973/631398  
**San Martino d'Agri** - P.zza Guitura, 1 - 0973/834200  
**Sarconi** - via Provinciale - 0975/66151  
**Sasso di Castalda** - via Roma, 1 - 0975/385169  
**Sant'Arcangelo** - via L. Da Vinci - 0973/619177  
**Spinoso** - via Vigna La Corte - 0971/954455  
**Tramutola** - L.go V. Veneto - 0975/353497  
**Viggiano** - v.le Marconi,  
 61 - 0975/61229

**Distretto della Salute di Lauria**

**Lauria Inferiore** - via Provinciale Melara -  
 0973/628281  
**Lauria Superiore** - via XXV Aprile c/o Distretto -  
 0973/621417  
**Agromonte -Latronico** - via Chiesa 0973/851189  
**Castelluccio Inferiore** - Rione Enel - 0973/663734  
**Castelluccio Superiore** - via A. Moro -  
 0973/6621170  
**Castelsaraceno** - P.zza V. Emanuele -  
 0973/832354  
**Lagonegro** - Via Fortunato - 0973/48855  
**Latronico** - via Zanardelli - 0973/858569  
**Maratea** - via S. Nicola c/o Ospedale -  
 0973/876262  
**Nemoli** - via Regina Margherita - 0973/40024  
**Rivello** - Viale Monastero - 0973/46256  
**Rotonda** - via P. Nenni - 0973/661260  
**Trecchina** - via D. Pesce - 0973/826345  
**Viggiannello** - c/da Anzoleconte - 0973/664052

**Distretto della Salute Senise**

**Senise** - v. le Europa n. 43 - 0973/641354  
**Calvera** - via XI Febbraio - 0973/573043  
**Carbone** - P.zza Municipio - 0973/578167

**Castronuovo Sant'Andrea** - via Giardini -  
 0973/835172  
**Cersosimo** - Rione Vignale - 0973/94208  
**Chiaromonte** - via V. Emanuele - 0973/641207  
**Episcopia** - via Bruno - 0973/659188  
**Fardella** - P.zza E. Gianturco - 0973/572181  
**Francavilla S. Sinni** - via De Gasperi - 0973/574416  
**Mezzana - S. Severino Lucano** - 0973/641340  
**Noepoli** - P.zza Marconi - 0973/92297  
**Roccanova** - via Pisciole - 0973/833173  
**San Costantino A.** - Largo del Molo - 0973/91171  
**S. Costantino - Rivello** - 0973/77025  
**San Paolo Albanese** - via Provinciale - 0973/94214  
**San Severino Lucano** - via S. Vincenzo -  
 0973/576122  
**Teana** - L.go Municipio - 0973/572259  
**Terranova di Pollino** - via Convento - 0973/93155

*Il servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica) è assicurato in ogni Comune della ASP e garantisce l'assistenza medica. ambulatoriale e a domicilio, durante le seguenti fasce orarie:*

*Dalle ore 20,00 alle ore 8,00 di tutti i giorni feriali; - dalle ore 10,00 del sabato o di altro giorno prefestivo alle ore 8,00 del lunedì o, comunque, del giorno successivo al festivo. Il Servizio di continuità assistenziale assicura le prestazioni sanitarie non differibili.*

*Il medico di guardia medica può prescrivere farmaci, per terapie non differibili, può rilasciare certificati di malattia per un periodo massimo di tre giorni e può proporre il ricovero ospedaliero.*

*L'elenco dei recapiti telefonici e degli indirizzi delle sedi della Guardia Medica sono consultabili on line sul Portale ASP [www.aspbasilicata.it](http://www.aspbasilicata.it) ove vengono costantemente aggiornati*



**Servizi per la Tossicodipendenza e Alcolismo - Ser.D. - Ludopatie**

- **Chiaromonte - Centro di Riabilitazione Alcolologica** presso Ospedale Distrettuale - Contrada Santa Lucia  
Tel.0973/571161 – 641111;
- **Ser.D. Lagonegro** - Via G.Fortunato Tel 0973/48873 - Fax:0973/48865;
- **Ser.D. Melfi** – presso P.O. di Melfi - Via Foggia Tel.0972/773266 –206;
- **Ser.D. Potenza** - Via Ciccotti Tel.0971/310368 -71-74- 75 - 76 –79;
- **Ser.D. Villa d'Agri** - Via Rocco Scotellaro - Tel. 0975/312253 –336-334.

*Servizi e Prestazioni*



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

## Servizi e Prestazioni



### SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

#### SPDC (Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura)

Potenza presso Azienda Ospedaliera San Carlo Via Potito Petrone Tel. 0971/612402 -593  
Villa d'Agri presso Presidio Ospedaliero di Villa d'Agri Via San Pio Tel. 0975/312242-288-342;

#### DH (Day Hospital)

Potenza presso Azienda Ospedaliera San Carlo Via Potito Petrone Tel. 0971/612593  
Melfi presso Presidio Ospedaliero Via Foggia tel 0972/773111  
Villa d'Agri presso Presidio Ospedaliero di Villa d'Agri Via San Pio Tel. 0975/312242-288-342;  
Lauria presso CSM – Ospedale Distrettuale Via XXV Aprile tel,0973/621111-813.

#### CSM (Centro di Salute Mentale)

Potenza Via della Fisica Prenotazioni: Tel.0971/310616 –Informazioni tel. 0971/310608 – 610;  
Melfi - Rionero in Vulture – c/o Poliambulatorio Distrettuale -Via Madre Miradio della Provvidenza, tel. 0972/773946 – 963 fax  
0972/773865  
Villa d'Agri presso Presidio Ospedaliero di Villa d'Agri Via San Pio Tel. 0975/312242-288-342;  
Lauria Ospedale Distrettuale Via XXV Aprile tel. 0973/ 621111-813.

#### Ambulatori Psichiatrici Territoriali

Potenza C.S.M. Via della Fisica 18/A tel.0971/310616;  
Avigliano Poliambulatorio Distrettuale Via G. Rossa tel. 0971/700989;  
Muro Lucano Poliambulatorio Distrettuale c/da Capodigiano tel. 0976/23976;  
Villa d'Agri – presso Presidio Ospedaliero via San Pio tel. 0975/312111;  
Sant'Arcangelo Poliambulatorio Distrettuale Via L. Da Vinci, Tel. 0973/611518;  
Venosa Ospedale Distrettuale via Appia tel. n. 097239111-285;  
Lavello Poliambulatorio Distrettuale S.S.93 tel. n. 0972/39136 fax 0972/39145;  
Melfi Poliambulatorio Distrettuale Via Medaglia d'Oro M Ferrara tel. 0972/773389;  
Palazzo S. Gervasio Poliambulatorio Distrettuale viale D'Errico tel. 0972/39605  
Rionero in Vulture Distretto Sanitario Via Madre Miradio della Provvidenza tel. 0972/773963;  
Chiaromonte Ospedale Distrettuale C.da Santa Lucia tel. 0973/641239;  
Senise Poliambulatorio Distrettuale Via G. Amendola: 0973/ 641337;  
Lauria CSM Ospedale Distrettuale Via XXV Aprile tel. 0973/ 621813.

#### Strutture Psichiatriche residenziali

Benessere, Via del Gallitello Il Traversa, Potenza, tel. 0971/476068;  
Prometeo, C.da Varco Izzo, Potenza, tel.0971/58414;  
Sollievo, c/da Riofreddo, Potenza, tel.0971/469983;  
Casa Famiglia Ophelia, C.da Rio Freddo, Potenza, tel.0971/469982;  
Centro Residenziale Riabilitativo (C.R.R.), Corso Garibaldi 43, Avigliano, tel. 0971/700781;  
Gruppo Appartamento, c/o Hotel Summa, via delle Ginestre n.6, Avigliano, tel.0971/82420-449, 0971/700781, Fax 0971/700208;  
CADMA, Via Arenaria n. 67, Villa d'Agri, tel.0975/69421;  
EFFE ex RAP, C.da Caolo, Tramutola - 0975/35345;  
La Ginestra, Via A. Moro snc, Ripacandida tel. 0972/644138;  
Iris, Via U.Foscolo n. 39, Maschito tel. 0972/33352;  
Alba, Viale XXIV Maggio n. 39, Genzano di Lucania tel. 0971/775722;  
I Girasoli di Erika - Via P. Schettini n. 20/24, Trecchina - tel. 0973 /840142;  
Gruppo Appartamento "Insieme", c/so Umberto I, Trecchina tel. 0973 /840142;  
Al Torrente - c.da Cogliandrino Lauria, tel. 0973.825753;  
Gruppo Appartamento "Il Glicine" c.da Pecorone Lauria, tel. 0973.825753;  
Vallina C.da Vallina, Calvera, tel. 0973 573079.

#### Strutture Psichiatriche Semiresidenziali

Centro Diurno "La Tartaruga" coop. Multiservice, Via del Gallitello I Traversa, 85100 Potenza, Tel.0971/17550228;  
Centro Diurno presso Ospedale Distrettuale di Lauria Via XXV Aprile tel.0973/621813.

## Servizi e Prestazioni

Azienda Sanitaria Locale di Potenza  
 Servizi per la Salute Mentale - Dipartimento Salute Mentale



**S.P.D.C.**  
 (Spazio Psichiatrico di Diagnosi e Cura):

- Potenza
- Villa d'Agri Marsicovetere

**D.H. (Day Hospital):**

- Potenza
- Melfi
- Villa d'Agri - Marsicovetere
- Lauria

**C.S.M. (Centro Salute Mentale)**

- Potenza
- Melfi - Rionero in Vulture
- Villa d'Agri - Marsicovetere
- Lauria

**Ambulatori Psichiatrici Territoriali:**

- Potenza
- Avigliano
- Muro Lucano
- Villa d'Agri - Marsicovetere
- Sant'Arcangelo
- Venosa
- Lavello
- Melfi
- Palazzo San Gervasio
- Rionero in Vulture
- Chiaromonte
- Senise
- Lauria

**Strutture Psichiatriche Residenziali:**

- Potenza (4 strutture cittadine)
- Avigliano (2 strutture)
- Villa d'Agri Marsicovetere
- Tramutola
- Ripacandida
- Maschito
- Genzano di Lucania
- Trecchina (2 strutture)
- Lauria (2 strutture)
- Calvera

**Strutture Psichiatriche Semiresidenziali:**

- Potenza
- Lauria



Regione Basilicata  
 Azienda Sanitaria Locale di Potenza

## Servizi e Prestazioni



### Servizio di Emergenza-Urgenza

Centrale Operativa Via Potito Petrone - Potenza

PTS I° livello (Punto Territoriale di Soccorso n.27 postazioni)  
(mezzi non medicalizzati con: Infermiere, autista soccorritore)

Risorse	Postazione
ECHO 01	POTENZA
INDIA 01	PESCOPAGANO
INDIA 02	BRIENZA
INDIA 03	SANT'ARCANGELO
INDIA 04	LAGONEGRO
INDIA 05	MARATEA
INDIA 07	CHIAROMONTE
INDIA 08	SAN COSTANTINO ALBANESE
INDIA 09	MEZZANA FRIDO
INDIA 10	VIGGIANELLO
INDIA 11	MATERA
INDIA 12	FERRANDINA
INDIA 13	C.ENE TRISAIA SS106
INDIA 14	POLICORO
INDIA 17	BERNALDA
INDIA 18	MURO LUCANO
INDIA 19	SAN MAURO FORTE
INDIA 20	TURSI
INDIA 21	CALVELLO
INDIA 22	TRICARICO
INDIA 23	IRSINA
INDIA 24	MOLITERNO
INDIA 25	CORLETO PERTICARA
INDIA 26	LAVELLO
INDIA 27	GENZANO
INDIA 28	SATA MELFI
INDIA 29	AVIGLIANO

PTS IV° livello (Punto Territoriale di Soccorso n.11 postazioni)  
(mezzi medicalizzati con: Medico, Infermiere, autista soccorritore)

Risorse	Postazione
MIKE 01	POTENZA (VIA APPIA)
MIKE 02	POTENZA (OSPEDALE)
MIKE 03	MELFI (OSPEDALE)
MIKE 04	VENOSA (OSPEDALE)

MIKE 05	VILLA D'AGRI (OSPEDALE)
MIKE 06	MATERA (OSPEDALE)
MIKE 07	GRASSANO
MIKE 08	TINCHI (OSPEDALE)
MIKE 09	LAURIA (OSPEDALE)
MIKE 10	STIGLIANO (OSPEDALE)
MIKE 11	VIGGIANO

PTS II° livello (Punto Territoriale di Soccorso n.1 postazioni)  
(mezzi medicalizzati con: Medico e Infermiere)

Risorse	Postazione
ALFA 01	SENISE

HEMS ( Helicopter Emergency Medical Service)  
(Elicottero HEMS con: Anestesista Rianimatore ,Infermiere)

Risorse	Postazione
SKT 01	ELIPOTENZA
SKT 02	ELIMATERA

PPI –Punto di primo intervento  
(7 postazioni con medico e infermiere funzionanti presso gli Ospedali Distrettuali)

Chiaromonte, Lauria, Maratea, Stigliano, Tricarico, Tinchi e Venosa

# CARTA DEI SERVIZI SEZIONE SECONDA

## Servizi e Prestazioni

Dires 118  
Emergenza Urgenza Basilicata



DIRES  
Servizio di Emergenza Urgenza  
Centrale Operativa Via P.Petrone Potenza

### P.T.S. IV° Livello - n.11 postazioni

mezzi medicalizzati con: medico, infermiere, autista soccorritore

#### Risorse - Postazioni

- MIKE 01 - Potenza (via Appia)
- MIKE 02 - Potenza (Ospedale)
- MIKE 03 - Melfi (Ospedale)
- MIKE 04 - Venosa (Ospedale)
- MIKE 05 - Villa d'Agri (Ospedale)
- MIKE 06 - Matera (Ospedale)

#### Risorse - Postazioni

- MIKE 07 - Grassano
- MIKE 08 - Tinchi (Ospedale)
- MIKE 09 - Lauria (Ospedale)
- MIKE 10 - Stigliano (Ospedale)
- MIKE 11 - Viggiano

### P.T.S. I° Livello - n.27 postazioni

mezzi non medicalizzati con: infermiere, autista soccorritore

#### Risorse - Postazioni

- ECHO 01 - Potenza
- INDIA 01 - Pescopagano
- INDIA 02 - Brienza
- INDIA 03 - Sant'Arcangelo
- INDIA 04 - Lagonegro
- INDIA 05 - Maratea
- INDIA 07 - Chiaromonte
- INDIA 08 - San Costantino Albanese
- INDIA 09 - Mezzana Frido
- INDIA 10 - Viggianello
- INDIA 11 - Matera
- INDIA 12 - Ferrandina
- INDIA 13 - C. Enea Trisaia SS 106
- INDIA 14 - Policoro

#### Risorse - Postazioni

- INDIA 17 - Bernalda
- INDIA 18 - Muro Lucano
- INDIA 19 - San Mauro Forte
- INDIA 20 - Tursi
- INDIA 21 - Calvello
- INDIA 22 - Tricarico
- INDIA 23 - Irsina
- INDIA 24 - Moliterno
- INDIA 25 - Corleto Perticara
- INDIA 26 - Lavello
- INDIA 27 - Genzano di Lucania
- INDIA 28 - S.A.T.A. Melfi
- INDIA 29 - Avigliano

### P.T.S. II° Livello - n.1 postazioni

mezzi medicalizzati con: medico e infermiere

#### Risorse - Postazioni

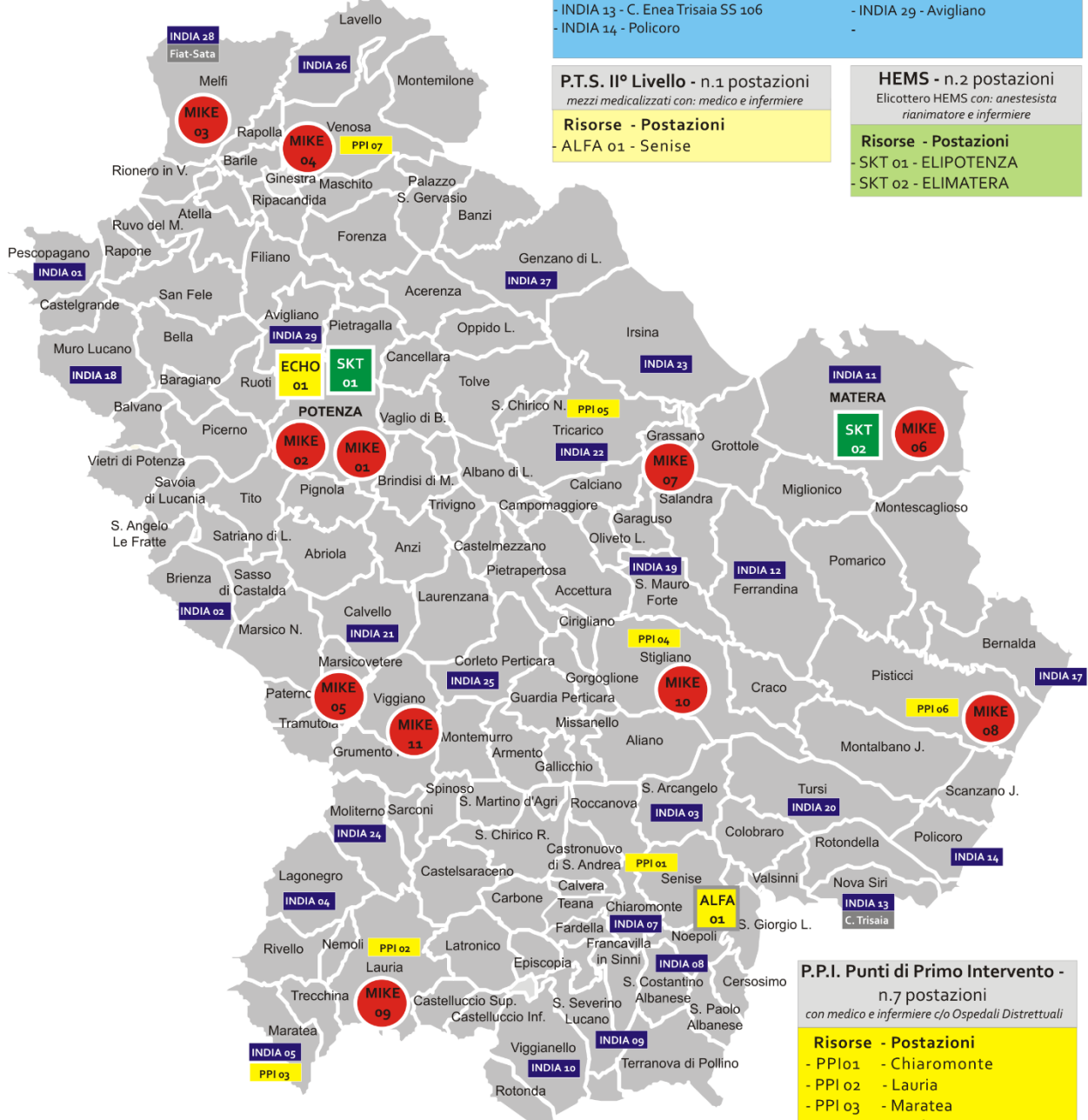
- ALFA 01 - Senise

### HEMS - n.2 postazioni

Elicottero HEMS con: anestesista rianimatore e infermiere

#### Risorse - Postazioni

- SKT 01 - ELIPOTENZA
- SKT 02 - ELIMATERA



### P.P.I. Punti di Primo Intervento - n.7 postazioni

con medico e infermiere c/o Ospedali Distrettuali

#### Risorse - Postazioni

- PPI 01 - Chiaromonte
- PPI 02 - Lauria
- PPI 03 - Maratea
- PPI 04 - Stigliano
- PPI 05 - Tricarico
- PPI 06 - Tinchi Pisticci
- PPI 07 - Venosa



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



### DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE COLLETTIVA SALUTE UMANA

#### Igiene e Sanità Pubblica

- **Potenza** Via della Fisica 18 A-B tel. 0971425222/223;
- **Venosa** presso Ospedale Distrettuale Via Appia tel. e fax 0972 39381;
- **Villa d'Agri** presso Distretto Via C. Colombo tel. 0975312450/453;
- **Lauria** presso Distretto Via XXV Aprile tel. 0973621438/43;
- **Senise** presso Distretto Via P. Togliatti tel. 0973 641388/833173/835573 .

Presso ogni Comune sono presenti gli Ambulatori di Igiene e S.P. (per i giorni e gli orari consultare il Sito Aziendale: <http://www.aspbasilicata.it/come-fare-per/uffici-di-igiene-epidemiologica-e-sanit%C3%A0-pubblica-nei-comuni-orari-e-ubicazione>.)

#### Igiene degli alimenti e della nutrizione

- **Potenza** Via Ciccotti tel. 0971310321/323 Fax 0971/310387;
- **Venosa** Via Roma tel. 0972 39500 Fax 0972/39238;
- **Villa d'Agri** presso Distretto Via C. Colombo tel. 0975 312446/445;
- **Lagonegro** Via Piano dei Lippi tel. 0973/48550.

#### Medicina del lavoro e sicurezza nei luoghi di lavoro

- **Potenza** Via Ciccotti tel. 0971310344;
- **Melfi** presso Distretto Via della Libertà tel. 0972773392;
- **Villa d'Agri** presso Distretto Via C. Colombo tel. 0975312447;
- **Lagonegro** Via Piano dei Lippi tel. 0973 48585/584.

#### Prevenzione, Protezione ed impiantistica nei luoghi di lavoro

- **Potenza** Via Ciccotti tel. 0971 310338/352/353;
- **Venosa** Via Roma, 187 tel. 335 6076189;
- **Melfi** presso Distretto Via della Libertà tel. 0972/773392;
- **Lagonegro** Via Piano dei Lippi tel. 0973 48585;
- **Senise** presso Distretto Via G. Amendola tel. 0973 641384.

#### Medicina dello Sport

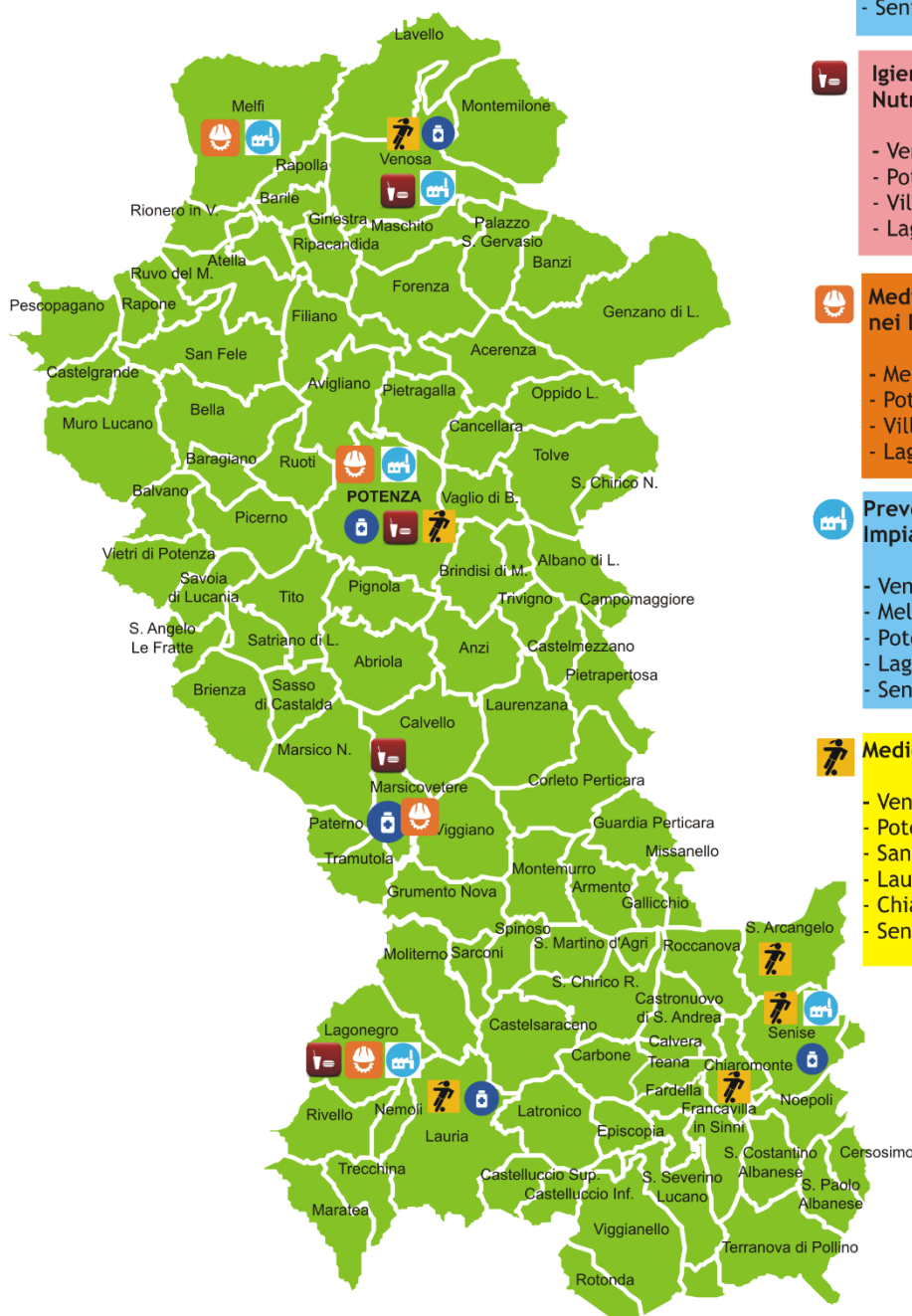
- **Potenza** Polo Sanitario Via del Gallitello Tel.0971/310111;
- **Venosa** Ospedale Distrettuale Via Appia Tel.0972/39111;
- **Lauria** Ospedale Distrettuale Via XXV Aprile Tel. 09748111;
- **Chiaromonte** Ospedale Distrettuale c.da Santa Lucia Tel.0973/64111
- **Senise** presso Distretto Via G. Amendola tel. 0973 641111.
- **Sant'Arcangelo** via L. Da Vinci Tel. 0973/611518



## Servizi e Prestazioni



**Azienda Sanitaria Locale di Potenza**  
Dipartimento di Prevenzione Collettiva Salute Umana



**Igiene e Sanità Pubblica:**

- Venosa
- Potenza
- Villa d'Agri
- Lauria
- Senise

**Igiene degli Alimenti e della Nutrizione:**

- Venosa
- Potenza
- Villa d'Agri
- Lagonegro

**Medicina del Lavoro e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro:**

- Melfi
- Potenza
- Villa d'Agri
- Lagonegro

**Prevenzione, Protezione e Impiantistica nei Luoghi di Lavoro:**

- Venosa
- Melfi
- Potenza
- Lagonegro
- Senise

**Medicina dello Sport:**

- Venosa
- Potenza
- Sant'Arcangelo
- Lauria
- Chiaromonte
- Senise



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



**DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE SANITA' E BENESSERE ANIMALE**

**Sanità Animale** \*

Potenza Via Ciccotti tel.0971 310300-338 6585145

**Igiene della produzione, trasformazione, commercializzazione, conservazione e trasporto degli alimenti di origine animale e loro derivati** \*

Potenza Via Ciccotti tel.0971 310382-320 4990360

**Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche** \*

Potenza Via Ciccotti tel./ Fax 0971 310302 – 338 6585487.

*\* I nominativi dei veterinari nei vari comuni e per le tre Aree sono consultabili su sito ASP*

*[www.aspbasilicata.it](http://www.aspbasilicata.it)*

## Servizi e Prestazioni



**Azienda Sanitaria Locale di Potenza**  
Dipartimento di Prevenzione Sanità e Benessere Animale



Sanità Animale



Igiene della Produzione,  
Trasformazione, Commercializzazione,  
Conservazione e Trasporto degli  
Alimenti di Origine Animale e loro  
derivati



Igiene degli Allevamenti e delle  
Produzioni Zootecniche



Regione Basilicata  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

## **IMPEGNI E STANDARD**

*In questa sezione vengono indicati gli impegni e gli standard di qualità dei servizi, che l'Azienda Sanitaria ASP di Potenza intende garantire ai cittadini.*

*L'ASP pone al centro delle sue attività il cittadino/utente e concretizza tale obiettivo attraverso impegni e standard esplicitati nella Carta dei servizi.*

*Gli standard e gli impegni della Carta dei servizi riguardano aspetti generali della qualità del servizio, ove il cittadino è posto nella condizione di valutarne l'adeguatezza e l'affidabilità.*

*Impegni e Standard di Qualità*

Si riportano le tabelle sugli standard riguardanti le seguenti aree: *Aspetti relazionali, personalizzazione e umanizzazione, informazione e comunicazione, tempi e accessibilità, struttura e logistica, aspetti burocratico amministrativi, tutela, ascolto e verifica.*

**ASPETTI RELAZIONALI**

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
1. <b>Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico</b>	N. personale dotato del cartellino di riconoscimento /N. totale del personale	100% del personale	Verifiche mediante controlli periodici  Monitoraggio delle segnalazioni/Reclami
2. <b>Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi</b>	N. reclami per aspetti relazionali/N. totale dei reclami  Corsi di formazione sui temi dell'accoglienza e rapporto con l'utenza	Decremento % reclami sugli aspetti relazionali  Almeno 1 iniziativa di formazione all'anno sui temi dell'accoglienza e rapporto con l'utenza	Monitoraggio segnalazioni/Reclami  Monitoraggio iniziative di formazione

**UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA**

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
3. <b>Garantire le cure necessarie per il contenimento della sofferenza</b>	Procedura per accedere a terapie palliative, terapie del dolore sia in ambito residenziale che nei servizi territoriali.  Corsi di formazione sulla terapia del dolore e cure palliative e umanizzazione del fine vita	Presenza documenti informativi ai pazienti sulla terapia palliativa e del dolore, sia in ambito residenziale che territoriale  Almeno 1 Corso di formazione all'anno sulla terapia del dolore e palliative e umanizzazione del fine vita	Monitoraggio procedura per accedere a terapie palliative, terapie del dolore.  Monitoraggio iniziative formative

	N. terapie del dolore e palliative effettuate/N. terapie del dolore e palliative necessarie in ambito residenziale	100% dei pazienti	Monitoraggio terapie palliative, terapie del dolore. Verifica a campione cartella clinica
	N. terapie del dolore e palliative effettuate/N. terapie del dolore e palliative richieste nel Servizio ADI	100% dei pazienti	Monitoraggio terapie palliative, terapie del dolore. Verifica a campione cartella clinica
<b>4. Garantire quanto necessario per l'umanizzazione e per il rispetto della privacy nel momento della morte</b>	Procedura che garantisca il rispetto della persona e chi gli è vicino negli ultimi momenti della vita;  Procedura di presa in carico della salma;  Presenza stanza dedicata al commiato;	Presenza procedura in tutti i Presidi Ospedalieri Distrettuali (POD)/Hospice  Presenza procedura in tutti i POD /Hospice  Esistenza stanza in tutti i POD	Monitoraggio delle procedure e delle strutture
<b>5. Garantire a pazienti fragili o con bisogni complessi, la continuità assistenziale attraverso protocolli di dimissione protetta, tra ASP e AO San Carlo, che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali</b>	Esistenza di Protocolli di dimissione protetta concordati con i servizi territoriali (ADI, RSA, Lungodegenze, ecc.)	Esistenza di Protocolli di dimissione protetta nel 100% dei PP.OO.	Monitoraggio delle procedure e modalità applicativa
<b>6. Garantire, al momento della dimissione, la consegna ad ogni utente ricoverato nei POD della relazione sanitaria da consegnare al proprio medico di famiglia o pediatra di libera</b>	N. dimissioni con relazione sanitaria/ su numero delle dimissioni	100% delle dimissioni	Monitoraggio cartelle cliniche

**INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

OBIETTIVI DI QUALITÀ/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>7. Garantire una piena e costante informazione ai cittadini sui servizi sanitari e sulle modalità per l'accesso</b>	<p>a) Esistenza di URP e numero telefonico dedicato all'informazione</p> <p>b) Presenza Sito Aziendale con informazioni aggiornate sui servizi e le prestazioni</p>	<p>a) presenza di URP e numero telefonico</p> <p>b) presenza Sito Aziendale contenente informazioni sempre aggiornate</p>	<p>Monitoraggio attività informativa URP</p> <p>Monitoraggio richieste per aggiornamento Sito</p>
<b>8. Garantire al paziente all'atto del ricovero nei POD una completa informazione sul presidio e sul reparto di ricovero</b>	<p>a) Presenza di opuscolo informativo sul POD completo di foglio di accoglienza di reparto riportante le notizie utili al paziente;</p> <p>b) Presenza di manifesti affissi in reparto riportante informazioni su: nominativi del personale, orario di ricevimento dei medici, orario di visita in reparto, norme per i visitatori.</p>	<p>a) Distribuzione del 100% dei ricoverati dell'opuscolo informativo/foglio di accoglienza</p> <p>b) Presenza manifesti affissi in tutti reparti.</p>	<p>Monitoraggio periodico nei reparti.</p>
<b>9. Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie e per la corretta acquisizione del consenso informato da</b>	<p>Esistenza di una procedura relativa al consenso informato del paziente</p>	<p>Consegna della modulistica al 100% dei pazienti interessati con le modalità previste dalla procedura</p>	<p>Monitoraggio cartelle cliniche ospedaliere e ambulatoriali</p>

*Impegni e Standard di Qualità*

parte del paziente o di chi per esso			
<b>10. Garantire l'informazione agli utenti sull'orario dell'attività ambulatoriale della medicina generale e sulle forme di medicina associativa</b>	<p>a) Presenza all'ingresso degli studi dei medici di un cartello indicante l'orario di apertura</p> <p>b) Presenza presso gli studi di un cartello indicante i nominativi dei medici associati e numero di telefono</p>	<p>Affissione sul 100% degli studi, dell'orario di apertura ambulatoriale</p> <p>Affissione del cartello sul 100% degli studi interessati</p>	<p>Verifica a campione</p> <p>Verifica a campione</p>

**TEMPI E ACCESSIBILITA'**

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>11. Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di primo contatto, il tempo massimo previsto dai regolamenti regionali su base aziendale (30 giorni per le visite specialistiche e 60 giorni per le prestazioni strumentali)</b>	N. prestazioni specialistiche e diagnostiche di primo contatto assicurate nei tempi massimi previsti/N. totale prime visite richieste/prenotate.	90% sia su prestazioni specialistiche che diagnostiche	Sistema di monitoraggio tempi di attesa
<b>12. Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5 giorni max, salvo particolari esami</b>	N. referti consegnati entro 5 giorni/N. totale referti consegnati escluso tipologie particolari	100% referti consegnati entro 5 giorni	Monitoraggio tempi di risposta dei referti di diagnostica di laboratorio e del Servizio di Radiologia dei POD
<b>13. Garantire la possibilità di prenotare e/o disdire telefonicamente le prestazioni specialistiche e diagnostiche</b>	Esistenza di un CUP che assicuri le prenotazioni telefoniche su tutta l'ASP, salvo eccezioni dovute a particolari necessità tecniche.	Presenza di un CUP per prenotare telefonicamente tutte le prestazioni specialistiche e diagnostiche.	Monitoraggio delle prenotazioni telefoniche CUP



*Impegni e Standard di Qualità*

<p><b>14. Garantire pubblicità sulle modalità e i tempi di consegna copia della cartella clinica per i pazienti ricoverati nei POD (max 10 giorni)</b></p>	<p>a) Informazioni riportate su opuscoli accoglienza del Presidio e sul Sito Aziendale</p> <p>b) N. copie cartelle cliniche consegnate entro 10 giorni dalla richiesta / N. totale richieste</p>	<p>a) Consegna opuscolo informativo al 100 % dei ricoveri e presenza scheda informativa sul Sito</p> <p>b) 100% delle richieste da evadere entro 10 giorni</p>	<p>a) Verifica informazioni riportate su fogli accoglienza e sito web</p> <p>b) Monitoraggio tempi di consegna</p>
<p><b>15. Garantire l'attivazione del Piano assistenziale nelle Cure Domiciliari di I,II,III livello entro 5 giorni dall'arrivo della richiesta</b></p>	<p>N. Piani assistenziali avviati nei tempi massimi previsti/sul numero totale dei Piani avviati</p>	<p>80% dei Piani avviati entro i tempi previsti</p>	<p>Monitoraggio dei Piani assistenziali</p>
<p><b>16. Garantire l'attivazione del Piano assistenziale a pazienti in Cure Domiciliari Palliative entro 3 giorni dall'arrivo della richiesta</b></p>	<p>N. Piani assistenziali avviati nei tempi massimi previsti/sul numero totale dei Piani avviati</p>	<p>80% dei Piani avviati entro i tempi previsti</p>	<p>Monitoraggio dei Piani assistenziali</p>

**STRUTTURA E LOGISTICA**

<p><b>OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO</b></p>	<p><b>INDICATORE</b></p>	<p><b>STANDARD</b></p>	<p><b>STRUMENTI DI VERIFICA</b></p>
<p><b>17. Garantire facilità di accesso alle strutture attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile</b></p>	<p>Idonea segnaletica in tutte le strutture</p>	<p>Presenza di idonea segnaletica</p>	<p>Monitoraggio adeguamento e/o incremento segnaletica esterna e interna</p> <p>Monitoraggio segnalazioni/reclami</p>
<p><b>18. Garantire l'accesso fisico alle strutture sanitarie da parte dei portatori di handicap o cittadini fragili</b></p>	<p>Non presenza nelle strutture sanitarie di barriere architettoniche</p>	<p>100% delle strutture</p>	<p>Monitoraggio periodico</p>

ASPETTI BUROCRATICO AMMINISTRATIVI

OBIETTIVI DI QUALITÀ/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
19. Garantire la facilitazione di procedure amministrative/sanitarie complesse	a) Predisposizione di fogli informativi per procedure amministrative/sanitarie complesse;  b) Possibilità di scaricare la modulistica dal Sito Aziendale	Predisposizione di fogli informativi su n.2 procedure ad es.: richiesta per protesica, attivazione ADI, ecc.	Verifiche periodiche

TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA

OBIETTIVI DI QUALITÀ/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
20. Garantire la tutela dei cittadini attraverso una procedura per la gestione dei reclami, che assicuri la risposta in un tempo non superiore a 30/45 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità	Esistenza di procedura per la gestione dei reclami	Risposta al 100 % degli utenti che hanno presentato reclami con le modalità previste dalla procedura e pubblicazione Report sul Sito Aziendale	Report annuale classificazione e analisi dei reclami con monitoraggio tempi di risposta ed esiti.
21. Effettuare nei servizi sanitari la rilevazione della soddisfazione / gradimento degli utenti	Effettuazione di una indagine sulla qualità percepita dagli utenti su un servizio scelto annualmente	Almeno una indagine all'anno con pubblicazione del Report sul Sito Aziendale	Report finale indagine pubblicato sul Sito Aziendale
22. Mettere a disposizione delle Associazioni di Volontariato e Tutela che	Spazi dedicati per Associazioni di Volontariato e	Presenza di spazi dedicati	Monitoraggio annuale

*Impegni e Standard di Qualità*

hanno stipulato protocollo di intesa, nei limiti delle possibilità spazi dedicati per attività di accoglienza e informazione	Tutela che hanno stipulato protocollo di intesa		
--	---	--	--

*Indicazioni per la lettura delle tabelle sugli standard*

VOCE TABELLA	DEFINIZIONE/SPIEGAZIONE
<b>Obiettivo di Qualità/Impegno</b>	Descrive l'obiettivo di qualità/impegno assunto dall'Azienda su quella particolare area o dimensione (aspetti relazionali, umanizzazione, informazione, ecc.)
<b>Indicatore</b>	E' la misura di riferimento, qualitativa o quantitativa, che consente di valutare l'esito sullo specifico Obiettivo di qualità/impegno, assunto dall'Azienda.
<b>Standard</b>	Lo standard è il valore atteso per l'indicatore, da intendersi come l'obiettivo cui tende l'Azienda. Lo standard può essere quantitativo (espresso con un numero o una %) o qualitativo (espresso con un impegno o programma aziendale)
<b>Strumenti di verifica</b>	E' la modalità utilizzata per valutare l'attuazione dell'obbiettivo di qualità/impegno assunto

## TUTELA E VERIFICA

*In questa ultima sezione della Carta dei Servizi, l'Azienda Sanitaria Locale di Potenza assume, quale impegno prioritario della propria attività, la introduzione di una metodologia di lavoro fondata sulla "centralità del cittadino/utente" e sul miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.*

*Al fine di riempire di contenuto tale impegno, vengono previsti una serie di strumenti volti ad assicurare sia la tutela del cittadino/utente sia la partecipazione dello stesso alla verifica continua della funzionalità dei servizi.*

#### **Informazione e tutela del cittadino/utente.**

Al fine di garantire l'orientamento e l'indirizzo del cittadino ai vari servizi sanitari, l'ASP attiva un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso, attraverso una rete integrata di servizi informativi e di accoglienza (Ufficio Relazioni con il Pubblico, Punti di accoglienza e di orientamento, Sportello unico di accesso, Sito internet, ecc).

In particolare la ASP garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino/utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; le modalità procedurali di questa attività sono definite dal Regolamento di Pubblica Tutela.

#### **Modalità di presentazione del reclamo.**

Il cittadino/utente può presentare reclamo rivolgendosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sue articolazioni ove compilerà l'apposito modulo, allegato anche alla presente Carta dei Servizi (**Allegato 1**); il reclamo può anche essere inviato per posta, via fax all'Ufficio URP e sue articolazioni o attraverso il sito internet dell'Azienda [www.aspbasilicata.it](http://www.aspbasilicata.it).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata risposta al cittadino/utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione; per quelli più complessi predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal Regolamento di Pubblica Tutela.

Di seguito si riportano le sedi degli URP alle quali il cittadino può rivolgersi per presentare reclami, suggerimenti ed encomi.

#### **SEDI URP**

##### **Sede di Potenza**

**Numero Verde 800 54 12 12**

**Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 giovedì 16,00-17,30**

**Potenza: Sede Centrale** Via Torraca, 85100 Potenza – tel. 0971/310536

Orario al Pubblico: dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,30 fax 0971/310575

mail: [urp.potenza@aspbasilicata.it](mailto:urp.potenza@aspbasilicata.it)

**Potenza: Distretto della Salute - Polo Sanitario**, Via del Gallitello

Orario al Pubblico: dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30, martedì e giovedì ore 16,00-17,30

mail: [urppolosanitario@aspbasilicata.it](mailto:urppolosanitario@aspbasilicata.it)

**Villa d'Agri: Distretto della Salute** Via C. Colombo, tel. 0975/312468

Orario al Pubblico: dal lunedì al venerdì ore 9,00-13,00, lunedì e mercoledì ore 15,00-17,00.

##### **Sede di Venosa**

mail: [urp.venosa@aspbasilicata.it](mailto:urp.venosa@aspbasilicata.it)

#### **Referenti Punti Informativi e di Accoglienza:**

- Distretto della Salute e Presidio Distrettuale di Venosa, tel. 0972/39378 – 0972-39111
- Distretto di Lavello, tel. 0972/39132/39128 fax 0972/39147
- Distretto della Salute di Melfi, tel. 0972/773389 - 391
- Distretto di Rionero in Vulture, tel. 0972/773956 /773993
- Distretto di Pescopagano, tel. 0976/5580

#### **Sede di Lagonegro**

**URP Lagonegro**, Via Piano dei Lippi 1, 85042 Lagonegro - tel. 0973/48547-528

**Numero Verde: 800.013.504** Fax 0973/21730

mail: [urp.lagonegro@aspbasilicata.it](mailto:urp.lagonegro@aspbasilicata.it)

**Orario al Pubblico:** dal lunedì al venerdì, ore 9,00-12,00; lunedì e giovedì ore 15,30 - 17,00

#### **Referenti Punti Informativi e di Accoglienza:**

- Presidio Ospedaliero Distrettuale di Chiaromonte, tel. 0973/641421
- Presidio Ospedaliero Distrettuale e Distretto della Salute di Lauria, tel. 0973/621432
- Presidio Ospedaliero Distrettuale di Maratea, tel. 0973/875619
- Distretto della Salute di Senise, tel. 0973/641323

#### **Verifica sullo stato di attuazione della Carta dei servizi.**

La ASP garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni e predisponde una relazione annuale sui risultati conseguiti, comprendente anche una verifica sui tempi di attesa, l'analisi delle segnalazioni e dei reclami e lo stato di attuazione generale dei programmi contenuti nella Carta dei Servizi.

La relazione sarà opportunamente pubblicizzata e diventerà oggetto di discussione con gli operatori e con le Associazioni dei cittadini.

#### **Conferenza dei servizi.**

La ASP, d'intesa con la Conferenza dei Sindaci, indice, almeno una volta all'anno, una Conferenza dei servizi al fine di verificare l'andamento delle attività e lo stato di attuazione dei programmi e degli impegni della Carta dei Servizi ; la Conferenza dovrà vedere la partecipazione degli operatori, dei cittadini e delle Associazioni di volontariato e di tutela.

#### **Partecipazione dei cittadini.**

La ASP, al fine di assicurare la partecipazione dei cittadini favorisce la presenza e l'attività all'interno delle strutture sanitarie, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti; con l'Associazione Cittadinanzattiva-TDM per tale finalità è stato sottoscritto apposito protocollo (**Allegato 2**).

La ASP inoltre istituisce in ogni Distretto della Salute i Comitati Consultivi Misti, organizzazioni di garanzia della partecipazione per la valutazione della qualità dal punto di vista dei cittadini; ad essi l'Azienda riconosce un ampio spazio di partecipazione ai processi decisionali soprattutto a livello distrettuale in stretta connessione con il ruolo di committenza e tutela dello stesso distretto.

### **Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti e verifica della qualità dei servizi**

La ASP garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta anche tramite gruppi di monitoraggio misti (Audit Civico)

I risultati di tali indagini saranno adeguatamente pubblicizzate e saranno oggetto di discussione con gli operatori, i cittadini e le associazioni di tutela.

**Allegato 1**

Mod. 1/Pub.Tut/ASP

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico di

\_\_\_\_\_

**OGGETTO: Segnalazioni di disservizio – reclami.**

Il/La sottoscritt\_\_\_\_\_ nat\_ il\_\_\_\_\_

residente a\_\_\_\_\_ in Via\_\_\_\_\_ n.\_\_\_\_\_

telefono\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

in qualità di:

utente  parente di utente  cittadino  altro

**Segnala quanto segue (indicare con precisione il giorno, il luogo ed il tipo di disservizio oggetto della presente segnalazione allegando anche eventuale documentazione)**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Firma\_\_\_\_\_ (Allegare copia della Carta d'identità)

**Informativa ai sensi del D.L.gs 196 del 30.6.2003**

Si informa la S.V. che, ai sensi dell'art.13 del D.L.gs. 196 del 30.06.2003, l'Azienda Sanitaria Locale di Potenza tratterà i dati personali forniti con la presente segnalazione, nell'ambito delle finalità di cui al Regolamento di Pubblica Tutela.

Data\_\_\_\_\_

Firma\_\_\_\_\_

**Allegato 2**



### PROTOCOLLO D'INTESA

tra l'Azienda Sanitaria Locale di Potenza ASP e Cittadinanzattiva-Tribunale per i Diritti del Malato.

#### PREMESSO

Che l'Azienda Sanitaria Locale di Potenza ( ASP ) e Cittadinanzattiva-Tribunale per i Diritti del Malato, intendono operare per il miglioramento complessivo dell'assistenza sanitaria a beneficio del cittadino-utente;

#### VISTA

- La Costituzione della Repubblica Italiana, specificatamente gli art. 2,3 e 32;
- Lo Statuto della Regione Basilicata;
- La Legge 23 Dicembre 1978, n. 833 – art. 1;
- La Legge 11 Agosto 1991, n. 266 – “Legge quadro sul volontariato”;
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici”;
- Il DPCM 19 Agosto 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”;
- Il Decreto Legislativo n. 502/92 e sue successive modificazioni ed integrazioni con particolare riferimento all'art. 14 del titolo IV “Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini”;
- La Legge Regionale 31 Ottobre 2001, n. 39 – “Riordino e razionalizzazione del Servizio Sanitario Regionale” con particolare riferimento all'art.46 “Partecipazione dei cittadini, tutela dei diritti dell'utenza ed utilizzazione delle attività di volontariato”;

#### TENUTO CONTO

- che il comma 7 dell'art. 14 del Decreto Legislativo n. 502/92, prevede espressamente che al fine di garantire la partecipazione e la tutela dei cittadini/utenti, *“è favorita la presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti. A tal fine le Aziende sanitarie e le Aziende ospedaliere stipulano con detti organismi, senza oneri a carico del fondo Sanitario Regionale, accordi o protocolli che stabiliscano gli ambiti e le modalità della collaborazione,.....”*;
- che l'Atto Aziendale dell'ASP al Titolo II .5 **La partecipazione dei cittadini** , prevede espressamente che *“ L'Azienda considera fattore vincente la costruzione di percorsi privilegiati di coinvolgimento dei cittadini/beneficiari dei servizi all'interno dell'Azienda con l'obiettivo di raccogliere contributi significativi per la qualificazione dei servizi ..... Elementi centrali di tale impegno sono l'ascolto sia attraverso forme istituzionalizzate dirette che attraverso la voce dei rappresentanti locali...”*

#### RILEVATO

- che è intenzione della ASP , garantire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini/utenti, in stretta collaborazione con le Associazioni di Volontariato e di Tutela fra cui Cittadinanzattiva-T.D.M.;
- che occorre promuovere il riconoscimento, il rispetto e la tutela dei diritti dei cittadini che fruiscono dei Servizi Sanitari, anche mediante la partecipazione dei cittadini stessi e delle loro organizzazioni; che il Regolamento di Pubblica Tutela, approvato dall'ASP con deliberazione n. 774 del 23/07/2010, già riconosce un forte ruolo di rappresentanza alle Associazioni di Volontariato e Tutela ed in particolare a Cittadinanzattiva-TDM;

#### CONSIDERATO

che rappresentano obiettivi centrali, per la ASP e per Cittadinanzattiva-T.D.M.:

### *Tutela e Verifica*

- la difesa di un servizio pubblico sanitario che persegua obiettivi di efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi e di qualità delle prestazioni;
- la valorizzazione e responsabilizzazione di tutti gli operatori verso una modalità di lavoro orientato all'utenza;
- la garanzia di accesso alle strutture per tutti i cittadini ed in special modo per le fasce più deboli della popolazione;

### **SI CONVIENE**

1. che sarà avviato un sistema di relazioni improntato a una reciproca e costante informazione, sia attraverso incontri fra Cittadinanzattiva - T.D.M. e il Direttore Generale (da tenersi almeno una volta all'anno), sia mediante consultazioni con i Dirigenti dell' ASP tutte le volte che se ne presenti la necessità; in tale contesto l' ASP fornirà a Cittadinanzattiva -T.D.M., le informazioni riguardanti l'organizzazione dei servizi, la distribuzione delle risorse ed i piani di razionalizzazione e ristrutturazione dei servizi;
2. che l'ASP terrà in massima considerazione le segnalazioni e le proposte che Cittadinanzattiva -T.D.M. avanzerà in riferimento al rapporto servizi sanitari-cittadini (modalità di accesso, informazione e trasparenza, qualità dei servizi, ecc.);
3. che Cittadinanzattiva -T.D.M. sarà consultata preventivamente sulle questioni attinenti alla tutela dei diritti dei cittadini e sarà informata periodicamente sull'andamento dei reclami/segnalazioni;
4. che saranno predisposti programmi di lavoro congiunti per la verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni e per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie all'esigenze dei cittadini/utenti;
5. che saranno promosse iniziative congiunte nel sia nel settore della formazione e aggiornamento, sia nel settore informativo, per ciò che riguarda il settore della tutela dei diritti del cittadino;
6. che la qualità dei servizi sanitari sarà verificata periodicamente, garantendo la pubblicazione dei risultati sul Sito Aziendale al fine garantire la massima pubblicizzazione all'esterno;
7. che al fine di consentire a Cittadinanzattiva-T.D.M. di poter svolgere concretamente il proprio ruolo, l' ASP s'impegna:
  - a concedere a Cittadinanzattiva-T.D.M., presso le strutture ospedaliere e distrettuali, compatibilmente con la disponibilità logistiche esistenti e con i processi di ristrutturazione in corso, locali di facile accessibilità da parte dei ricoverati e dei cittadini;
  - a dotare, i locali di cui sopra, di utenza telefonica;
  - a consentire a Cittadinanzattiva-T.D.M. di usufruire, all'interno delle varie strutture sanitarie, di spazi e bacheche riservati all'informazione nonché di fax in arrivo e di fotocopiatrice per lo svolgimento delle attività strettamente collegate al ruolo di Cittadinanzattiva-T.D.M. nelle strutture sanitarie;
  - a consentire a Cittadinanzattiva-T.D.M. di compiere all'interno delle strutture sanitarie attività di monitoraggio dei servizi, nel rispetto comunque dell'organizzazione di lavoro delle stesse strutture.

Potenza 13.09.2016

IL SEGRETARIO REGIONALE  
di Cittadinanzattiva-TDM

Il Direttore Generale dell'ASP