

AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA

CARTA DEI SERVIZI



SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

2. L'ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE: I DISTRETTI SOCIO-SANITARI

- 2.1 Distretto 1 - Bassano
- 2.2 Distretto 2 - Alto Vicentino
- 2.3 Servizi e assistenza territoriale erogati nei distretti
- 2.4 La Centrale Operativa Territoriale (COT)
- 2.5 Le Case della Comunità

3. LA RETE OSPEDALIERA DELL'ULSS 7 PEDEMONTANA

- 3.1 Ospedale San Bassiano - Bassano del Grappa
- 3.2 Ospedale Alto Vicentino - Santorso
- 3.3 Ospedale di Asiago

4. DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

5. ACCESSO AI SERVIZI AL CITTADINO: PRENOTAZIONI, CUP E NUMERI UTILI

- 5.1 Il CUP (Centro Unico di Prenotazione)
- 5.2 Numero Europeo Armonizzato 116117

6. SERVIZI ON-LINE

7. DIRITTI, DOVERI, PRIVACY E REGOLE DI COMPORTAMENTO IN OSPEDALE

8. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E TUTELA DEI DIRITTI

- 8.1 Contatti URP e Centralini Principali

*Benvenuti nella **Carta dei Servizi** ufficiale dell'Azienda Unità Locale Socio Sanitaria 7 "Pedemontana". Questo documento è stato elaborato per fornire a tutti i cittadini, agli utenti e alle loro famiglie uno strumento di consultazione chiaro e semplice. L'obiettivo primario di questa Carta è facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie, orientare il cittadino all'interno della rete dei servizi ospedalieri e territoriali, e garantire la massima trasparenza sui diritti e sui doveri di ciascun utente.*

Per maggiori informazioni, è sempre possibile consultare il [Sito Ufficiale dell'AULSS 7 Pedemontana](#).

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda Sanitaria ULSS n.7 Pedemontana opera su un vasto territorio che si estende dalle aree urbane e pedemontane fino all'area montana dell'Altopiano dei Sette Comuni. La sua missione è tutelare e promuovere la salute della popolazione attraverso un sistema integrato di cure primarie, prevenzione, assistenza ospedaliera e servizi socio-sanitari.

L'erogazione dei servizi dell'AULSS 7 è guidata dai seguenti **Principi Fondamentali**:

- **Eguaglianza:** Ogni cittadino ha diritto a ricevere le cure necessarie senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni socio-economiche.
- **Imparzialità:** I comportamenti degli operatori sanitari e amministrativi verso l'utenza sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed equità.
- **Continuità:** L'Azienda garantisce un'assistenza continua e regolare. In caso di interruzioni o disservizi, si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza mediante misure sostitutive o di emergenza.
- **Diritto di Scelta:** Il cittadino ha il diritto, ove consentito dalla normativa vigente, di scegliere il luogo e il professionista per le cure di cui necessita all'interno delle strutture aziendali.
- **Partecipazione:** Il cittadino ha diritto di accedere alle informazioni e di collaborare per il miglioramento dei servizi tramite suggerimenti, osservazioni e reclami formali.
- **Efficienza ed Efficacia:** Le risorse pubbliche vengono impiegate in modo razionale per ottenere il massimo risultato in termini di salute e benessere collettivo.

2. L'ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE: I DISTRETTI SOCIO-SANITARI

Il territorio dell'AULSS 7 Pedemontana è caratterizzato da una complessa articolazione geografica che include aree urbane, pedemontane e l'area montana dell'Altopiano di Asiago (con oltre 60.000 residenti nella sola fascia montana, inclusi circa 21.000 abitanti sull'Altopiano). Per garantire servizi capillari, l'Azienda è suddivisa in due Distretti. [Informazioni Distretti e Territorio.](#)

2.1 Distretto 1 - Bassano

Il Distretto 1 "Bassano" serve una popolazione di oltre 180.000 abitanti e comprende 23 comuni. Questo distretto si occupa dell'erogazione delle cure primarie e specialistiche territoriali per un vasto bacino d'utenza.

Comuni afferenti al Distretto 1: Asiago, Bassano del Grappa, Colceresa, Cartigliano, Cassola, Enego, Foza, Gallio, Lusiana Conco, Marostica, Mussolente, Nove, Pianezze, Pove del Grappa, Roana, Romano d'Ezzelino, Rosà, Rossano Veneto, Rotzo, Schiavon, Solagna, Tezze sul Brenta e Valbrenta.

2.2 Distretto 2 - Alto Vicentino

Il Distretto 2 "Alto Vicentino" serve una popolazione di circa 187.000 abitanti e racchiude 32 comuni. In questo distretto si concentra una fitta rete di poliambulatori territoriali e strutture residenziali socio-sanitarie.

Comuni afferenti al Distretto 2: Arsiero, Breganze, Caltrano, Calvene, Carrè, Chiuppano, Cogollo del Cengio, Fara Vicentino, Laghi, Lastebasse, Lugo di Vicenza, Malo, Marano Vicentino, Monte di Malo, Montecchio Precalcino, Pedemonte, Piovene Rocchette, Posina, Salcedo, San Vito di Leguzzano, Santorso, Sarcedo, Schio, Thiene, Tonezza del Cimone, Torrebelvicino, Valdastico, Valli del Pasubio, Velo d'Astico, Villaverla, Zanè e Zugliano.

2.3 Servizi e assistenza territoriale erogati nei Distretti

I Distretti 1 e 2 garantiscono ai cittadini un'ampia gamma di servizi di assistenza socio-sanitaria continuativa:

- **Assistenza alle persone non autosufficienti:** erogata attraverso percorsi di inserimento residenziale presso Centri di Servizio per anziani non autosufficienti e percorsi di inserimento semi-residenziale in Centri diurni;
- **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI):** garantita agli utenti con accessi a domicilio da parte di infermieri e operatori sanitari. La gran parte degli assistiti è costituita da persone con età superiore ai 65 anni.
- **Assistenza a persone fragili:** con la presenza di Hospice e posti all'interno di strutture per persone in stato vegetativo permanente;

- **Assistenza alle persone con disabilità:** offerta mediante strutture residenziali e semiresidenziali, centri diurni e servizi specifici per l'integrazione scolastica e lavorativa;
- **Infanzia, Adolescenza, Famiglia e Consultori:** sono operativi molteplici Consultori Familiari, Servizi per l'Affido e la Solidarietà Familiare (CASF), e l'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile (NPI).;
- **Assistenza Protesica:** l'Assistenza Protesica si occupa dell'insieme delle prestazioni erogabili dal SSN che comportano la fornitura di protesi, ortesi ed ausili tecnologici nell'ambito di un piano riabilitativo-assistenziale volto alla prevenzione, alla correzione o alla compensazione di menomazioni o disabilità funzionali conseguenti a patologie o lesioni, al potenziamento delle abilità residue, nonché alla promozione dell'autonomia dell'assistito;
- **Salute Mentale:** Il sistema di tutela della Salute Mentale è volto alla cura e riabilitazione dei disturbi psichiatrici attraverso i Centri di Salute Mentale (CSM), i Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura (SPDC) ospedalieri e le strutture residenziali e semiresidenziali (Comunità Terapeutiche, Centri Diurni). L'obiettivo è il reinserimento sociale e il supporto alle famiglie - per informazioni: [Servizi di Salute Mentale](#);
- **SerD - Servizi per le Dipendenze:** si occupa specificamente della prevenzione, cura e riabilitazione delle dipendenze. Questo include non solo le sostanze illegali (stupefacenti), ma anche l'alcolismo, il tabagismo e le dipendenze comportamentali come il Gioco d'Azzardo Patologico (GAP). Il servizio garantisce l'anonimato e percorsi personalizzati - per informazioni: [Servizi per le dipendenze](#).

2.4 La Centrale Operativa Territoriale (COT)

La Centrale Operativa Territoriale (COT) è la struttura per coordinare le transizioni di cura dei pazienti fragili. I servizi socio-sanitari vengono attivati dai Medici di Medicina Generale, dai Pediatri, dai Medici di Continuità Assistenziale o dal personale ospedaliero. Orari di contatto (Tel: 800 894 455 - cot@aulss7.veneto.it): dal lunedì alla domenica, dalle ore 07:00 alle ore 21:00. [Info dettagliate COT](#).

2.5 Le Case della Comunità

La Casa della Comunità è una nuova struttura territoriale, prevista dal PNRR e disciplinata dal DM 77/2022, concepita come il luogo fisico di riferimento e di facile accesso per il cittadino. Al suo interno vengono erogati e integrati servizi di natura sanitaria e socio-assistenziale, con l'obiettivo di rispondere in modo globale ai bisogni di salute della popolazione e promuovere il benessere fisico, psichico e sociale della persona.

Nel territorio dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana ci sono 8 Case della Comunità, dislocate nei seguenti Comuni:

- Arsiero
- Asiago
- Bassano del Grappa
- Malo
- Marostica
- Romano d'Ezzelino
- Schio
- Thiene

L'accesso ai servizi della Casa della Comunità avviene esclusivamente tramite il Punto Unico di Accesso (PUA) recandosi di persona allo sportello o chiamando il numero unico 116117.

[Info dettagliate Case della Comunità.](#)

3. LA RETE OSPEDALIERA DELL'ULSS 7 PEDEMONTANA

La risposta ospedaliera ai bisogni di salute acuti è garantita da tre moderni presidi che operano in sinergia per coprire il territorio. La rete ospedaliera complessiva è dotata di 888 posti letto e garantisce prestazioni di altissimo livello tecnologico e professionale.

3.1 Ospedale San Bassiano - Bassano del Grappa

Situato in via dei Lotti n. 40 a Bassano del Grappa, l'Ospedale "San Bassiano" è il presidio ospedaliero di rete spoke principale per il Distretto 1. È dotato di 395 posti letto, offre un ventaglio completo di specialità medico-chirurgiche, oltre al Pronto Soccorso ([Consulta la pagina del Presidio Ospedaliero Bassano Del Grappa](#)).

3.2 Ospedale Alto Vicentino - Santorso

Situato in via Garziere n. 42 a Santorso, è il presidio ospedaliero di rete spoke per il Distretto 2. E' dotato di oltre 400 posti letto, offre un ventaglio completo di specialità medico-chirurgiche, oltre al Pronto Soccorso ([Consulta la pagina del Presidio Ospedaliero di Santorso](#)).

3.3 Ospedale di Asiago

Situato in via Martiri di Granezza n. 42 ad Asiago, è l'ospedale "nodo di rete con specificità montana" dell'AULSS 7. Dotato di 87 posti letto, assicura le cure in un'area disagiata come l'Altopiano dei Sette Comuni. Al suo interno sono attivi il Pronto Soccorso montano, reparti di degenza medica e chirurgica a bassa intensità ([Consulta la pagina del Presidio Ospedaliero Asiago](#)).

4. IL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

Il Dipartimento di Prevenzione ha lo scopo di promuovere la tutela della salute collettiva, contrastare le malattie infettive e prevenire i rischi per la salute. Le sue sedi principali sono localizzate a Bassano, Thiene e Asiago, coadiuvate da 15 sedi per le vaccinazioni. [Consulta l'organizzazione del Dipartimento di Prevenzione](#).

- **SISP (Servizio Igiene e Sanità Pubblica):** Profilassi delle malattie infettive e parassitarie, tutela della collettività dagli inquinanti ambientali, campagne di vaccinazione per tutte le età.
- **SPISAL (Servizio Prevenzione e Sicurezza Ambienti Lavoro):** Tutela dei lavoratori, ispezioni nei luoghi di lavoro, prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.
- **SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione):** Tutela igienico-sanitaria e controllo ufficiale degli alimenti in produzione e distribuzione, sorveglianza e prevenzione nutrizionale, tutela dei consumatori.
- **Servizi Veterinari (Sanità Pubblica Veterinaria):** Sorveglianza epidemiologica sugli animali domestici e d'allevamento, farmacovigilanza veterinaria, igiene delle produzioni zootecniche, prevenzione del randagismo e benessere animale.
- **Medicina Legale:** si occupa dell'accertamento dell'invalidità civile, cecità, sordità, handicap (Legge 104) e disabilità lavorativa. Gestisce inoltre le Commissioni Mediche Locali per il rinnovo delle patenti speciali, l'idoneità al porto d'armi e le certificazioni necroscopiche.
- **Screening Oncologici:** programmi di prevenzione gratuita (es.: per il tumore alla mammella, al collo dell'utero e al colon-retto).

5. ACCESSO AI SERVIZI AL CITTADINO: PRENOTAZIONI, CUP E NUMERI UTILI

L'Azienda ha implementato molteplici canali per semplificare il contatto tra cittadino e struttura sanitaria, ottimizzando i tempi di attesa e offrendo soluzioni multicanale.

5.1 Il CUP (Centro Unico di Prenotazione)

Il Centro Unico di Prenotazione è il servizio aziendale essenziale che permette al cittadino di prenotare visite specialistiche, esami strumentali e accertamenti diagnostici da effettuare in regime di Servizio Sanitario Nazionale (SSN) negli ospedali e nei poliambulatori distrettuali dell'AULSS 7.

Modalità di Prenotazione	Dettagli e Numeri di Telefono
di persona	Recandosi agli sportelli Cassa-CUP dislocati presso gli ospedali (Bassano, Santorso, Asiago) o presso le ex Case della Salute (es. Sede Schio - Piano Terra).
telefonicamente	Numero Verde 800 038 990 (da fisso) oppure 0424 884050 (da cellulare). Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:30.
on-line	Tramite la sezione "Servizi Online" del portale aziendale.

Documenti necessari per la prenotazione: Per prenotare in regime SSN è indispensabile l'Impegnativa del Medico curante (promemoria cartaceo o numero ricetta elettronica NRE). Verificare l'inserimento dell'eventuale codice di esenzione per patologia prima di prenotare. È richiesta, inoltre, la Tessera Sanitaria.

Annullamento e Disdetta: L'annullamento della prestazione deve avvenire con congruo anticipo (almeno 4 giorni lavorativi prima della data dell'appuntamento).

Mancata disdetta: La mancata disdetta, entro tempo utile, comporta il pagamento di una SANZIONE, anche se l'utente è esente. L'importo della sanzione corrisponde all'intera tariffa della visita o prestazione non disdetta, prevista dal [Catalogo Prescrivibile Veneto vigente \(DGR 626/24\)](#). Numero per disdette (Sistema Virtuale H24): Da telefono fisso Numero Verde: 800 038 990 - Da telefono cellulare: 0424 884050 oppure tramite modulo online: <https://richiesteonline.aulss7.veneto.it/disdici-prenotazione-ssn>.

5.2 Numero Europeo Armonizzato 116117

A partire dal 20 gennaio 2026, su tutto il territorio dell'AULSS 7 Pedemontana è attivo il numero telefonico gratuito multilingua **116117**. [Scopri di più sul Servizio 116117](#).

Questo numero deve essere chiamato esclusivamente per: Assistenza medica non urgente, consigli sanitari, indirizzamento verso le soluzioni di cura e assistenza territoriale (sostituendo di fatto le vecchie chiamate per la guardia medica - Continuità Assistenziale negli orari serali, notturni e festivi).

6. SERVIZI ON-LINE

Sono attivi per gli assistiti dell'ULSS 7 Pedemontana i seguenti servizi on-line (per info dettagliate <https://www.aulss7.veneto.it/servizi-online>):

- **PRENOTAZIONE**

- Prenotazione Vaccino Morbillo
- Prenotazione Vaccino Anti covid
- Prenotazione Vaccino Influenza
- Prenotazione Esami di Laboratorio (Ospedale di Santorso e Bassano, CSP Thiene, CDS Schio)
- Prenotazione Esami di Laboratorio (Altre sedi)
- Prenotazione SSN - Ricetta Rossa
- Prenotazione SSN - Ricetta Dematerializzata
- Prenotazione Libera Professione
- Prenotazione Ritiro Farmaci Distribuzione Diretta

- **DISDETTA**

- Disdetta prenotazione Libera Professione

- Disdetta prenotazione con ricetta dematerializzata o rossa

- **PAGAMENTI**

- Pagamenti Online
- Portale Pagamenti
- Pagamenti anticipati SUAP

- **RITIRO**

- Ritiro Referti e Immagini Radiologiche
- Ritiro Referti
- Ritiro Referti di Laboratorio Distretto 2
- Ritiro Referti di Laboratorio Distretto 1

- **PRATICHE AMMINISTRATIVE**

- Scelta cambio medico MMG
- Cancellazione medico per iscrizione provvisoria
- Scelta cambio medico PLS
- Scelta PLS per nuovo nato
- Mantenimento pediatra fino a 16 anni
- Iscrizione provvisoria per domiciliati
- Prenotazioni di pratiche amministrative distrettuali
- Richiesta di esenzione per reddito e patologia
- Richiesta di esenzione per invalidità
- Iscrizione agli incontri di Preparazione alla Nascita
- Richiesta Passaporto Animali da Compagnia

7. DIRITTI, DOVERI, PRIVACY E REGOLE DI COMPORTAMENTO IN OSPEDALE

Il rispetto reciproco, la sicurezza e la riservatezza sono fondamentali durante l'erogazione dell'assistenza sanitaria all'interno dell'Azienda Pedemontana.

- **Consenso Informato:** Prima di procedere con terapie o accertamenti diagnostici invasivi, il personale medico informerà chiaramente il paziente sulla propria malattia e chiederà di firmare un consenso esplicito.
- **Privacy e Riprese:** È fatto **esplicito divieto** a pazienti e familiari di fotografare o registrare audio/video (persone o ambienti) all'interno delle strutture sanitarie senza preventiva autorizzazione della Direzione Medica e liberatoria degli interessati.
- **Comunicazione Informazioni Cliniche:** Il personale sanitario per legge non può fornire informazioni sullo stato di salute del paziente a parenti o amici, senza l'esplicita autorizzazione formale registrata in fase di ingresso in reparto.
- **Divieto di Fumo:** È **assolutamente vietato fumare** all'interno degli ospedali e dei poliambulatori. Il divieto vige anche in prossimità degli accessi e in modo stringente al di fuori del Pronto Soccorso. Il consumo di alcool è ugualmente vietato.
- **Telefoni Cellulari:** Nei poliambulatori e durante visite o esami (es. diagnostica, prelievi) l'uso dei cellulari è ristretto; dovranno essere mantenuti in modalità silenziosa per non interferire con le apparecchiature.
- **Igiene e Sicurezza:** Si raccomanda ai degenti e ai loro visitatori di lavare sempre le mani con gli appositi erogatori (in particolar modo dopo l'uso dei servizi igienici). Effetti personali di valore non devono essere trattenuti in ospedale.

Riconoscimento Operatori (divise):

L'Azienda facilita il riconoscimento visivo dei professionisti mediante specifici colori del taschino/colletto o della casacca. Ad esempio: Medici = divisa bianca completa; Infermieri = divisa bianca + taschino blu; Coordinatori = divisa bianca + taschino verde; OSS = divisa bianca + taschino giallo (o fascia gialla in Pronto Soccorso); Personale del Pronto Soccorso = Divisa SUEM ad alta visibilità dedicata.

8. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E TUTELA DEI DIRITTI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il canale privilegiato per l'ascolto, l'accoglienza, la tutela e la partecipazione dei cittadini. [Visita la sezione online dell'URP](#). Compiti dell'URP:

- Fornire informazioni specifiche su percorsi, servizi, liste d'attesa e procedure di accesso alle

prestazioni.

- Raccogliere e gestire suggerimenti, elogi e reclami formali (secondo il Regolamento di Pubblica Tutela).

Termini per presentare un reclamo: I reclami formali devono essere preferibilmente inoltrati entro 15 giorni (e al massimo entro sei mesi, in base a giustificati motivi) dal momento in cui l'utente ha subito o è venuto a conoscenza dell'atto contestato. Possono essere inviati tramite l'apposito modulo online o consegnati a mano agli sportelli.

8.1 Contatti Centralini Principali e URP

Struttura o Servizio	Recapiti e Numeri Utili
Ospedale San Bassiano - Centralino Generale	Tel: 0424 888111
Ospedale Alto Vicentino (Santorso) - Centralino Generale	Tel: 0445 571111
Ospedale di Asiago - Centralino Generale	Tel: 0424 604111
Dipartimento di Prevenzione (Bassano / Thiene)	Tel: 0424 885500
U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) Unico Aziendale	Tel: 0424 888556
Posta Elettronica Certificata (PEC) Aziendale Ufficiale	protocollo.aulss7@pecveneto.it

