



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena

# Carta dei servizi



## di Modena

aou.mo.it



# Introduzione

La **Carta dei servizi** è uno strumento adottato dall'**Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena** per far conoscere le attività offerte e i livelli di qualità garantiti per il cittadino, secondo una logica di trasparenza e rispetto dei diritti. Costituisce un intervento fortemente innovativo, un vero e proprio patto tra l'Azienda e il cittadino al centro del processo di trasformazione che sta attraversando la **Sanità italiana**.





# Indice

- 01 L'Azienda** pag. 1
- Mission e Valori
  - Organigramma
  - Direzione Strategica
  - Organi e Organismi collegiali
  - Attività e Servizi di Staff
- 02 I nostri ospedali** pag. 14
- Policlinico di Modena
  - Ospedale Civile di Baggiovara
- 03 Prestazioni, servizi e accessi** pag. 29
- L'Assistenza Ospedaliera
  - L'Emergenza-Urgenza
  - I Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali
  - La Specialistica ambulatoriale
  - Il Centro Trapianti di Modena
  - Le malattie rare in AOU
- 04 Impegni** pag. 49
- Impegni
- 05 Strumenti di ascolto e tutela** pag. 53
- Ufficio Relazioni con il Pubblico
  - La gestione delle segnalazioni
  - Customer Satisfaction
  - Volontariato in ospedale
  - Comitato Consultivo Misto
  - Diritti e Doveri del cittadino utente

# L'Azienda

## Mission e valori

Il 1° gennaio 2019 è nata la nuova Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena (**AOU di Modena**), costituita dall'**Ospedale Civile di Baggiovara** e dal **Policlinico di Modena**. AOU è nata con un anno di anticipo rispetto ai tempi inizialmente previsti per la sperimentazione di gestione unica tra i due ospedali, inaugurata nel 2017. La nuova Azienda si pone in continuità con gli oltre 50 anni di storia del Policlinico di Modena durante i quali questo ospedale è stato un punto di riferimento importante per la città e l'intera provincia. Questa nuova gestione, che ha una durata sperimentale di tre anni, permette all'Azienda di acquisire l'autonomia per affrontare le sfide future, all'interno di un quadro che, sotto il profilo della sostenibilità, impone una maggiore razionalizzazione della spesa pubblica e della ottimizzazione dei servizi. AOU si pone come centro di alta specializzazione in diversi settori tra cui vanno ricordate la cura delle malattie onco-ematologiche, l'aritmologia, le neuroscienze, la chirurgia della mano e dell'arto superiore, le malattie rare, la genomica, i trapianti di rene e fegato, le chirurgie specialistiche, la chirurgia epato-bilio-pancreatica, chirurgia basicranica, chirurgia endoscopica dell'orecchio. Ha anche funzioni di Hub per diverse prestazioni casistica ed è punto di riferimento per numerose discipline con caratteristiche di bassa diffusione e alta specificità. L'Ospedale Civile di Baggiovara è centro di riferimento provinciale per i Traumi e per le patologie tempo-dipendenti (in particolare l'infarto e lo stroke).

Importante è il ruolo dell'Azienda nella gestione di tutte le patologie materno infantili al **Policlinico di Modena**, grazie all'Oncoematologia Pediatrica, al Centro per la Fecondazione Assistita, al Centro Nascita Naturale e alla **Terapia Intensiva Neonatale**, prima realtà italiana certificata per la metodologia NIDCAP. La Chirurgia Pediatrica è hub provinciale per diverse patologie, grazie anche all'approccio robotico. È presente una **Breast Unit** per la cura del tumore al seno certificata a livello europeo (EUSOMA). Le patologie del **distretto testa - collo** vedono l'Azienda tra i primi centri a livello nazionale per casistica della Chirurgia della base del cranio e della Chirurgia endoscopica dell'Orecchio, mentre la chirurgia laparoscopica si avvale delle potenzialità del **Robot Da Vinci, installato sia al Policlinico sia all'Ospedale Civile dove è presente anche la Sala ibrida, sala operatoria ad altissima tecnologia che consente interventi multidisciplinari, potendo verificare l'andamento dell'intervento**). I pazienti che si rivolgono ai due ospedali dell'Azienda possono contare su tecnologie all'avanguardia in diversi settori: acceleratore lineare in Radioterapia per la cura dei tumori, Robot in sala operatoria per una chirurgia sempre meno invasiva, laser di ultima generazione in Oculistica, angiografo biplano in Neurologia. Gli ospedali vengono costantemente migliorati dal punto di vista del confort, dell'accoglienza della dotazione tecnologica. L'Ospedale Policlinico è interessato da un complessivo progetto di innovamento strutturale, impiantistico e tecnologico sia il ridisegno dell'offerta assistenziale grazie anche alla costruzione della nuova Palazzina per le attività del Dipartimento Materno - Infantile. Sul fronte della ricerca scientifica, l'Azienda è stata accreditata **dall'AIFA come Unità di sperimentazione di Fase 1 sul paziente** a garanzia della salute e sicurezza di pazienti e professionisti.

# Mission

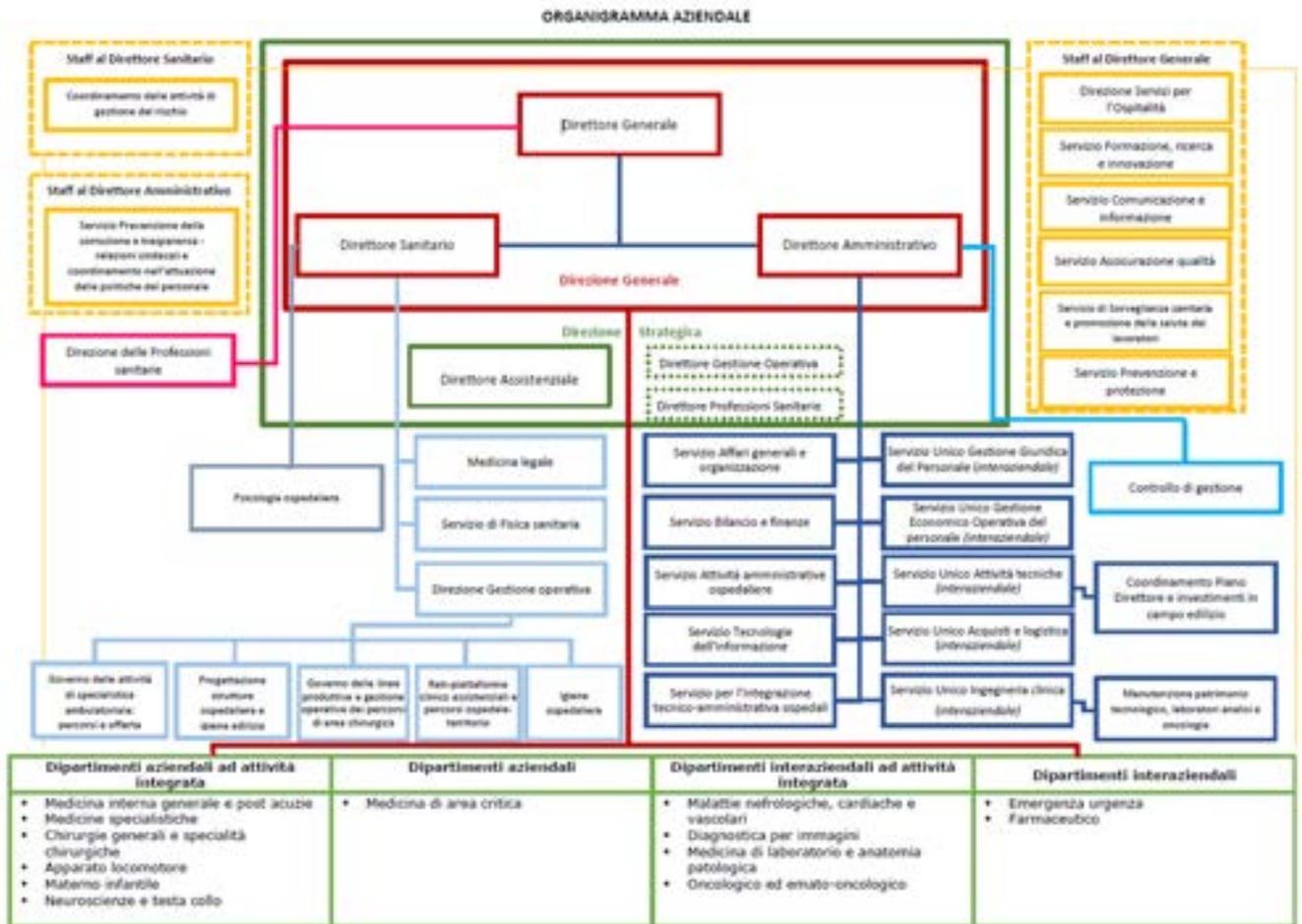
L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena svolge le proprie funzioni assistenziali e di ricerca in integrazione con UNIMORE e in collaborazione l'Azienda USL di Modena e con le Istituzioni ed Associazioni del territorio. Elementi fondanti della propria mission: raggiungere il più elevato livello di risposta alla domanda di salute, promuovere la qualità dell'offerta clinico-assistenziale, sostenere la ricerca e l'innovazione, assicurare la continuità assistenziale. L'Azienda sviluppa ed incoraggia la qualificazione professionale e valorizza il contributo di tutte le competenze per garantire un'appropriata risposta alla crescente domanda di salute e benessere dei cittadini. Ricerca l'appropriatezza clinica ed organizzativa nel rispetto dei principio universalistico dell'assistenza e nel rispetto dell'equità di accesso. Gli ospedali dell'Azienda contribuiscono, grazie alla presenza della Facoltà di Medicina e Chirurgia di UNIMORE, alla formazione dei medici del futuro e alla ricerca biomedica e sanitaria che deve avere ricadute concrete sul progresso della diagnosi e della cura.



# Valori

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico di Modena vuole essere un luogo dove l'esercizio della cura, fatta di scienza e coscienza al servizio del malato, viva in stretta sinergia con lo sviluppo della integrazione sovraziendale, della cultura scientifica e dell'innovazione tecnologica. Un luogo che sia espressione di una comunità che, pur mantenendo i propri valori, vuole proiettarsi nel futuro come protagonista del cambiamento. L'applicazione e la trasmissione delle conoscenze scientifiche e il loro dinamico e rapido sviluppo devono essere al servizio della vita, della dignità e della libertà dei cittadini. L'Azienda vuole utilizzare tutte le leve che permettano di sviluppare motivazione negli operatori, promuovendo e valorizzando lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa. I principi che ispirano l'azione dell'Azienda sono l'**uguaglianza** dei diritti tra gli utenti, l'**imparzialità** tra tutti i cittadini, il **diritto di scelta** del servizio in cui farsi curare, che è espressione della libertà individuale; a questi si aggiunge l'**integrazione** tra le diverse forme di assistenza sanitaria e sociale e la **continuità dei servizi** che sono assicurati con regolarità e senza interruzioni. L'azienda ritiene fondamentale **la valorizzazione dei professionisti, lo sviluppo professionale e tecnologico e l'adeguamento delle competenze** all'evoluzione scientifica.

# Organigramma aziendale



Aggiornato a **ottobre 2024**

# Direzione Strategica



## Direttore Generale Luca Baldino

Il **Direttore Generale** è nominato dalla Regione, d'intesa con il Rettore dell'Università. Il Direttore Generale esercita tutti i poteri organizzativi e di gestione. Rappresentante legale dell'Azienda, è responsabile della sua gestione complessiva; è **coadiuvato dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo** che lo supportano nell'esercizio delle proprie funzioni. Il Direttore Generale può delegare con atto formale l'adozione di atti gestionali ai dirigenti secondo i criteri e le modalità previste dall'art.16 dell'Atto Aziendale.



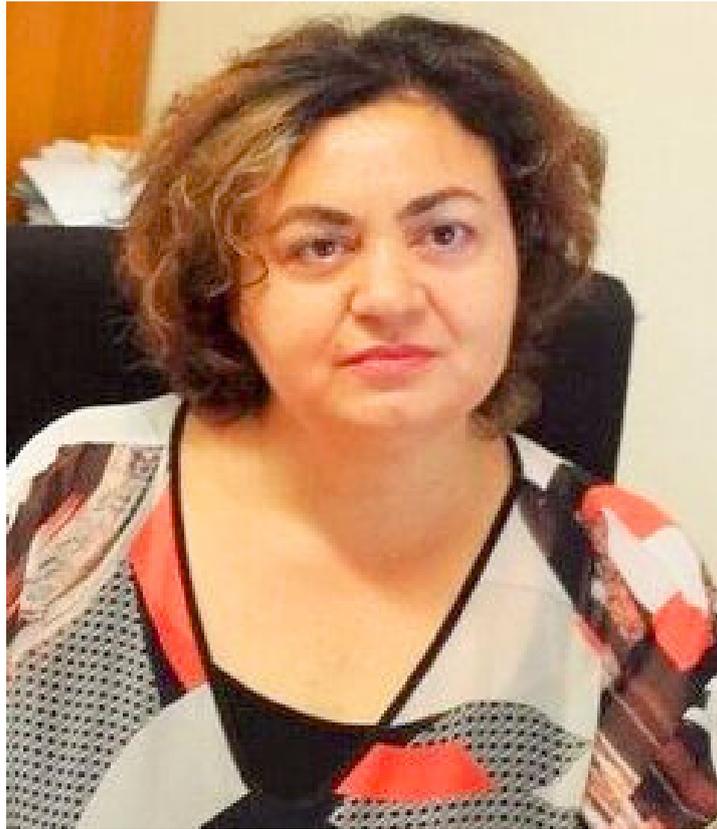
## **Direttore Amministrativo Cosimo Palazzo**

Supporta il Direttore Generale, assieme al Direttore Sanitario, nel governo complessivo dell'Azienda. Coadiuvando il Direttore Generale nella definizione e direzione del sistema di governo economico finanziario, garantendo il corretto funzionamento delle funzioni di supporto tecnico, amministrativo e logistica. Assicura la legittimità degli atti nel quadro delle competenze/responsabilità decentrate ai Dirigenti in esecuzione di atti specifici e definisce gli orientamenti operativi delle strutture assegnate al governo economico-finanziario aziendale. Inoltre è garante della correttezza, completezza e trasparenza dei processi di formazione dei documenti rappresentativi delle dinamiche economiche, finanziarie e patrimoniali e assicura lo sviluppo e l'implementazione delle reti informative di supporto dei diversi livelli del governo aziendale.



## **Direttore Sanitario** Andrea Ziglio

Supporta il Direttore Generale, assieme al Direttore Amministrativo, nel governo complessivo dell'Azienda. Svolge la funzione di integrazione e di raccordo interdipartimentale nell'ambito delle tematiche trattate dal Collegio di Direzione relative al governo clinico, accreditamento, gestione del rischio, analisi dei processi assistenziali, formazione, ricerca e concorre, con la formulazione di proposte e pareri, alle decisioni assunte dalla direzione generale. Assicura il monitoraggio e la verifica del volume e della qualità assistenziale e garantisce l'attuazione del Sistema Aziendale per la Gestione del Rischi. È responsabile sull'esercizio dell'attività libero-professionale dei dirigenti medici e delle altre professionalità sanitarie. Nelle sue funzioni è supportato dalla Direzione sanitaria.



## **Direttore Assistenziale Anna Rita Garzia**

La direzione assistenziale è componente della direzione strategica e opera in stretta sinergia con il Direttore Amministrativo e il Direttore sanitario in attuazione delle direttive del Direttore Generale. Concorre alla definizione e al perseguimento della mission aziendale, garantendo il governo complessivo della funzione assistenziale, riabilitativa, tecnico-sanitaria e della prevenzione. Partecipa al processo di pianificazione strategica nella ricerca degli assetti organizzativi più adeguati a dare risposta alla evoluzione dei bisogni della popolazione, anche attraverso l'individuazione di modelli organizzativi innovativi. Partecipa, altresì, alle attività di ricerca per lo sviluppo, revisione miglioramento della pratica clinico-assistenziale, in sinergia con gli indirizzi aziendali di governo clinico. È componente del Collegio di direzione.

# Organi e Organismi collegiali

## Organi

### Collegio Sindacale

Il Collegio sindacale è nominato dalla Regione ed è composto da tre membri, di cui uno designato dalla Regione con funzione di presidente, uno dallo Stato e uno dall'Università. Il Collegio sindacale dura in carica tre anni e vigila sulla regolarità amministrativa e contabile dell'Azienda

### Collegio di Direzione

Il Collegio di Direzione concorre al governo e alla pianificazione delle attività cliniche, di ricerca e didattiche. Partecipa alla pianificazione dei programmi di formazione e delle soluzioni organizzative per l'attuazione dell'attività libero professionale intramuraria, compresa l'individuazione di strumenti e modalità per il monitoraggio dell'attività libero professionale intramuraria e per la valutazione dei tempi di attesa.

## **Comitato di indirizzo**

Il ruolo del Comitato di Indirizzo, tipico di un'Azienda Ospedaliero-Universitaria è riferito ai Dipartimenti ad attività integrata (Ospedaliera e Universitaria) per i quali ha il compito di proporre soluzioni per assicurare la coerenza della programmazione aziendale con quella didattica e scientifica e di verificare la corretta attuazione del protocollo d'intesa e dei relativi provvedimenti aziendali.

# **Organismi**

## **Comitato dei Garanti**

Fornisce un parere obbligatorio sulla sospensione da parte del Direttore generale dei docenti universitari dalle funzioni assistenziali. È nominato d'intesa tra Rettore e Direttore Generale per un triennio.

## **Comitato Unico di Garanzia**

Promuove la realizzazione di condizioni di parità e pari opportunità di genere, rafforzando la tutela dei lavoratori e delle lavoratrici. Previene e contrasta qualunque forma di violenza morale o psicologica e di discriminazione, diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza all'origine etnica, alla disabilità, alla religione e alla lingua.

## **Comitato Etico dell'Area Vasta Emilia Nord**

Il Comitato Etico è un organismo indipendente, composto da componenti medici e non medici, secondo criteri di interdisciplinarietà. I Direttori Sanitari delle due Azienda provinciali sono componenti di diritto del Comitato Etico. Il Comitato Etico ha il compito di fornire pubblica garanzia della tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti in ogni ricerca clinica di medicinali e/o in qualsiasi procedura diagnostica o terapeutica innovativa, condotta presso le suddette strutture o presso centri privati insistenti sul territorio provinciale.

## **Comitato Consultivo Misto**

Il Comitato Consultivo Misto è stato istituito con L.R. n° 19/94 ed opera all'interno delle Aziende sanitarie quale organismo privilegiato per la rilevazione ed il miglioramento della qualità dei servizi dalla parte del cittadino.



## **Attività e Servizi di staff**

La Direzione Generale, a supporto delle proprie funzioni strategiche e per sviluppare e sostenere particolari e specifiche esigenze di coordinamento, si avvale di Servizi di staff. I Servizi di staff si configurano come vere e proprie strutture aziendali, avendo a disposizione risorse proprie, ma avvalendosi anche di risorse di altri servizi e dei dipartimenti con una organizzazione a matrice.

## **Staff del Direttore Generale**

Direzione Servizi per l'Ospitalità

Servizio Formazione Ricerca e Innovazione

Servizio Comunicazione e Informazione

Servizio Assicurazione Qualità

Servizio di Sorveglianza Sanitaria e Promozione della Salute dei Lavoratori

Servizio Prevenzione e Protezione aziendale

## **Staff del Direttore Amministrativo**

Servizio Prevenzione della corruzione e trasparenza - Relazioni sindacali e coordinamento nell'attuazione delle politiche del personale

## **Staff del Direttore Sanitario**

Coordinamento delle attività di gestione del rischio

# I nostri ospedali

## Policlinico di Modena

### Come raggiungerci



### Accesso, viabilità, parcheggi, accoglienza

Il Policlinico di Modena si trova vicino al centro città, è ben collegato con i mezzi pubblici e si raggiunge facilmente in bicicletta.



#### **In autobus**

Linea 7: collega il Policlinico alla stazione dei treni e degli autobus attraverso il centro storico. Questa linea ha 3 fermate all'interno dell'area ospedaliera: in via del Pozzo, vicino al Poliambulatorio e in via Campi. Linea 9: ha una fermata in via Emilia est vicino al passaggio pedonale che porta al Padiglione Beccaria. Linee 2 e 4: fermate in via Marzabotto, vicino al Poliambulatorio.



## Con il treno

Linea Modena-Sassuolo (detta Giletto"). Ha una fermata Modena-Policlinico in via Carbonieri a circa 400 metri dall'ingresso principale. La stessa ferrovia unisce il Policlinico alla stazione ferroviaria Piccola di piazzale Manzoni e all'ospedale di Baggiovara.



## In bicicletta

L'area ospedaliera è ciclabile. Vicino agli ingressi principali della struttura sonopresenti diversi porta biciclette e una postazione di Bike sharing, "C'entro in Bici", il servizio di noleggio gratuito di biciclette gestito dal Comune di Modena. Per i dipendenti sono disponibili 3 aree sosta video sorvegliate con accesso tramite badge.



## Con il Taxi

Nelle vicinanze dell'ingresso 1 è presente una zona sosta per taxi. A Modena sono attivi due servizi taxi: Area Radio Taxi: 059 212100 e Co.Ta.MO: 059 374242.



## In auto da fuori città

**Autostrada A1** - Uscita Modena Nord: prendere la tangenziale direzione Bologna, l'uscita è la nr°1. - Uscita Modena Sud: direzione Modena, superati gli abitati di San Donnino e San Damaso percorrere la via Vignolese fino alla rotonda della tangenziale e seguire la segnaletica che indica il Policlinico.

# Informazioni generali

## Attività commerciali

Le attività commerciali sono concentrate all'ingresso di via del Pozzo e riguardano: merceria, tabaccheria, parafarmacia.

## Punti di ristoro

**All'interno** dell'ospedale si trovano distributori automatici di bevande e snack, collocati in prossimità delle sale di attesa di diverse strutture sanitarie e servizi. Al piano terra dell'atrio centrale sono presenti:  
Bar: tutti i giorni dalle 05.30 alle 19.30 ( festivi chiusura ore 15.00)  
Ristorante: dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 15.00. Rimane chiuso nei festivi.

**All'esterno**, in prossimità dell'ingresso di Via del Pozzo, sono presenti:

Bar: al lunedì al venerdì dalle 6.00 alle 22.00; sabato, domenica e festivi dalle 7.00 alle 21.00. Pizzeria: dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 22.00; sabato, domenica e festivi dalle 11.30 alle 21.00.

Self-service: dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 15.15; sabato, domenica e festivi dalle 12.00 alle 14.00.

## Distribuzione dei farmaci

La farmacia interna effettua la distribuzione diretta dei farmaci. Assicura la continuità dell'assistenza farmacologica ai pazienti in dimissione da ricovero e/o da visita ambulatoriale (terapia in dimissione) e la presa in carico della terapia dei pazienti seguiti da Centri Specialistici Ospedalieri e/o con casistiche complesse da monitorare. La Farmacia fornisce i farmaci di fascia A ed H presenti nel Prontuario Ospedaliero, senza oneri a carico del paziente, dietro presentazione di specifica prescrizione (la modulistica dipende dal tipo di farmaco) redatta dal medico che ha in cura il paziente.

## Assistenza religiosa

Sono presenti due cappelle per i pazienti di fede cattolica (una nel corpo centrale, ingresso 3, una al Padiglione Beccaria), presso le quali si tengono le funzioni religiose. Un sacerdote quotidianamente visita i degenti e fornisce l'assistenza richiesta. In caso di necessità rivolgersi al personale. Per i ricoverati di religioni diverse può essere richiesta l'assistenza religiosa, fornendo al coordinatore infermieristico le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto.

## Camere Ardenti

Le Camere Ardenti sono situate all'esterno e dotate di un proprio parcheggio. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30. Sabato, domenica e festivi dalle 7.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

## Giornali

In prossimità dell'ingresso principale si trova l'edicola dove è possibile acquistare giornali, libri e riviste

## Televisori

I televisori sono presenti nelle stanze di degenza. Permettono di vedere circa 110 canali in digitale terrestre. Sono visibili anche 2 canali TV che trasmettono trasmissioni autoprodotte dall'Azienda, tra cui servizi in diretta. Per i degenti pediatrici sono diffusi anche una decina di canali di Cartoni Animati offerti da SKY. I **piccoli utenti della Pediatria** e della Oncoematologia Pediatrica hanno la possibilità di vedere anche gratuitamente 9 canali SKY per bambini/ragazzi, appartenenti al pacchetto di SKY Famiglia. L'uso del televisore è gratuito in Pediatria, Oncoematologia pediatrica, Nefrologia trapianti e Dialisi.

## Telefoni

I telefoni pubblici sono presenti nell'atrio centrale (Ingresso 1), nel Padiglione Beccaria, nella sala attesa del PS e nell'atrio al piano terra dell'ingresso 3.

## Wi-Fi

Emilia-Romagna Wi-Fi è utilizzabile, gratuitamente, in tutta l'area dell'Ospedale

## Banca e Bancomat

Nell'atrio centrale (ingresso 2) è presente uno sportello bancario con servizio bancomat. Un secondo sportello bancomat è presente nell'atrio centrale (ingresso 1).

## Pagamento Ticket

Il pagamento dei ticket sanitari, può essere effettuato anche presso **l'Area QUI Facile - Accettazione - Prenotazione - Ticket**, (ingresso 2) dove sono presenti riscuotitori automatici.



# Policlinico di Modena

*Consulta l'elenco completo dei reparti presenti in questa struttura e le cure e i servizi offerti alla persona*

## A

Anestesia e Rianimazione I

Anestesia e Rianimazione II



## C

Cardiologia

Medicina Digitale e Predittiva, Farmacologia e Tossicologia Clinica e Metabolica - Centro Cefalee e Abuso di Farmaci - Laboratorio di Farmacologia Clinica e Farmacogenica

Chirurgia Generale d'Urgenza e Oncologica

Chirurgia della mano Chirurgia Cranio Maxillo Facciale

Chirurgia Oncologica Epato-bilio-pancreatica e Chirurgia dei Trapianti di fegato

Chirurgia Oncologica Senologica

Chirurgia pediatrica

Chirurgia plastica e ricostruttiva

Cure Palliative - Hospice

## D

Day Hospital Oncologico Dermatologia

# E

Ematologia

# F

Farmacia

# G

Gastroenterologia Ginecologia

# I

Immuno-trasfusionale

# M

Malattie dell'Apparato Respiratorio

Malattie del Metabolismo e Nutrizione Clinica

Malattie Infettive

Medicina Interna

Medicina interna ed Area Critica

Medicina Nucleare

Malattie Oftalmologiche

Medicina Oncologica

Medicina Post Acuzie

# N

Nefrologia, Dialisi e Trapianto renale  
Neonatologia

# O

Odontoiatria e chirurgia Oro-maxillo-facciale  
Oncologia  
Ortopedia e Traumatologia  
Ostetricia  
Otorinolaringoiatria

# P

Pediatria ad indirizzo Oncoematologico  
Pediatria  
Pronto Soccorso  
Psicologia Ospedaliera

# R

Radiologia  
Radiologia interventistica  
Radioterapia  
Reumatologia

# Ospedale Civile di Baggiovara

## Come raggiungerci

L'Ospedale è situato a Baggiovara, in via Pietro Giardini, 1355. Si trova a sette chilometri dal centro di Modena ed è facilmente raggiungibile dalla città e dalla provincia, sia con mezzi pubblici (Autobus urbani ed extraurbani, treno Modena-Sassuolo) che privati.



### In autobus

**Linea urbana 13** da Stazione FF.SS. - Stazione Autolinee - P.le Risorgimento - Via Giardini. Fermata davanti all'ingresso dell'Ospedale.  
**Linea extraurbana 800** (Modena-Pavullo) fermata a circa 500 su via Giardini.



## Col treno

**Linea Modena-Sassuolo** (detta "Gigetto"). Ha una fermata vicino all'ospedale a circa 250 metri dall'ingresso.



## Con il Taxi

I posti per i taxi si trovano sempre all'interno dell'area ospedaliera. A Modena sono attivi due servizi Taxi: Area Radio Taxi: 059 212100 e Co.Ta.MO: 059 374242. E' possibile rivolgersi alla reception per chiamare il Taxi.



## In auto

### **Via Pietro Giardini**

Da Modena in dire in direzione Maranello, fino alla rotatoria di Baggiovara e girare a sinistra. Da Maranello in direzione Modena, fino alla rotatoria di Baggiovara e girare a destra.

### **Autostrada A1**

- Uscita Modena Nord: prendere la tangenziale direzione Sassuolo, uscita Baggiovara. - Uscita Modena Sud: seguire le indicazioni per Modena, all'incrocio con la tangenziale procedere per l'Abetone, poi imboccare la complanare in direzione Sassuolo con uscita Ospedale Civile di Baggiovara.

# Informazioni generali

## Attività commerciali

La Galleria Commerciale si trova nella zona antistante l'ingresso principale dell'Ospedale. All'interno di questa area sono presenti diverse attività: sanitaria, merceria e minimarket automatico aperto 24 ore per beni alimentari di prima necessità.

## Punti di ristoro

**All'interno** dell'ospedale si trovano distributori automatici di bevande e snack, collocati in prossimità delle sale di attesa di diverse strutture sanitarie e servizi. **All'esterno** sono presenti: Bar: tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 21.00 Pizzeria: tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 21.00 Self service: dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 15.00, il sabato dalle ore 12.00 alle ore 14.30.

## Distribuzione farmaci

La farmacia interna effettua la distribuzione diretta dei farmaci. Assicura la continuità dell'assistenza farmacologica ai pazienti in dimissione da ricovero e/o da visita ambulatoriale (terapia in dimissione) e la presa in carico della terapia dei pazienti seguiti da Centri Specialistici Ospedalieri e/o con casistiche complesse da monitorare. La Farmacia fornisce i farmaci di fascia A ed H presenti nel Prontuario Ospedaliero, senza oneri a carico del paziente, dietro presentazione di specifica prescrizione (la modulistica dipende dal tipo di farmaco) redatta dal medico che ha in cura il paziente.

## **Telefoni**

Nelle hall dei diversi piani, sono disponibili, telefoni pubblici accessibili anche a disabili che funzionano a schede e a monete; le schede telefoniche sono in vendita presso l'edicola.

## **Wi-Fi**

Emilia-Romagna WiFi è utilizzabile, gratuitamente, in tutta l'area dell'Ospedale

## **Bancomat**

Nella Galleria Commerciale è presente uno sportello bancomat.

## **Pagamento ticket**

Il pagamento dei ticket sanitari può essere effettuato presso la Cassa Ticket collocata nella hall del primo piano a destra della Reception, dove sono disponibili due riscuotitrici automatiche.

# Ospedale Civile di Baggiovara

*Consulta l'elenco completo dei reparti presenti in questa struttura e le cure e i servizi offerti alla persona*

## A

Anestesia e Rianimazione

## C

Cardiologia

Cardiologia riabilitativa

CIP - Centro Interno di Prenotazione

Centro Dialisi

Centro prelievi Baggiovara

Chirurgia Generale, d'Urgenza e Nuove Tecnologie

Chirurgia Toracica

Chirurgia Vascolare

## D

Day surgery polispecialistico

## E

Endocrinologia



## **F**

Farmacia

## **G**

Gastroenterologia  
Endoscopia Digestiva  
Geriatrics

## **L**

Lungodegenza post acuzie

## **M**

Medicina a indirizzo Metabolico nutrizionale  
Medicina Interna d'Urgenza e Area Critica  
Medicina Interna e Gastroenterologica  
Medicina riabilitativa

## **N**

Neurochirurgia  
Neurofisiologia Clinica  
Neurologia  
Neuroradiologia

## **O**

Ortopedia e traumatologia

## **P**

Pronto Soccorso, OBI e Medicina d'Urgenza

Pronto soccorso

Psicologia Ospedaliera

## **R**

Radiologia

## **S**

Servizio psichiatrico di diagnosi e cura - MODENA

## **U**

Urologia

# Prestazioni, servizi e accessi

## Il ricovero

AOU di Modena garantisce il ricovero in ospedale per effettuare diagnosi, interventi o terapie complesse, non possibili a domicilio o in strutture ambulatoriali. La durata della degenza è quella necessaria per il tipo di malattia e di cura: per più giorni (cosiddetto ricovero ordinario), per un giorno (in regime di day hospital, day surgery) o per un periodo più lungo (lungodegenza).



### Ricovero ordinario

Il ricovero ordinario può essere urgente o programmato. Il ricovero urgente avviene attraverso il Pronto Soccorso, anche su richiesta del Medico di Medicina Generale, del Pediatra di Libera Scelta, della Guardia Medica, o di altro specialista del Servizio Sanitario Regionale. Il ricovero programmato avviene su richiesta di del Medico di Medicina Generale o di uno specialista ospedaliero e, in questi casi, l'accesso è direttamente al reparto.

## Day-hospital

Il ricovero in day hospital (ospedale di giorno) viene previsto per quei malati che hanno bisogno di sottoporsi ad una serie di esami, visite, trattamenti terapeutici e riabilitativi complessi che non si possono eseguire in ambulatorio.

## Day-surgery

Il ricovero in day surgery (chirurgia di giorno) consente piccoli interventi chirurgici, come quelli agli occhi, le ernie inguinali e alcuni interventi di ortopedia. In entrambi i casi ( Day Hospital e Day Surgery) si tratta di ricoveri programmati, con ingresso al mattino e dimissione entro le 12 ore.

## Lungodegenza

In Lungodegenza vengono trasferite dalle Unità Operative di degenza le persone che hanno superato la fase acuta della malattia ma che hanno ancora bisogno di un periodo di permanenza in Ospedale per cure e/o riabilitazione. L'accesso alla lungodegenza riabilitativa si attiva su indicazione dello specialista del reparto ospedaliero di degenza.

# Le informazioni sanitarie al paziente

## Consenso informato

Tutti i trattamenti (diagnostici e/o terapeutici) sono eseguiti con il consenso del paziente correttamente informato. Per alcune pratiche il consenso può essere ritenuto implicito (visite mediche, medicazioni, somministrazione di farmaci, ecc.), anche se è opportuno spiegare all'interessato cosa si sta facendo, mentre lo si compie, con parole semplici; per altri trattamenti sanitari (es. trasfusioni, somministrazione di emoderivati, ecc.) il paziente deve esprimere il consenso per iscritto. Ugualmente, nel caso di trattamenti invasivi e rischiosi (es. anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.), è opportuno che il consenso venga espresso in forma esplicita e manifesta, dunque raccolto in forma scritta, sebbene non sia previsto obbligatoriamente per legge. Solo se vi è un imminente pericolo di vita, il medico, nell'esclusivo interesse del paziente, può agire senza consenso, invocando lo stato di necessità (art. 54 c.p.). Quando il paziente è persona minore di età, interdetta, inabilitata o assistita da un amministratore di sostegno, vale a dire non sia in grado di esprimere - ai sensi di legge - un valido consenso ai trattamenti sanitari, il processo informativo e l'espressione del consenso coinvolgono i soggetti "aventi diritto" a rappresentare legalmente la persona incapace con specifico riguardo agli atti inerenti l'ambito sanitario e di tutela della salute; ciò, tenuto sempre conto però - nei limiti del possibile - del coinvolgimento dell'interessato, in rapporto a età, maturità e competenza decisionale.

Il consenso validamente espresso dal paziente o da chi lo rappresenta legalmente può essere revocato in qualsiasi momento prima dell'effettuazione del trattamento sanitario. Nessuno può essere sottoposto, contro la propria volontà, ad un trattamento sanitario se non per disposizione di legge (es: Trattamento sanitario obbligatorio per malattia mentale, ai sensi della legge 180/1978, ripreso e regolamentato dalla legge 833/1978 agli articoli 33-35).

## **Ospedale senza dolore**

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena sviluppa e attua un piano di iniziative tese alla lotta e al trattamento del dolore. Ciò in conformità alle indicazioni normative nazionale e regionali che prevedono la presenza del Comitato Ospedale Territorio senza Dolore, composto da professionisti di diverse discipline e competenze.

## **Seconda opinione**

Il paziente ha sempre il diritto di chiedere informazioni chiare ed esaurienti sulle sue condizioni di salute e anche una seconda opinione da parte di un medico diverso, sia all'interno della Struttura, sia all'esterno di essa. Nel caso il paziente desideri avvalersi di un consulente esterno all'organizzazione aziendale, può certamente farlo, ma con onere a suo carico.

## **Riservatezza e privacy**

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura ospedaliera, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di privacy, del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie.

# La Dimissione

## Dimissione ospedaliera

Al momento della dimissione vengono consegnati la lettera di dimissione per il medico curante, le eventuali prescrizioni terapeutiche e le certificazioni per eventuali controlli. E' importante ricordare di ritirare la documentazione personale consegnata all'ingresso. A richiesta può essere rilasciato il certificato di ricovero/dimissione presso il reparto o ufficio accettazione.

## Dimissioni protette

Il personale sanitario, qualora ne ravvisi la necessità, si attiva già durante la degenza per garantire il proseguimento dell'assistenza una volta concluso il ricovero ospedaliero. La dimissione protetta è concordata tra i curanti, i familiari, il medico di medicina generale e i servizi territoriali e può prevedere un intervento a domicilio o un ricovero presso una struttura a carattere riabilitativo e/o residenziale.

## Trasporto in ambulanza

Le regole aziendali che disciplinano il trasporto in autoambulanza prevedono quali trasferimenti devono considerarsi a titolo gratuito e quali invece a pagamento. Per maggiori informazioni, accedi a [informazioni sui trasporti](#). Per eventuali informazioni i cittadini possono rivolgersi al coordinatore infermieristico della degenza.

# La Documentazione sanitaria

## Cartelle cliniche

Le persone che hanno avuto un ricovero in un ospedale dell'Azienda Ospedaliera universitaria di Modena, possono chiedere la copia della cartella clinica. Le richieste possono essere presentate in diversi modi (per fax, via e-mail, per Posta Elettronica Certificata (PEC), tramite servizio postale). Se la richiesta viene presentata per fax, tramite e-mail, per PEC o tramite servizio postale, occorre allegare obbligatoriamente la fotocopia di un documento di identità del richiedente in corso di validità (ad esclusione delle richieste sottoscritte con firma digitale). La copia della cartella clinica ha un costo che si basa sul numero dei fogli.

## Esenzione ticket per patologie previste dalla legge

Per richiedere l'esenzione parziale o totale dalla compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket) occorre una certificazione redatta da un medico specialista pubblico. La richiesta deve essere presentata al Servizio Assistenza di Base - ex S.A.U.B.



## Ausili, protesi e presidi sanitari

Per richiedere la fornitura di ausili, protesi e presidi, occorre una prescrizione specialistica e, in alcuni casi, la certificazione attestante l'invalidità, oppure la copia della domanda di invalidità. Il servizio protesi, ausili e presidi sanitari fornisce agli aventi diritto quanto segue:

- presidi sanitari (pannoloni, sacchetti per la raccolta delle urine, ecc.) -
- ausili (stampelle, deambulatori, carrozzine, materassini antidecubito e letti snodabili);
- le protesi previste dal nomenclatore agli aventi diritto. Si consiglia di avviare la pratica al termine del ricovero o nel corso della visita di controllo, in quanto la richiesta deve essere compilata dal medico specialista. La richiesta deve essere presentata al Servizio Assistenza protesica del Distretto Sanitario di residenza.



# I Servizi per i pazienti e familiari

## Mediazione Linguistica Culturale

All'interno degli Ospedali è presente un servizio di mediazione linguistica - culturale rivolto alle persone straniere e alle loro famiglie.

Diversi gli scopi del servizio:

- facilitare l'accoglienza
- semplificare l'accesso ai servizi , alle prestazioni e ai percorsi di cura
- accompagnare la relazione tra immigrati, gruppi di minoranza etnica e i vari contesti di cura e di assistenza.

## Contatti Ospedale Policlinico di Modena

Il servizio di mediazione è assicurato nell'arco delle 24 ore: i mediatori sono reperibili telefonicamente, anche al di fuori dell'orario di apertura dell'ufficio, per mediazioni telefoniche o richieste urgenti di intervento. Il personale del reparto fornisce le informazioni necessarie. Informazioni: 059 422 4629 da lun a ven 8,30-15,30.

## Contatti Ospedale Civile di Baggiovara

Reception Informazioni: 059 3961586 (int. 31586) da lun a dom: 9.00 - 17.00. Orari da lun a dom: 9.00 - 17.00

## **Richiesta di interprete nella Lingua Italiana dei Segni (LIS)**

È il servizio che consente alla persona con sordità di chiedere l'assistenza di un interprete della lingua dei segni italiana (LIS) durante una prestazione sanitaria. Il servizio è riservato ai cittadini titolari di indennità di comunicazione. La richiesta può essere effettuata direttamente dal paziente tramite modulo all'indirizzo [ufficiomediazione@gulliver.mo.it](mailto:ufficiomediazione@gulliver.mo.it) (è il recapito del servizio esterno che si occupa di traduzione su incarico delle aziende sanitarie del territorio). Alla richiesta è necessario allegare una copia di un documento d'identità in corso di validità. In alternativa, a chiedere l'attivazione del servizio, possono essere anche gli operatori dei centri di prenotazione e i professionisti dei servizi sanitari territoriali e degli ospedali. La richiesta deve essere presentata almeno 5 giorni lavorativi prima della prestazione sanitaria.

## **Servizio di Psicologia Ospedaliera**

Il Servizio risponde al bisogno di salute all'interno delle strutture ospedaliere con attività di consulenza psicologica, di presa in carico durante la degenza, di trattamenti psicosomatici effettuati in ambito multidisciplinare in integrazione con gli specialisti coinvolti nei percorsi di cura. L'intervento clinico è rivolto direttamente a pazienti dall'età pediatrica all'età adulta, ai famigliari e/o caregiver e ai team curanti. Viene garantito il rapporto con le istituzioni esterne per percorsi in continuità terapeutica Ospedale-Territorio e con il volontariato sociale.

## **Servizio Sociale Ospedaliero**

Il Servizio Sociale Ospedaliero svolge attività di consulenza ed orientamento ai degenti ed ai loro famigliari nelle situazioni di bisogno assistenziale e di disagio socio-famigliare collegati al ricovero e alla malattia.

## Scuola in ospedale

Da quasi 20 anni al Policlinico c'è la scuola, allo scopo di garantire il diritto allo studio e all'istruzione ai tanti bambini ricoverati. Grazie al protocollo d'intesa siglato con l'Ufficio Scolastico Provinciale ed il Comune di Modena sono presenti: Spazio Incontro, una sezione distaccata di scuola dell'infanzia. Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00. Spazio Scuola assicura la continuità della scuola primaria. Orari di apertura :dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12.30; dalle 15 alle 17. Il sabato dalle 8,30 alle 12,30.

## Biblioteche

La Biblioteca della Strega Teodora è una vera e propria biblioteca distaccata dell'Assessorato alla Cultura – Unità Specialistica Biblioteche del Comune di Modena. E' un luogo speciale dove i bambini ricoverati e i loro genitori possono vivere un momento di pausa, lettura, gioco e relax . Questa soluzione è stata resa possibile grazie ad una convenzione siglata con il Comune di Modena. Teodora propone libri e letture per tutte le età, dai più piccoli agli over 14. I libri sono aggiornati con le ultime uscite editoriali, il prestito si effettua come in ogni biblioteca della città. Teodora sostiene il progetto "Nati per leggere" attraverso la scelta di libri tattili da esplorare e piccoli racconti di grandi autori e illustratori. Storie di avventura, crescita, umoristici, fumetti, gialli e fantasy. Lo scaffale per le mamme e i papà propone letture sulla crescita ma anche libri di narrativa. La biblioteca è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 18,30, martedì sino alle 20,30; sabato dalle 15,30 alle 18,30, domenica dalle 9,30 alle 11,30.

## **Animali in ospedale**

E' stato dimostrato l'effetto positivo del rapporto con gli animali di compagnia in termine di benessere per l'uomo: la sola presenza di un animale può migliorare la qualità della vita e le condizioni di salute. Per questa ragione l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena ha aperto le porte ai cani e ai gatti negli ospedali, ovviamente con le dovute regole e limitazioni, per rispettare i requisiti di igiene o di sicurezza previsti da reparti specifici o dalle particolari esigenze dei pazienti. I pazienti che desiderano ricevere la visita del proprio animale da compagnia devono rivolgersi al personale del reparto.

## **Emergenza e 118**

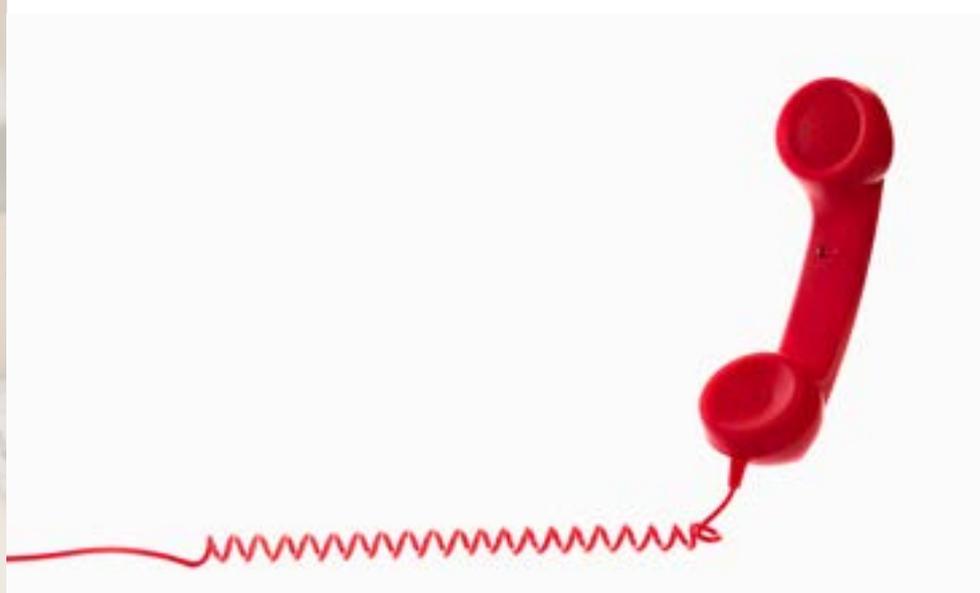
### **Assicurare ai cittadini una veloce ed efficace risposta in caso di emergenza urgenza**

La rete provinciale dell'emergenza urgenza ha l'obiettivo di assicurare in tempi rapidi ed efficaci l'assistenza sanitaria in relazione alla complessità assistenziale e alla criticità del paziente. Fanno parte della rete:

- I Pronto Soccorsi, che si trovano negli ospedali della Provincia
- La Centrale Operativa 118.

## 118

Il 118 è un servizio pubblico e gratuito di pronto intervento sanitario, attivo 24 ore su 24, coordinato da una centrale operativa che gestisce tutte le chiamate per necessità urgenti e di emergenza sanitaria, inviando personale e mezzi adeguati alle specifiche situazioni di bisogno. **Alla Centrale Operativa 118 devono rivolgersi** tutti i cittadini che ritengono di trovarsi in presenza di un problema, insorto improvvisamente, che necessiti di un intervento sanitario di urgenza, con eventuale trasporto presso un presidio ospedaliero. **Durante la telefonata è necessario rispondere con precisione** alle domande dell'operatore. In caso di incidente stradale, ad esempio, occorre riferire come è accaduto e il numero di persone coinvolte, informando, se possibile, sulle condizioni degli infortunati. Può succedere che, in attesa dell'arrivo dell'ambulanza, l'operatore del 118 mantenga il contatto telefonico per chiedere maggiori informazioni sull'accaduto e guidare gli eventuali interventi di chi si trova sul posto. Non riagganciare il telefono fino a quando non sarà l'operatore a dirlo. L'attività della Centrale Operativa non è in alcun modo sostitutiva di quella svolta dai medici di Medicina Generale e/o di Guardia Medica.



## Pronto Soccorso



Il Pronto Soccorso è il servizio dedicato alle urgenze e alle emergenze sanitarie al quale il cittadino può accedere sia tramite in ambulanza sia direttamente. Il cittadino che si rivolge al Pronto Soccorso viene valutato da personale che utilizza una metodologia denominata "TRIAGE" per stabilire l'urgenza con cui dovrà accedere alle cure, ma non è il criterio per definire l'eventuale pagamento del ticket. Il Pronto Soccorso è un servizio per i cittadini, **è importante utilizzare questo servizio in maniera appropriata** per garantire percorsi rapidi per chi ha problemi davvero urgenti e non per affrontare e approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici.

### **L'urgenza è espressa mediante cinque codici colore:**

**rosso** (emergenza, richiede una valutazione immediata da parte dei sanitari); assenza o critica alterazione di una o più funzioni vitali;

**arancione** (urgenza indifferibile, 15 minuti come tempo di attesa massimo per la rivalutazione o la visita medica); condizione stabile con elevato rischio di evoluzione;

**azzurro** (urgenza differibile); identificherà una condizione stabile a basso rischio di evoluzione, che può comportare un certo livello di sofferenza e che solitamente richiede prestazioni complesse. Si tratta di una condizione in cui possono trovarsi persone anziane, croniche o comunque con più fragilità;

**verde** (urgenza minore); senza sofferenza o ricaduta sullo stato generale, spesso trattasi di traumatologia minore o talvolta di un problema clinico-assistenziale che potrebbe essere gestito più efficacemente in contesti alternativi al PS;

**bianco** (non urgenza); problema non urgente, potrebbero essere indicati percorsi alternativi.

Il metodo di triage a 5 diversi livelli di priorità rappresenta il “gold standard” internazionale ed è propedeutico ad una diversa gestione del paziente che terrà in considerazione la complessità clinica, l'intensità assistenziale e le risorse da impiegare.

## **Ticket**

Dal 1° maggio 2011 la Regione Emilia-Romagna ha ridefinito i criteri di esenzione e di compartecipazione alla spesa (ticket) per le prestazioni erogate in Pronto soccorso. Le nuove regole sono state adottate per favorire un uso appropriato di queste strutture, garantendo con certezza, in modo omogeneo e trasparente in tutto il territorio regionale, l'esenzione dal ticket per tutte le prestazioni e i servizi che effettivamente devono essere erogati in Pronto soccorso, ferme restando le esenzioni previste dalla normativa vigente.

# I Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali

Quando una persona inizia ad avere un problema di salute o si ammala, ha bisogno di una **strada da seguire** che sia chiara, condivisa e la più rapida possibile. I Percorsi Diagnostico-Terapeutici Assistenziali (PDTA) rappresentano questa guida, un modello innovativo di assistenza per garantire i trattamenti più efficaci e sicuri nei luoghi più appropriati. L'obiettivo è offrire una cura personalizzata, con un'attenzione particolare non solo agli aspetti clinici, ma anche a quelli relazionali e comunicativi. Grazie al PDTA ogni persona viene seguita in un percorso integrato e coordinato, che mira a migliorare la qualità della vita e il benessere generale, nel rispetto delle sue esigenze fisiche, emotive e sociali.



## ***Consulta l'elenco dei Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali presenti in AOU di Modena***

Percorso Mammella Percorso Testa Collo  
Percorso Pancreas  
Percorso Colon-Retto  
Percorso Malattie del Sangue  
Percorso Neoplasie del Polmone  
Percorso Sclerosi Multipla  
Percorso Piede Diabetico  
Percorso Sclerosi Sistemica  
Percorso Neoplasie ginecologiche  
Percorso Neoplasie del Sistema Nervoso Centrale  
Percorso Trapianto di Fegato  
Percorso Trapianto di Rene  
Percorso Malformazioni Fetali  
Percorso Epidermolisi Bollosa  
Percorso Patologia Complessa Arto Superiore  
Percorso Patologie Neoplastiche del Peritoneo



# La Specialistica ambulatoriale

La specialistica ambulatoriale comprende prestazioni terapeutiche e riabilitative, di diagnostica strumentale e di laboratorio, erogate dai medici specialistici che operano negli ambulatori e nei laboratori del Servizio Sanitario Nazionale. Queste prestazioni sono riconosciute nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e sono erogate ai cittadini in base alle esigenze di salute individuate dal medico di famiglia o dallo specialista.

Per AOU di Modena la specialistica ambulatoriale è un servizio essenziale per la tutela della salute pubblica, poiché consente ai cittadini di accedere a prestazioni specialistiche che l'Azienda eroga senza dover ricorrere a ricoveri e ad accessi in Pronto Soccorso. L'Azienda eroga prestazioni di 1° livello ma è soprattutto riferimento provinciale e regionale per prestazioni di 2° e 3° livello, poiché riconosce nella specialistica ambulatoriale uno strumento fondamentale per la prevenzione e il controllo delle malattie e per la gestione delle condizioni di salute croniche.



# Il Centro Trapianti di Modena

Il Centro Trapianti di Modena è un punto di riferimento regionale e nazionale nell'ambito dei trapianti, con un focus particolare su quelli di fegato e rene. Grazie a team multidisciplinare di professionisti il centro offre un'assistenza completa, dalla valutazione iniziale del paziente fino al follow-up post-operatorio.

L'innovazione tecnologica è uno dei pilastri del Centro. L'utilizzo di macchinari sempre più sofisticati ha migliorato significativamente la qualità e il successo degli interventi insieme alle possibilità di recupero dei pazienti. Il Centro è inoltre in grado di affrontare anche trapianti complessi, come quelli da donatori viventi, trapianti combinati e trapianti a cuore fermo ed è impegnato nel miglioramento continuo delle tecniche chirurgiche e dei trattamenti, assicurando cure all'avanguardia per ogni paziente.



# Le Malattie Rare in AOU

Per supportare il paziente nel percorso diagnostico e terapeutico, il Decreto Ministeriale n.279 18/05/2001 ha istituito la “Rete Nazionale per la prevenzione, la sorveglianza, la diagnosi e la terapia delle malattie rare”, costituita da un gruppo di presidi sanitari appositamente individuati. Essenziali punti strategici contenuti nel citato decreto sono:

- la stesura di un elenco di gruppi di malattie rare e quindi di malati portatori di particolari diritti;
- l'esigibilità di tali benefici solo all'interno di una rete regionale o nazionale di centri accreditati per la diagnosi e cura di specifiche forme. In ottemperanza a ciò, la Regione Emilia-Romagna con la D.G.R. n. 160 del 2 febbraio 2004 ha recepito l'elenco delle patologie rare ed ha provveduto ad individuare i presidi accreditati che vanno a costituire la rete regionale per la prevenzione, la sorveglianza, la diagnosi e la terapia delle malattie rare.

Tra questi, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena, costituita da due presidi Policlinico di Modena e Ospedale Civile di Baggiovara.

La Regione Emilia-Romagna, nell'ambito della rete per le Malattie Rare, ha istituito inoltre diverse reti secondo il modello Hub & Spoke dedicate a singole patologie o a gruppi di patologie, in accordo con quanto stabilito nel Piano Sanitario Regionale 1999-2001 e dalle delibere di Giunta n. 556/2000 e n. 1267/2002.

Tale modello prevede la concentrazione dell'assistenza di maggiore complessità in centri di eccellenza (Hub) e centri periferici (Spoke). Complessivamente le reti Hub & Spoke già istituite hanno in carico oltre il 40% dei pazienti residenti in Regione Emilia-Romagna.

Le reti attivate hanno promosso la definizione di protocolli diagnostico-assistenziali condivisi tra i professionisti al fine di uniformare i comportamenti su tutto il territorio regionale. Dopo l'esperienza dei primi anni è stata effettuata una revisione della rete regionale dei centri di riferimento e, a garanzia della migliore qualità dell'assistenza e appropriatezza prescrittiva, si è provveduto ad una ulteriore revisione della rete aziendale.

L'Azienda partecipa, nell'ambito delle malattie rare, a 6 delle 24 Reti di Riferimento Europee (ERN): Malattie endocrine rare, Malattie Polmonari rare, Malattie rare e non diagnosticate della cute, Malattie ematologiche rare, Malattie epatiche rare, Malattie rare e complesse del tessuto connettivo e muscoloscheletriche. Accoglie inoltre 17 Centri di Diagnosi e Cura riconosciuti a livello regionale e nazionale in vari ambiti, come per esempio quello oncologico, pediatrico, neurologico e molti altri.



# Impegni

Si riportano di seguito gli impegni che l'AOU di Modena assume nei confronti dei cittadini:

## IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

Gli operatori sono identificabili attraverso tesserino di riconoscimento e divisa **Equità all'accesso**: l'equità d'accesso ai servizi e alle prestazioni è garantita attraverso un sistema di gestione delle liste d'attesa basato su esplicite priorità cliniche.

## ACCESSIBILITÀ

**Tempi d'attesa**: rispetto dei tempi massimi di attesa stabiliti dalla Regione per le visite specialistiche programmabili (30 giorni) e le prestazioni strumentali programmabili (60 giorni). Indicatore: n. interventi chirurgici per i quali i tempi di attesa rientrano nei limiti stabiliti

## DOCUMENTAZIONE SANITARIA

**Completezza e leggibilità della documentazione sanitaria**: la documentazione sanitaria, a partire dalla cartella clinica, è redatta in maniera completa e chiaramente leggibile. Copia della cartella clinica viene rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta. Indicatore: % di cartelle cliniche dotate di completezza e leggibilità

## **COMUNICAZIONE, TUTELA DELLA RISERVATEZZA E CONSENSO INFORMATO**

**Comunicazione, informazione e rispetto della privacy:** viene garantito al paziente il rispetto della sua privacy nelle comunicazioni sullo stato di salute. L'impegno è quello di fornire tutte le informazioni relative ai rischi connessi alle procedure sanitarie, al fine di acquisire una adesione consapevole (consenso informato) per gli atti sanitari proposti ed illustrati nei contenuti dai professionisti. Indicatore: % di consensi informati completi e firmati presenti in cartella clinica

## **SICUREZZA**

**Controllo delle infezioni:** L'Azienda mette in atto una serie di misure volte alla prevenzione e al controllo delle infezioni correlate all'assistenza attraverso l'applicazione di specifici protocolli, svolgimento di studi di prevalenza e sorveglianza delle infezioni correlate all'assistenza.

Indicatori:

- % di procedure chirurgiche sorvegliate sul totale di quelle incluse nella sorveglianza SICHER
- Consumo di prodotti idroalcolici in Litri/1.000 giornate di degenza

## UMANIZZAZIONE ASCOLTO E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

**Incident reporting:** Gli eventi indesiderati sono oggetto di monitoraggio ed analisi, al fine di identificare gli ambiti di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Indicatore: N. di incident reporting stratificati per tipologia

In merito al tema dell'Umanizzazione delle cure, è impegno dell'azienda:

**Umanizzazione del dolore:** sensibilizzazione degli operatori sanitari al tema del dolore e applicazione di protocolli per la gestione del dolore.

% di pazienti che hanno dichiarato dolore al momento della dimissione (rilevazione attraverso indagine di customer satisfaction)

**Rispetto per le diversità culturali:** disponibilità negli ambiti di prevalente necessità, del servizio di mediazione culturale.

Indicatore: n. casi in cui è stato impiegato un servizio di mediazione culturale / n. di casi in cui è stato richiesto il servizio di mediazione culturale



## **CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA**

**Valutazione della qualità dei servizi e dell'assistenza:** promozione della partecipazione attiva dei cittadini e pazienti alla valutazione della qualità dei servizi e dell'assistenza attraverso lo svolgimento di periodiche indagini di customer satisfaction per la raccolta del parere sulla percezione della qualità dei servizi. Indicatore: vedi elaborazione item specifici da indagine di customer satisfaction.

**Partecipazione attiva:** presenza attiva del volontariato all'interno delle strutture organizzative (reparti e percorsi) secondo concordate modalità di collaborazione.

**Gestione dei reclami:** monitoraggio dei reclami ed elaborazione stratificata per tipologia al fine di effettuare analisi per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate. Risposta al reclamo entro XX giorni. Indicatore: N. di reclami stratificati per tipologia Indicatore: % di risposte entro i termini stabiliti.

**Comfort alberghiero:** mantenimento di uno stato decoroso, igienicamente adeguato e sicuro degli ambienti in cui vengono erogate le prestazioni sanitarie.

**Eliminazione delle barriere architettoniche:** eliminazione delle barriere architettoniche dagli edifici in ristrutturazione e nella progettazione delle nuove strutture. Al momento del rientro del paziente al domicilio, o al momento del trasferimento in altra struttura, la dimissione dai reparti ospedalieri avviene assicurando la continuità delle cure e dell'assistenza attraverso l'attivazione di percorsi integrati ospedale- territorio, a partire dai percorsi per le dimissioni protette.

# Strumenti di ascolto e tutela

## Ufficio Relazioni col Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) **favorisce l'incontro e la relazione tra l'Azienda e il Cittadino**. Garantisce un'informazione chiara e riservata riguardo ai servizi, alle attività e alle corrette procedure di accesso alle prestazioni e ai percorsi di cura. Assicura ascolto e risposta personalizzata, grazie al rapido contatto con tutti i servizi e gli uffici dell'Azienda. L'URP è un servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ne promuove l'ascolto e contribuisce al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate dall'Azienda.

**In particolare** - ascolta, accoglie e risponde a tutte le **segnalazioni**, che il cittadino invia e si occupa di seguire tutto il percorso dei reclami:

- dall'istruttoria fino alla risposta finale fornisce al cittadino una informazione chiara sulle attività, sui servizi, sui percorsi (cosa fare per) sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (orari, sedi, documenti necessari);
- attiva l'identità digitale SPID, utile al cittadino per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione;
- raccoglie la Dichiarazione di Volontà della Donazione di organi e tessuti;
- organizza e distribuisce il materiale relativo a campagne informative dell'Azienda Ospedaliera, dell'Azienda USL di Modena e della Regione Emilia Romagna.

## **Dove siamo**

**Policlinico di Modena** Via del Pozzo, 71 - ingresso 1, piano terra

**Ospedale Civile di Baggiovara** Via Pietro Giardini, 1355 - 41126

Baggiovara (Mo), Hall Centrale, Corpo 10, primo piano

## **Telefoni**

**Policlinico di Modena** Informazioni - 059 4222333 dal lun al ven ore 8.30-13.30 e-mail: [poliurp@aou.mo.it](mailto:poliurp@aou.mo.it)

**Ospedale Civile di Baggiovara** Informazioni - 059 3961159 dal lun al ven ore 8.30-13.30 Fax 059 3962411 e-mail: [urpbaggiovara@aou.mo.it](mailto:urpbaggiovara@aou.mo.it)

## **Orari**

**Apertura al pubblico**

**Ospedale Policlinico** dal lun al ven ore 8.30-13.30

**Ospedale Civile di Baggiovara** dal lun al ven ore 8.30-13.30



# Le segnalazioni ad AOU

I cittadini che desiderano inviare una segnalazione all'Azienda (ad esempio un suggerimento, un reclamo o un elogio), possono rivolgersi agli operatori degli Uffici relazioni con il Pubblico (URP) dei due ospedali secondo queste modalità: - online occorre cliccare su questo [modulo](#) e compilare i diversi campi

## OPPURE

compilando il modulo PDF d'interesse ([reclamo](#) o [elogio](#)) e consegnarlo: - di persona - per posta ordinaria - per posta elettronica - nelle cassette di raccolta delle segnalazioni presenti negli ospedali

## OPPURE

on line tramite la piattaforma regionale [SegnalER](#) (accesso con [SPID](#))

**ATTENZIONE!** Se il reclamo è presentato per fax o posta ordinaria, è obbligatorio allegare una fotocopia di un documento di identità in corso di validità. I dati forniti verranno trattati nel rispetto e in attuazione al **Regolamento (UE) 2016/679** (c.d.**GDPR**) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

# Customer Satisfaction

La promozione della partecipazione attiva dei cittadini e pazienti alla valutazione della qualità dei servizi e dell'assistenza è un obiettivo perseguito dall'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena attraverso lo sviluppo di un progetto che prevede svolgimento di periodiche indagini di customer satisfaction per la raccolta del parere sulla percezione della qualità dei servizi e dell'assistenza ricevuta in ospedale. Il progetto prende avvio dall'area di degenza di entrambi gli stabilimenti ospedalieri secondo un calendario che prevede una continuità nel tempo. Peculiarità del progetto, oltre alla natura continuativa, è l'informatizzazione del processo di rilevazione, avvalendosi dell'impiego di dispositivi digitali dotati di metodologia touch and screen.

Le tecnologie digitali rappresentano oggi un mezzo estremamente efficace di apprendimento e di comunicazione, tenuto conto che tali tecnologie fanno ormai parte della quotidianità di ciascuno. In quest'ottica il tablet, ed i dispositivi simili, possono diventare uno strumento costruttivo ed attivo, sfruttando la curiosità e passando attraverso la centralità delle mani come guida della mente per fare esperienza. Per questo motivo tale metodologia è diventata estremamente utile anche per raccogliere il parere degli utenti circa servizi ed attività con cui si sono interfacciati all'interno dell'Azienda.

Con questa premessa, l'idea è stata quella di superare la gestione basata sull'impiego di questionari cartacei, a favore di un sistema che garantisce da un lato la raccolta dei dati attraverso dispositivi mobili tablet e dall'altro l'analisi di questi ultimi fornendo con tempestività i risultati della rilevazione. Dal punto di vista operativo la somministrazione dei questionari avviene attraverso l'utilizzo di un supporto tablet, reso disponibile all'interno delle singole articolazioni organizzative per favorire la raccolta del livello di gradimento da parte dei pazienti, oltre che dei loro familiari.

# Il Volontariato in ospedale



L' Azienda AOU di Modena favorisce la presenza e le attività delle Associazioni di Volontariato all'interno delle proprie strutture sanitarie. Il rapporto tra AOU e le Associazioni di volontariato è disciplinato da un Regolamento per la disciplina delle attività di volontariato nelle strutture dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena, in cui sono definiti gli impegni, i criteri di accesso, l'attività e l'operato delle organizzazioni di volontariato. Alcune Associazioni fanno anche parte del Comitato consultivo Misto e dei Punti Unici del Volontariato – PUV.

*Scopri **tutte le Associazioni**  
che collaborano con noi*



# Comitato Consultivo Misto

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria dal 1997 grazie al quale le Associazioni di Volontariato collaborano nel migliorare la qualità dei Servizi dal lato del cittadino. E' definito misto in quanto composto sia da membri designati dalle Associazioni di Volontariato maggiormente impegnate nel settore socio-sanitario, sia da operatori interni individuati dall'Azienda Ospedaliero - Universitaria.

## Diritti e doveri

**Policlinico di Modena**  
Azienda Ospedaliero-Universitaria

# diritti & doveri

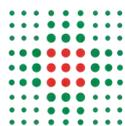
### diritti

- Nessuna persona può essere sottoposta a trattamenti sanitari senza il suo consenso informato.
- L'accesso ai servizi sanitari è garantito ai cittadini in maniera equa.
- È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute di ogni paziente.
- Chi presta attività in ospedale deve essere identificabile: in particolare, al paziente è comunicato il nome del medico responsabile delle cure.
- Le informazioni su diagnosi, terapia, eventuali rischi o disagi ad essi legati, nonché le possibili alternative, devono essere complete, aggiornate e comprensibili per il paziente.
- Per i minori il consenso al trattamento sanitario è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- Il paziente è informato dell'intenzione di usare il suo caso clinico per attività di insegnamento o di ricerca, e deve sempre essere richiesto il suo consenso.
- Viene garantito il coordinamento tra il medico ospedaliero e il medico curante.
- La dimissione dall'ospedale è preceduta da adeguata informazione al paziente e/o ai familiari.
- Sono graditi suggerimenti utili al miglioramento della attività ospedaliera.
- Ai reclami sarà fornita risposta scritta e/o verbale.

### doveri

- Il paziente deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute, su eventuali patologie croniche e relativi farmaci utilizzati.
- È responsabilità del paziente il rispetto delle prescrizioni raccomandate dal medico curante.
- Ogni paziente deve tenere un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri pazienti e degli operatori ospedalieri: aver cura nell'utilizzo dei beni dell'ospedale, non fumare e limitare il numero dei propri visitatori.
- Gli oggetti di proprietà altrui e dell'ospedale devono essere rispettati.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetta in tempo per poterli destinare ad altri pazienti.

800.13033  
È Bergamo-Trento sul servizio per la salute  
At Excellence Romagna



Inquadrami e scarica  
l'ultima versione

**Ci trovi anche su**

