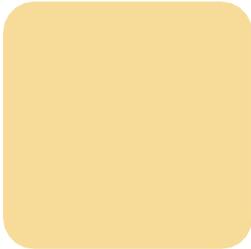
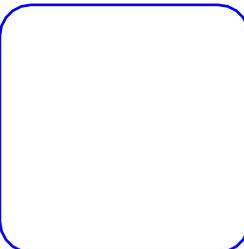
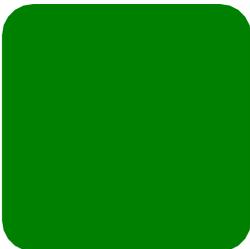
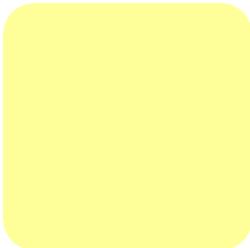


GUIDA AI SERVIZI

**CENTRO
TROMBOSI
Altamura**

GS rev. 0 del 10/05/2018



	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	Pagina 2 di 14

INDICE

Presentazione 3

1. Principi e valori fondamentali 4

2. Presentazione del Centro TROMBOSI di Altamura 5

3. Sistema di gestione della Qualità (SGQ) 11

4. Modalità e Informazioni generali all'utenza 12

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	Pagina 3 di 14

Presentazione

Gentile Signore, Gentile Signora,

la presente guida è stata ideata per offrirLe tutte le informazioni circa i servizi erogati presso il Centro del Trattamento Anticoagulante Orale e NAO (Centro TROMBOSI) di Altamura.

Oltre ad essere un impegno che l'Azienda prende con la sua comunità, vuole essere un momento di dialogo dove i cittadini possono esprimere il loro giudizio dando così la possibilità di migliorare le prestazioni e i percorsi offerti.

Per perseguire l'obiettivo di una partecipazione consapevole e responsabile abbiamo bisogno della Sua collaborazione, sia per evidenziare aspetti positivi che per segnalarci quello che non rientra nelle Sue aspettative.

La Guida vuole quindi essere un patto fra le strutture operative aziendali e il cittadino che esprime un bisogno di salute, una sorta di codice deontologico di servizio che presuppone impegni reciproci fra tutti gli attori coinvolti nel percorso di diagnosi e cura: il cittadino, il malato, il personale medico e infermieristico e tutti coloro che, a vario titolo, prestano la propria opera nelle strutture.

La ringraziamo per la collaborazione che vorrà accordarci.

Il Responsabile del CENTRO TROMBOSI di Altamura

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

1. PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI

Tutte le attività erogate dal Centro del Trattamento Anticoagulante Orale (TAO) di Altamura che ci impegniamo a garantire sono ispirate ai seguenti principi:

Centralità della persona e Umanizzazione delle cure

Ogni operatore svolge la sua attività tenendo sempre presente la persona nel pieno rispetto della sua dignità, della sua cultura e dei suoi bisogni individuali, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità.

Equità: Ogni operatore, singolarmente o in équipe, è impegnato a svolgere le sue attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale di fronte a tutti gli utenti che devono poter accedere nella stessa misura alle prestazioni sanitarie.

Uguaglianza: A parità di bisogni, pur riconoscendo la peculiarità della persona, gli operatori riconoscono uguali diritti riguardo all'accesso ai servizi sanitari che devono essere forniti a tutti senza distinzione di razza, genere, età, nazionalità, religione, opinione politica, handicap fisici e mentali.

Continuità delle cure: L'Azienda si impegna a erogare il servizio in modo integrato, regolare, continuo e nel rispetto dei tempi, compatibilmente con le risorse e i vincoli istituzionali e normativi. Nel caso in cui si verificano interruzioni o disservizi per cause non attribuibili all'Azienda, ogni operatore si attiva per ridurre al minimo i disagi.

Efficacia/efficienza: L'Azienda sanitaria si impegna affinché tutte le risorse disponibili siano erogate nel modo più razionale e oculato possibile per produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere del cittadino/utente.

Miglioramento dei servizi: L'Azienda sanitaria si impegna a garantire servizi e prestazioni della migliore qualità possibile, in relazione al contesto socio-economico e storico, alle normative generali e locali, al peso dei bisogni della collettività, ai suggerimenti e alle proposte della popolazione di riferimento.

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO TAO DI ALTAMURA

La Guida, qui presentata, fornisce informazioni pratiche, utili a orientare l'utenza nelle varie fasi trattamento anticoagulante orale.

Il Centro è il servizio di riferimento nell'ambito territoriale di Altamura, Gravina in Puglia, Poggiorsini, Grumo Appula, Santeramo in Colle e Cassano delle Murge per garantire la diagnosi, cura e monitoraggio clinico delle persone in trattamento con anticoagulanti orali.

Il Centro federato con la Federazione Centri per la diagnosi della trombosi e la Sorveglianza delle terapie Antitrombotiche (FCSA) con il n. 494 provvede alla sorveglianza dei pazienti sottoposti a terapia anticoagulante orale (TAO), utilizzando farmaci antivitamina K (Coumadin e Sintrom) e con i farmaci anticoagulanti ad azione diretta (DOAC/NOA) con lo scopo di ridurre l'incidenza di eventi trombo embolici ed emorragici.

Sede del Centro:

Ospedale della Murgia "F. PERINEI" SS. 96 Altamura - Gravina in Puglia km 73.800, Altamura (Ba)

Recapiti per contatti: Tel. 080 3108460-080 3108461 Fax: 080 3108273

Responsabile del Centro: Dott. Giovanni Dirienzo

Email: giovanni.dirienzo.aslba.it

Al centro, con sede presso l'Ospedale della Murgia "F. Perinei" afferiscono i seguenti punti prelievi:

Laboratorio analisi - Ospedale della Murgia "F. Perinei" SS. 96 Altamura - Gravina in Puglia km 73.800, Altamura (Ba) - piano 0

Tel. 080 3108460/59 - orario: lun/ven 8:00-10:00

Orario ritiro scheda terapeutica: lun/ven 13:00-13:30

Centro prelievi - Altamura - Viale Regina Margherita, 87 - piano terra

Tel: 080 310823/08 - orario: lun/ven 8:00-10:00

Orario ritiro scheda terapeutica: lun/ven 13:00-14:00

Poliambulatorio Gravina - Via San Domenico (ex Ospedale) - 1° piano

Tel: 080 31082638 - orario: lun/ven 8:00-10:00

Orario ritiro scheda terapeutica: lun/ven 13:00-13:30

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

Centro prelievi - Poggiorsini - Via XX Settembre - piano terra

Tel: 080 3231001 - orario: mar/gio 8:30-9:30

Orario ritiro scheda terapeutica: mar/gio 13:00-13:30

Centro prelievi - Grumo Appula - Viale della Repubblica - piano rialzato - Ala A

Tel: 080 3830855 - orario: lun/ven 8:00-9:30

Orario ritiro scheda terapeutica: lun/ven 13:00/13:30

Poliambulatorio di Santeramo - Piazza Di Vagno - piano terra

Tel: 080 3035778/703 - orario: lun/ven 8:00-8:30

Orario ritiro scheda terapeutica: lun/ven 13:00-13:30

Centro prelievi - Cassano - P.le Tampoia, 2 - piano rialzato

Tel: 080 3077910 - orario: mar/mer e Ven. 8:00-9.30

Orario ritiro scheda terapeutica: mar/mer/ven 13:30-14:00

La prestazione consiste in:

1. Una prima visita comprensiva di:

- Anamnesi personale, raccolta di documentazione clinica necessaria, compilazione e firma del consenso informato;
- Informazioni relative alla terapia TAO e NAO, consegna di materiale informativo;
- Prelievo Venoso;
- Determinazione INR o di altri parametri necessari alla impostazione della terapia;
- Prescrizione con dosaggio personalizzato dell'anticoagulante orale.

2. Visite successive (definite anche visite brevi) comprensive di:

- Prelievo venoso;
- Determinazione INR o di altri parametri necessari alla valutazione dell'aderenza alla terapia;
- Prescrizione con dosaggio personalizzato dell'anticoagulante.

L'appuntamento per il controllo successivo è fissato dal medico sulla scheda terapeutica del paziente.

Per la presa in carico dei nuovi pazienti è necessario effettuare la prenotazione presso il CUP. Al momento della prenotazione, il paziente riceverà anche indicazione riguardo la documentazione da esibire il giorno della prima visita da effettuarsi presso gli ambulatori di

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

competenza.

Ambulatorio NAO (Nuovi Anticoagulanti Orali)

Da oltre un anno esiste un'alternativa ai farmaci anticoagulanti orali tradizionali (warfarin e acenocumarolo venduti con i nomi commerciali di Coumadin e Sintrom) rappresentata dai nuovi anticoagulanti orali o antiacoagulanti diretti (dabigatran/apixaban/xarelto i cui nomi commerciali sono rispettivamente Pradaxa, Eliquis e Xarelto). Questi farmaci producono un'anticoagulazione stabile e non necessitano dei controlli ematici come gli anticoagulanti orali precedenti. Il loro impiego tuttavia ha delle limitazioni ed essi pertanto non possono sostituire completamente i farmaci anticoagulanti già in uso.

Le indicazioni ai NAO:

- ✓ la fibrillazione atriale non associata a malattie delle valvole cardiache nè a protesi valvolari;
- ✓ la trombo-embolia polmonare;
- ✓ la trombosi venosa profonda;
- ✓ essendo farmaci prescritti con Piano Terapeutico hanno come target principalmente i pazienti con livelli di scoagulazione inadeguata con i farmaci tradizionali e i pazienti che per ragioni lavorative o per infermità non riescono a recarsi a fare i prelievi.

Le contrindicazioni assolute:

- ✓ la gravidanza (1 trimestre ed ultime settimane di gravidanza);
- ✓ le emorragie maggiori specie se a rischio vitale entro un mese dall'insorgenza dell'evento.

Avvio del percorso del paziente all'ambulatorio NAO

L'avvio del paziente a un Centro o Ambulatorio NAO può avvenire su richiesta di:

- un Medico specialista;
- un Medico di Medicina Generale;
- una struttura ospedaliera dopo un ricovero.

Accesso all'ambulatorio NAO

Previa prenotazione i pazienti muniti di impegnativa che riporti la dicitura "visita ematologica per valutare prescrizione NAO", dovranno presentarsi presso il Centro Tao (Ambulatorio di Patologia Clinica dell'Ospedale della Murgia) muniti di:

- tutta la documentazione sanitaria precedente di cui sono in possesso;
- risultato di alcuni esami ematici recenti (eseguiti nell'ultimo mese) comprendenti emocromo, creatinina, AST, ALT;

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

Al momento del primo accesso il personale medico del Centro confermerà o meno la possibilità della prescrizione dei NAO. In caso di risposta affermativa verrà impostato il piano terapeutico e fornita la necessaria educazione sanitaria in merito. Successivamente al primo accesso il medico del Centro gestirà il piano terapeutico ricevendo i pazienti ad intervalli predeterminati, variabili a seconda del paziente e della terapia. I pazienti possono comunque contattare l'Ambulatorio NAO, qualora si rendano necessari ulteriori chiarimenti o per eventi sopraggiunti, al numero 0803108461 dalle ore 13:00 alle ore 14:00 dal lunedì al venerdì.

Elenco Centri Prelievi

Ospedale della Murgia "F. Perinei" SS. 96 Altamura - Gravina in Puglia km 73.800 - ALTAMURA

Per i pazienti provenienti da: Altamura, Gravina in Puglia, Poggiorsini

Poliambulatorio di Grumo Appula, Viale della Repubblica - GRUMO APPULA

Per i pazienti provenienti da: Grumo Appula

Poliambulatorio di Santeramo in Colle - Piazza Di Vagno - SANTERAMO IN COLLE

Per i pazienti provenienti da: Santeramo in Colle e Cassano delle Murge

La prestazione viene eseguita anche ai pazienti in regime di ricovero, dietro richiesta del medico di reparto.

CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE (CUP) - Sportello Aziendale ALTAMURA

Sede operativa: Ospedale della Murgia "F. Perinei" SS. 96 Altamura - Gravina in Puglia

Dal lunedì al venerdì ore: 8:10-13:15

Martedì e giovedì: 15:00-17:30

CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE (CUP) - Sportello Aziendale ALTAMURA

Sede operativa: ALTAMURA - Ospedale Umberto I, Viale Regina Margherita, 87

Dal lunedì al venerdì ore: 8:00-12:30

Martedì: 15:00-17:00

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

**CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE (CUP) - Sportello Aziendale
GRAVINA IN PUGLIA**

Sede operativa: GRAVINA IN PUGLIA - Via San Domenico (presso ex Ospedale)

Dal lunedì al venerdì ore: 8:00-12:30

Martedì: 15:00-17:00

**CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE (CUP) - Sportello Aziendale
POGGIORSINI**

Sede operativa: POGGIORSINI - Via XX Settembre

Dal lunedì al venerdì ore: 07:45-13:00

Giovedì: 15:30-18:30

**CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE (CUP) - Sportello Aziendale
SANTERAMO**

Sede operativa: SANTERAMO IN COLLE - Piazza di Vagno, (presso ex Ospedale)

Dal lunedì al venerdì ore: 08:00-13:00

Martedì e giovedì: 15:00-17:00

**CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE (CUP) - Sportello Aziendale
GRUMO APPULA**

Sede operativa: GRUMO APPULA - Via della Repubblica, 33

Dal lunedì al venerdì ore: 08:10-12:00

Martedì e giovedì: 15:15-17:00

**CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE (CUP) - Sportello Aziendale
CASSANO DELLE MURGE**

Sede operativa: Cassano delle Murge - P.le Tampoia

Dal lunedì al venerdì ore: 08:30-12:30

Giovedì: 15:00-18:00

URP ASL BARI - Responsabile D.ssa Stella Armando

Sede Centrale - BARI N.V. 800 019467

Dal lunedì al venerdì 08:00-14:00

Martedì: 15:00-18:00

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

Sede Territoriale Altamura - Operatore Cherubina Garzone N.V. 800 632999

Dal lunedì al venerdì 08:00-14:00

Martedì: 15:00-18:00

Orari di apertura:

Dal lunedì al venerdì dalle 12.30-14:00

Nel caso di urgenze un medico del centro trasfusionale è reperibile nella sede del Ceppo dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e successivamente solo per telefono dalle ore 14:00 alle ore 20:00 al numero 0573351070.

Figure professionali presenti nel Centro TAO:

- Medici;
- Biologici;
- Infermieri;
- Tecnici;
- Personale Amministrativo.

Servizi offerti dal centro:

- Accoglienza paziente;
- Consegna materiale informativo;
- Visite mediche (primo accesso e successivi controlli);
- Informazione/formazione attraverso incontri programmati;
- Elaborazione programma terapeutico;
- Raccordo con MMG, altri specialisti (in particolare cardiologi);
- Consulenze telefoniche;
- Richiesta di esami aggiuntivi;
- Prescrizione elettronica per determinazione INR e visita per programma TAO/NAO.

Modalità di accesso (primo accesso):

- Primo appuntamento telefonico o ad personam previa richiesta del MMG o dello specialista cardiologo o del medico di Pronto Soccorso;
 - Alla fine della prima visita il paziente riceve le indicazioni sulle modalità per la visita successiva e il prelievo di controllo (codice 8903);
-

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

- Dalle ore 13:00 alle 14:00 il medico o l'infermiere del centro consegna la scheda di monitoraggio.

Modalità di accesso (controlli successivi):

Ricetta del medico curante o dello specialista per:

- + 4 visite di sorveglianza (codice 8901);
- + 4 PT INR (codice 90754).

Colloquio con il medico:

I pazienti saranno ricevuti dal medico durante il primo accesso al Centro e, successivamente, ogni qualvolta vi siano modificazioni dello stato di salute, cambi di terapia, necessità di preparazione ad interventi chirurgici o manovre cruente, insorgenza di complicazioni, urgenze o variazioni delle indicazioni cliniche alla TAO. Per poter essere ricevuti sarà sufficiente, al momento della consegna dell'impegnativa, chiedere il colloquio alle infermiere in accettazione che provvederanno poi a redigere un elenco dei pazienti, in base all'urgenza, che sarà consegnato al medico. Dopo un mese dall'inizio della TAO è programmato un secondo incontro con il medico del Centro per la valutazione della compliance del paziente/parente.

Pazienti in terapia con DOAc

I pazienti in DOAc saranno ricevuti previo appuntamento sia nel caso debbano iniziare terapia con DOAc sia nel caso debbano effettuare rinnovo del piano terapeutico. È necessario, in entrambi i casi portare referti di emocromo, creatinina ed eventualmente GOT e GPT.

3. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ (SGQ)

Il Centro Trombosi di Altamura si impegna ad assicurare i seguenti requisiti e standard di qualità:

- + La garanzia di ricevere un'accoglienza premurosa e informazioni complete relative all'organizzazione delle attività delle strutture Operative;
- + L'assicurazione di ottenere dal personale informazioni complete e comprensibili in merito alle modalità di esecuzione ed al significato delle prestazioni nonché alle possibili alternative (anche se eseguibili in altre strutture), i potenziali rischi o disagi legati all'esecuzione delle prestazioni e alle possibili conseguenze di un eventuale rifiuto;
- + Durante l'esecuzione di una prestazione a un minore, la garanzia della presenza di uno dei genitori o di un loro delegato;

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

- + Il rispetto della riservatezza;
- + La consegna a ciascun utente, della documentazione sanitaria relativa alle prestazioni effettuate completa e firmata dal responsabile dell'esecuzione della procedura;
- + La possibilità di prenotare telefonicamente le prestazioni;
- + La garanzia di essere tutelato rispetto alla privacy, con apposita procedura, (D.Lgs. n.196 del 2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali). Le notizie sullo stato di salute e sulle cure sono riservate e sono sotto il vincolo del segreto professionale: il personale garantirà la tutela di tutte le informazioni sanitarie che verranno date solo al diretto interessato o ad altra persona da questi indicata al momento dell' accettazione.

Tutti i professionisti, che operano nel Centro intendono promuovere (ad ogni livello) il miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie fornite.

Tutti improntano il proprio stile di lavoro su criteri di efficienza-efficacia nell'erogazione delle prestazioni assicurando:

- L'uso efficiente ed appropriato delle risorse umane, tecnologiche ed economiche;
- L'ricorso a metodi di lavoro efficaci basati sulle Linee Guida delle Società Scientifiche del settore e nell'ottica del costante aggiornamento scientifico;
- La valorizzazione delle risorse intellettuali e relazionali mediante programmi di formazione continua del personale;
- L'ottimizzazione della comunicazione con tutti gli interlocutori, attraverso attività di aggiornamento e divulgazione rivolte a operatori sanitari di altri reparti, medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta;
- La garanzia della qualità dei dati forniti mediante l'attuazione quotidiana di procedure interne di controllo di qualità e la partecipazione a programmi di valutazione esterna;
- Per poter operare tale miglioramento collabora con le seguenti strutture aziendali: URP per il recepimento e la gestione dei reclami e delle proposte di miglioramento.

4. MODALITA' E INFORMAZIONI GENERALI PER L'UTENZA

Informazioni generali

Ai pazienti viene fornita una appropriata informazione sulle strutture, sui servizi forniti e sugli operatori responsabili.

L'utente può accedere a queste informazioni recandosi direttamente presso le sedi di erogazione dei servizi o telefonicamente.

Vengono, inoltre illustrati i possibili percorsi alternativi, attivabili in strutture diverse

	Azienda Sanitaria Locale Bari Ospedale della Murgia F. Perinei Struttura Semplice Dipartimentale Patologia Clinica Centro FCSA n. 494 - Altamura tel. 0803108214 fax 0803108277 cell. +393204331335 Direttore: Dott. Giovanni Dirienzo	ISP. 2 rev. 0 del 10/05/2018
	Guida ai Servizi	

situate sia nel territorio della provincia pistoiese che a livello regionale o extra regionale.

La completezza e la chiarezza della documentazione sanitaria viene garantita mediante la predisposizione di materiale informativo e modulistica gestiti sia in forma cartacea che informatica.

Le comunicazioni relative allo stato di salute dei pazienti sono fornite nel rispetto della dignità e del diritto alla riservatezza della persona.

Prezzi e Tariffe

Per le visite e gli esami erogati in regime di Servizio Sanitario Nazionale Prezzo e tariffe si rimanda alla pagina dedicata.

Impegni

La Carta dei servizi regola il rapporto tra il cittadino/utente e l'azienda fornendo ai singoli cittadini e alle associazioni che le rappresentano gli impegni principali che assume nei loro confronti.

Tutela dei Dati personali

Tutte le informazioni relative alla tutela della Privacy sono consultabili nel sito aziendale alla pagina [La Privacy](#) dove è consultabile e scaricabile l'opuscolo aziendale "Info Privacy" e l'opuscolo del Garante per la protezione dei dati personali "Dalla parte del Paziente". Inoltre in ogni struttura è posizionato un cartello informativo contenente tutte le informazioni relative alla tutela della Privacy.

Modalità inoltrare reclami

Qualora il cittadino presuma di aver subito un disservizio, un danno o ritenga che un suo diritto sia stato violato, può sporgere un reclamo o fare una segnalazione. Il cittadino può inoltre proporre suggerimenti o esprimere un ringraziamento. Reclami, segnalazioni e ringraziamenti saranno di grande aiuto per migliorare i servizi offerti. Eventuali osservazioni e segnalazioni o reclami possono essere inoltrate all'URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Modalità di comunicazione all'utente circa le informazioni che lo riguardano

Tutte le informazioni sono consultabile e scaricabile sul sito Aziendale.

ASSOCIAZIONI VOLONTARIE PER I PAZIENTI

Sul territorio opera l'associazione A.P.T.E.A. (Associazione Pugliese per la Trombosi E Anticoagulati) che promuove e coordina tutte le attività volte al miglioramento dell'assistenza socio-sanitaria dei pazienti anticoagulati. Tale associazione fornisce, inoltre, sostegno e rappresentanza in sede sociale.