



## Principi fondamentali

La centralità della persona nell'organizzazione dei processi di cura, l'umanizzazione dell'assistenza e l'attenzione ai diritti della persona sono principi imprescindibili che orientano costantemente l'azione dell'Azienda Ulss 3 Serenissima.

L'Azienda si impegna dunque ad organizzare l'attività dei servizi garantendo la presa in carico degli utenti e la continuità dei percorsi assistenziali, sulla base di criteri di integrazione organizzativa multidisciplinare e multiprofessionale.

In particolare, l'Azienda assicura che il personale sia posto nelle condizioni di assistere le persone che ne abbisognano e le loro famiglie considerandone unitariamente tutti i bisogni fisici, psicologici, spirituali ed intellettuali (approccio olistico), garantendo altresì il rispetto degli standard prestazionali più elevati mediante l'impiego delle più aggiornate tecniche e procedure per le quali si disponga di provata evidenza di efficacia.

L'organizzazione persegue come finalità permanente il miglioramento continuo della qualità, mediante l'accrescimento del capitale umano conseguibile con l'incremento delle conoscenze e competenze degli operatori, e con l'adozione dei modelli organizzativi e del sistema di gestione per la sicurezza del paziente e degli operatori stabiliti dalla Regione del Veneto.

Ogni cittadino che fruisce dei servizi offerti dall'Azienda ha pertanto diritto ad essere assistito con continuità ed attenzione, mediante prestazioni di elevato livello qualitativo, e con approccio sempre rispettoso della dignità umana, delle scelte individuali e delle esigenze derivanti dall'adesione a convinzioni filosofiche e religiose, nonché attento alle necessità ed aspettative della propria famiglia.

L'utente ha diritto altresì ad una completa informazione riguardo la propria situazione clinica, le terapie e le cure da seguire, la possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche presso altre strutture, e ad essere sottoposto a terapie ed interventi solo dopo aver prestato il proprio consenso informato, salvi i casi di necessità ed urgenza.

L'Azienda eroga i servizi nel costante rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'appartenenza a gruppi di comunità, la lingua, la religione, le opinioni politiche ed ogni altro orientamento di scelta personale;
- **Equità:** l'Azienda si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità;
- **Qualità:** l'Azienda assume ogni iniziativa finalizzata al continuo miglioramento della qualità.
- **Accessibilità:** per favorire l'accessibilità ai servizi, l'Azienda persegue la semplificazione delle procedure e promuove una costante informazione;
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa specifica, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- **Diritto di scelta:** il cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- **Sicurezza, Efficacia ed Efficienza:** l'Azienda adotta le misure idonee per garantire, nell'erogazione dei suoi servizi, il miglior rapporto possibile fra risorse disponibili, obiettivi perseguiti e risultati raggiunti, in regime di sicurezza per pazienti ed operatori.

Per quanto riguarda in particolare l'accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale, l'Azienda è impegnata ad assicurare il governo delle liste di attesa, al fine di garantire ai cittadini l'accesso ai servizi sanitari con l'applicazione di rigorosi criteri di appropriatezza e trasparenza ed il rispetto dei tempi di attesa massimi per le diverse classi di priorità stabiliti dalle indicazioni nazionali e regionali. In applicazione a quanto disposto in particolare dalla DGR 320 del 12 marzo 2013, l'Azienda adotta un Piano Attuativo Aziendale di Governo delle Liste di Attesa.

### Azienda Ulss 3 Serenissima

sede legale: **via Don Tosatto 147 - 30174 Mestre**

C.F. e P.I.: **02798850273**

Per scrivere al Protocollo:

e-mail: [azienda.sanitaria@aulss3.veneto.it](mailto:azienda.sanitaria@aulss3.veneto.it) pec: [protocollo.aulss3@pecveneto.it](mailto:protocollo.aulss3@pecveneto.it)