



REGIONE  
LAZIO



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ARES  
118

# CARTA DEI SERVIZI



**ARES 118**  
**AZIENDA REGIONALE EMERGENZA SANITARIA**

## INDICE

### Sommario

PREMESSA .....	1
L'AZIENDA .....	1
LOGO.....	1
MISSION .....	2
VISION .....	3
AMBITO TERRITORIALE E POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO .....	4
ORGANIZZAZIONE.....	5
U.O.C. GRANDI EVENTI E MAXIEMERGENZE .....	6
II 118: DOMANDE PER L'USO.....	6
IL SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE.....	11
NUMERO VERDE .....	12
DIALOGO CON IL CITTADINO.....	13



## PREMESSA

La “**Carta dei Servizi**” dell’Azienda Regionale Emergenza Sanitaria 118 (in seguito denominata ARES 118) è lo strumento di informazione e trasparenza a tutela del cittadino. Rappresenta, pertanto, l’impegno con la popolazione sulle modalità di erogazione dei Servizi, fornendo una semplice guida per l’utilizzo degli stessi.

I principi fondamentali ispiratori di tale documento sono i criteri di eguaglianza, partecipazione, continuità, efficacia ed efficienza, al fine di garantire la regolarità delle prestazioni e pari trattamento fra tutti i cittadini.

Il presente documento sarà aggiornato annualmente per ridefinire gli impegni generali e specifici dei servizi erogati, raccogliendo anche la partecipazione dei soggetti destinatari dei servizi erogati.

In tale ottica è resa possibile la partecipazione dei cittadini che diventano parte attiva, per una costruttiva analisi sulle principali problematiche, privilegiando il metodo del confronto con gli stessi e con gli organismi di rappresentanza.

## L’AZIENDA

L’Azienda Regionale per l’Emergenza Sanitaria 118, costituita ai sensi e per gli effetti della Legge Regionale n. 9 del 3 agosto 2004, è un’azienda che, così come previsto dall’art. 3, comma 1 bis, del D.Lgs. 502/92, come modificato dal D.Lgs. 229/99, è dotata di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica.

L’ARES 118 utilizza le risorse umane, economiche e strutturali a disposizione, con l’obiettivo di assicurare una pronta risposta alle emergenze sanitarie territoriali, anche in caso di maxi-emergenze.

## LOGO

La Regione Lazio ha elaborato una nuova identità visiva per l’intero Servizio Sanitario Regionale, con l’obiettivo di semplificare e migliorare la comunicazione con i cittadini, uniformando l’impostazione grafica delle varie aziende che compongono il Servizio Sanitario Regionale. Questa nuova identità visiva ha riguardato anche l’ARES 118, in ottemperanza al D.C.A. n. 259 del 6 Agosto 2014, individuando il logo aziendale di seguito riportato:



L'utilizzo del logo è disciplinato dal “Manuale di Identità Visiva” e dal “Regolamento per la concessione del patrocinio e l'utilizzo del logo dell'ARES 118”, disponibili per la consultazione sul sito internet aziendale.

## MISSION

L'ARES 118 rappresenta una realtà di riferimento nazionale nella organizzazione dei servizi sanitari di emergenza territoriale e ha sviluppato un prezioso “know-how”, in termini di modelli organizzativi e gestionali flessibili, capaci di adeguarsi ai diversi contesti di riferimento.

La Mission dell'ARES 118 è quella di garantire i massimi livelli di efficacia della risposta all'emergenza sanitaria territoriale, perseguendo gli obiettivi di salute stabiliti dalla Regione Lazio, nel rispetto dei vincoli di bilancio, mediante l'impiego di modelli organizzativi e procedure operative che assicurino il più elevato grado di efficienza ed efficacia.

L'ARES 118 attua concretamente la sua “mission” mediante le seguenti linee principali di attività:

- gestione della fase di allarme sanitario;
- gestione della risposta extra-ospedaliera alle emergenze sanitarie, compresa quella neonatale;
- trasporto di sangue, organi ed equipe chirurgiche;
- trasporti in continuità di soccorso legati al primo intervento;
- trasporti secondari;
- raccordo con le attività svolte dai Medici di Medicina Generale addetti alla continuità assistenziale.

Nell'esercizio delle suddette linee di attività, l'ARES 118 tende ad assicurare i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) relativi alla risposta all'emergenza sanitaria, come qui di seguito indicati:

- omogeneità dell'organizzazione dei soccorsi;
- omogeneità del risultato del soccorso rispetto ai tempi di intervento;
- omogeneità del risultato del soccorso rispetto alle condizioni cliniche del paziente.

La riorganizzazione della rete ospedaliera regionale di cui ai D.C.A. n. 52/2017 e n. 257/2017, con la riconversione di diversi presidi in strutture a minore livello assistenziale, ha posto in capo ad ARES un incremento delle attività di trasporto in emergenza su tutto il territorio regionale, ancorché in

maniera differenziata, e, in prospettiva, la presa in carico anche del trasporto ordinario inter-ospedaliero.

Infine, l'ARES 118 intende presentarsi come organizzazione di servizio, strutturata a completa tutela dell'individuo, dove l'etica, assunta quale valore di fondo in tutte le componenti dell'organizzazione, concorre a realizzare la piena diffusione della cultura del lavoro in salute e sicurezza quale elemento imprescindibile per una sanità di valore.

L'Azienda attua tale politica promuovendo una gestione proattiva della Sicurezza sul Lavoro (SSL) quale possibile leva strategica sia per rispondere ai doveri etico-morali verso la collettività sia per i benefici economici a essa associati, applicando, con la Delibera DG 67/2016, le Linee di Indirizzo Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro nelle aziende sanitarie pubbliche della regione Lazio (SGSL-AS), approvate con DCA n. U00347/2015.

## VISION

L'ARES 118 riconosce la necessità di perseguire alcuni obiettivi che richiedono:

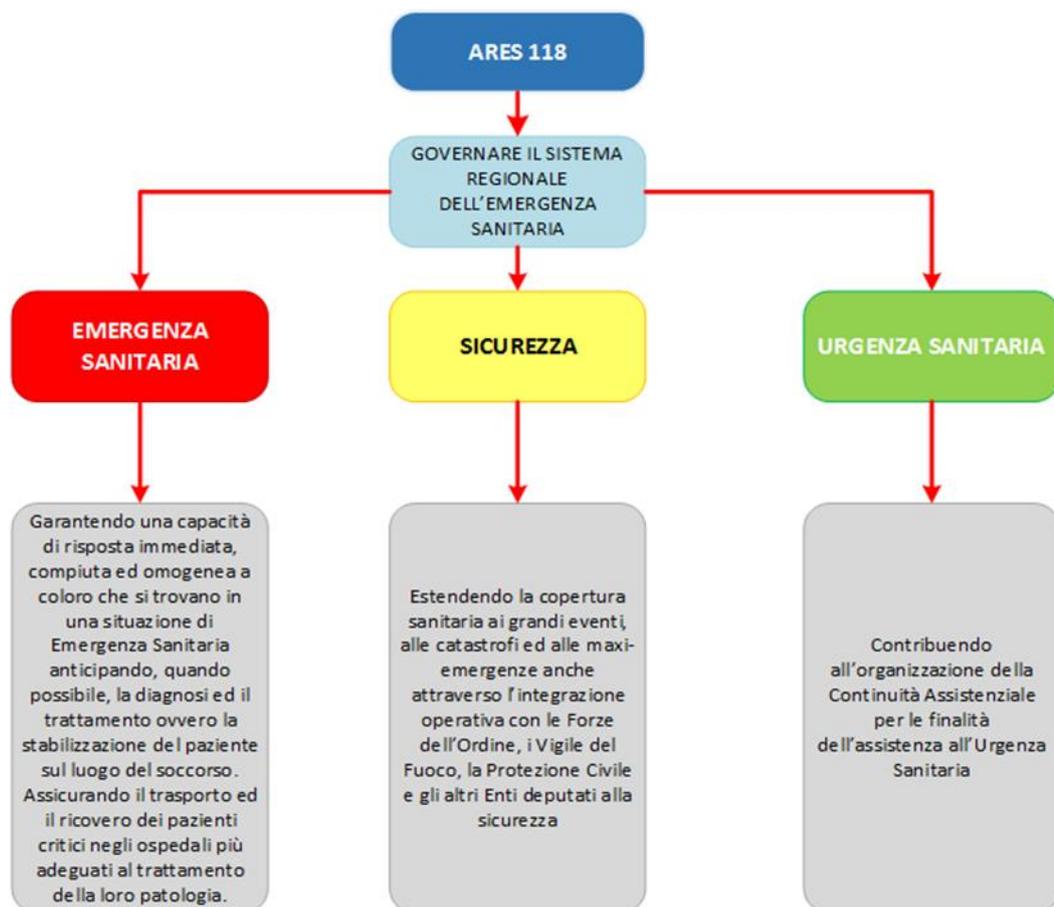
- sensibilità nel cogliere i bisogni emergenti della popolazione in materia di sicurezza sanitaria (emergenza) e continuità assistenziale (urgenza);
- elasticità nella gestione del servizio, che assicuri la necessaria rapidità nel cambiamento delle modalità e delle caratteristiche dell'offerta dei servizi sanitari;
- sicurezza e salute sul lavoro: assicurare le migliori condizioni di sicurezza, mediante un modello di governance della sicurezza nella prestazione dei servizi e delle attività cliniche, per l'utenza, il personale ed i soggetti in formazione, in grado di diffondere la cultura del lavoro sicuro e rispettoso dell'ambiente quale elemento essenziale per una sanità di valore.

L'attività dell'ARES 118 è dedicata alla persona, con i suoi bisogni di salute, nei cui confronti si svolgono tutte le pratiche di soccorso ed emergenza, nella logica della presa in carico del paziente in stato di salute critico e nella consapevolezza che ognuno è un singolo con una sua specificità biologica, psicologica e sociale, per il quale si devono fornire risposte personalizzate in base alle condizioni di salute.

L'Azienda, in linea con le indicazioni della Regione Lazio, si trova al centro delle Reti dell'Emergenza, delle quali deve assicurare la funzionalità, e della Continuità Assistenziale, estendendo la sua azione anche alla più ampia area della sicurezza della popolazione.

La seguente illustrazione sintetizza l'attuale "vision" dell'ARES 118 riguardo al contesto sanitario e

sociale nel quale deve svolgere il suo compito istituzionale, che ne costituisce, come già riferito, la “mission”.



## AMBITO TERRITORIALE E POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Il territorio e la popolazione di riferimento dell'Azienda ARES 118 coincidono integralmente con il territorio e la popolazione della Regione Lazio, con una superficie di circa 17.232 Km<sup>2</sup> e un totale di 378 comuni, tra cui il comune di Roma che, con i suoi 1.287,4 km<sup>2</sup>, risulta il più esteso d'Italia. Il territorio aziendale è suddiviso operativamente nelle province di Roma, Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo.

La Regione Lazio è dotata di:

- due Aeroporti principali (Fiumicino e Ciampino), di cui uno intercontinentale, con milioni di passeggeri che transitano annualmente (quasi 50 milioni nel 2019);
- tre Porti principali (Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta): il porto di Civitavecchia ha visto il transito di circa 4,5 milioni di passeggeri e croceristi nel 2019;
- rete stradale estesa per un totale di 9.639 Km, con la presenza di Autostrade (Autostrada del Sole, Grande Raccordo Anulare, etc.);

- infrastruttura ferroviaria (1.211 Km) ad alta densità di traffico con 163 stazioni;
- afferenza al territorio regionale dell'Arcipelago Pontino.

Per quanto attiene la popolazione di riferimento, il dato della popolazione residente della regione Lazio è di 5.715.190 di abitanti (Fonte ISTAT - Popolazione residente al 1° gennaio 2022), a cui si aggiunge la popolazione che a vario titolo transita nella regione e nella città di Roma (presenza turistica determinata in via approssimativa in una popolazione equivalente/giorno pari a circa 155.000 unità, studenti fuori sede, collocazione delle amministrazioni e organi centrali dello Stato e delle rappresentanze diplomatiche degli stati esteri).

## ORGANIZZAZIONE

Il Lazio è una delle poche regioni italiane che si è dotata di un'azienda interamente dedicata all'emergenza-urgenza sanitaria, sia a livello ordinario che nelle maxi-emergenze e nei grandi eventi. L'organizzazione si basa su un sistema costituito da articolazioni aziendali denominate UOC CORES (Unità Operativa Complessa - Centrale Operativa Regionale di Emergenza Sanitaria), ovvero:

- **UOC CORES Roma Area Metropolitana** (*provincia di Roma, con esclusione del territorio del distretto telefonico 0766*)
- **UOC CORES Lazio Nord** (*province di Viterbo e di Rieti e territorio del distretto telefonico 0766 della provincia di Roma*)
- **UOC CORES Lazio Sud** (*province di Latina e di Frosinone*)

Le UOC CORES hanno il compito di garantire tutte le misure necessarie atte a ricevere, valutare e gestire le richieste di soccorso sanitario in emergenza che giungono dal territorio di competenza attraverso il Numero Unico per le Emergenze 112 attivo su tutta la regione Lazio.

A tali Unità Operativa Complesse afferiscono le Centrali Operative presenti sul territorio regionale. Sul territorio di ogni provincia sono dislocati i mezzi di soccorso, che sono mobilitati dalla Centrale Operativa in risposta alle richieste di soccorso.

L'organizzazione prevede, oltre le sopracitate articolazioni aziendali:

- **UOC Elisoccorso** con basi operative nelle Province di Roma, Latina e Viterbo, e numerose elisuperfici dedicate, completa la rete dell'emergenza sanitaria e garantisce la copertura di tutto il territorio regionale;

- **U.O.C. Territoriale Lazio 1**, che ha competenza sul territorio di Roma Città Metropolitana
- **U.O.C. Territoriale Lazio 2**, che ha competenza territoriale sulla provincia di

Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo

Le Unità Operative Complesse Territoriali hanno l'obiettivo di assicurare l'organizzazione dell'emergenza sanitaria extra-ospedaliera nell'area di competenza, garantendo la razionale dislocazione e la formazione delle equipe e dei mezzi di soccorso sul territorio della Regione.

#### ➤ **U.O.C. Grandi Eventi e Maxiemergenze**

In occasione di grandi eventi, di maxi-emergenze o di catastrofi, l'Azienda attiva le procedure di soccorso sinergicamente strutturate con tutti gli Enti Istituzionali (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco, etc.) e le associazioni, a qualunque titolo coinvolti nell'emergenza, attivando le azioni più idonee a garantire il collegamento tra i servizi sanitari e le amministrazioni competenti in materia di Protezione Civile (Protezione Civile Nazionale e Regionale, Prefetture).

## **II 118: DOMANDE PER L'USO**

### **Cos'è il numero di emergenza 118?**

Recependo le Direttive della Comunità Europea, in Italia è stato attivato, a partire dal 2011, il Numero Unico dell'Emergenza 112 (NUE - 112), ovvero la possibilità per il cittadino di usare un numero telefonico unico, il 112, per tutte le emergenze, così come avviene in molti Stati europei.

Componendo qualsiasi numero dell'emergenza (112, 113, 115, 118) il cittadino entra in contatto, automaticamente, con l'operatore della Centrale Operativa Unica del servizio di Emergenza 112 che inizia la compilazione della scheda contatto.

Raccolte le prime informazioni necessarie, la chiamata, corredata dalla scheda contatto, viene trasferita all'Amministrazione competente per funzione e territorio: Soccorso Sanitario (118), Forze di Pubblica Sicurezza (112 e 113), Centrale Operativa dei Vigili del Fuoco (115).

La Centrale Operativa 118, servizio pubblico gratuito e attivo su tutto il territorio nazionale, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, una volta ricevuta la trasferita dal numero 112, invia personale specializzato e mezzi di soccorso adeguati alle specifiche situazioni di bisogno. La Centrale coordinerà il soccorso dal luogo dell'evento fino all'ospedale più idoneo o più vicino al luogo del soccorso.

### **Come si fa a richiedere un soccorso sanitario urgente?**

Da qualsiasi apparecchio telefonico, fisso o mobile, si digita il numero e si viene messi in contatto con la Centrale Operativa territorialmente competente.

La chiamata è gratuita e può essere effettuata anche da un dispositivo privo di credito telefonico, da

uno con blocco della tastiera inserito, o senza scheda sim.

**La conversazione avviene su linea telefonica registrata** e le registrazioni sono custodite, in coerenza con la normativa di riferimento per la protezione dei dati personali (D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i.). L'accesso alle registrazioni è disciplinato dal Regolamento aziendale di accesso agli atti presente sul sito internet aziendale.

### **Quando devo richiedere un soccorso sanitario urgente?**

Il 112 (che trasferisce al 118) è un numero di emergenza, quindi deve essere contattato solo quando si valuta un imminente pericolo di vita per il paziente, oppure una grave compromissione del suo stato di salute come, ad esempio, nel caso di malori, infortuni, traumi, ustioni, avvelenamenti, incidenti (domestici, stradali, agricoli, industriali), annegamento, etc..

### **Quando NON ho bisogno di un soccorso sanitario urgente?**

- Per servizi non urgenti: ricoveri programmati, dimissioni ospedaliere, trasferimenti intraospedalieri
- Per consulenze medico-specialistiche
- Per informazioni di natura socio-sanitaria: orari servizi, prenotazioni di visite o indagini diagnostiche

### **A chi mi posso rivolgere quando NON ho bisogno di un soccorso sanitario urgente?**

È possibile rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale (medico di famiglia) o al Pediatra di libera scelta. Negli orari in cui il Medico di Medicina Generale e il Pediatra di libera scelta non sono tenuti ad esercitare l'attività è, invece, possibile fare riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).

Nel Lazio esistono, inoltre, strutture sanitarie territoriali pubbliche alle quali i pazienti non gravi possono rivolgersi per risolvere problematiche di salute. La dislocazione di queste strutture intermedie può essere visualizzata sul sito <https://www.salutelazio.it/>.

### **Cosa mi viene chiesto dall'operatore della Centrale Operativa 118 durante la chiamata?**

Durante la chiamata il chiamante dovrà cercare di essere calmo e rispondere alle domande dell'operatore che di norma riguardano:

- Dati anagrafici del chiamante e recapito telefonico;
- Motivo della chiamata (malore, incidente, etc.);
- Luogo del soccorso (Comune, via, civico);

- Numero di persone coinvolte;
- Condizioni della o delle persone coinvolte: risponde, respira, sanguigna, ha dolore?
- Particolari situazioni: bambino piccolo, donna in gravidanza, persona con malattie conosciute (cardiopatie, asma, diabete, epilessia, etc.).

La raccolta dell'informazione relativa al luogo del soccorso, in particolare l'indirizzo, è particolarmente accurata e spesso richiede qualche istante in più, al fine di individuare correttamente la destinazione ed evitare così la perdita di minuti importanti sul tempo del soccorso che, invece, potrebbe determinarsi nel caso di imprecisioni nell'indirizzo. Per questo è importante precisare sempre bene il luogo (via, numero civico, scala, km stradale nel caso di autostrade, etc.) e descrivere eventuali punti di riferimento vicini al luogo del soccorso.

Terminata la conversazione con l'operatore, bisogna lasciare il proprio telefono libero e controllare che il ricevitore sia posizionato correttamente (se si tratta di telefono cellulare assicurarsi che sia acceso in una zona coperta dalla rete e carico), per consentire agli operatori di richiamare in caso di richiesta di ulteriori informazioni e per monitorare l'evoluzione della patologia.

### **Cosa devo fare in attesa dei soccorsi?**

Seguire le istruzioni impartite dall'operatore o dal medico della Centrale e comunque:

#### **Cosa fare**

- Incoraggiare e rassicurare il paziente
- Mantenere per quanto possibile la calma
- In caso di incidente, non ostacolare l'arrivo dei soccorsi e segnalare il pericolo ai passanti
- Chiamare nuovamente il 118 se le condizioni della persona che ha bisogno dei soccorsi peggiorano

#### **Cosa non fare**

- NON lasciarsi prendere dal panico
- NON spostare la persona traumatizzata
- NON somministrare cibi o bevande
- NON fare assumere farmaci

### **Come funzionano i codici di gravità?**

Al termine di ogni chiamata, l'operatore di Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute dal

cittadino che ha richiesto il soccorso, assegna un codice di gravità all'intervento in questione. Tale codice sarà, successivamente, confermato o meno dal personale sanitario giunto sul luogo del soccorso: infatti, essendo un codice che varia in base alle condizioni cliniche del paziente, esso può variare durante il soccorso.

I codici di gravità, in analogia con i criteri definiti dal decreto del Ministero della Sanità del 15 maggio 1992, sono articolati in quattro categorie e identificati con un colore:

**CODICE ROSSO:** molto critico, pericolo di vita, priorità massima

**CODICE GIALLO:** mediamente critico, presenza di rischio evolutivo, possibile pericolo di vita

**CODICE VERDE:** poco critico, assenza di rischi evolutivi, prestazioni differibili

**CODICE BIANCO:** non critico, pazienti non urgenti.

### Quali sono i mezzi e il personale utilizzati per il soccorso?

L'invio del mezzo di soccorso non avviene in base all'ordine cronologico di arrivo delle chiamate, bensì sulla base del codice di gravità assegnato in fase di ricezione della chiamata.

Il tipo di mezzo da inviare sul luogo dell'evento viene attentamente valutato dagli operatori 118 che ricevono la chiamata di soccorso e che si avvalgono del supporto del Medico di Centrale Operativa in turno. In base a valutazioni che prendono in considerazione la tipologia di codice assegnato, lo stato di salute del paziente e la distanza dall'evento, possono essere inviati i seguenti mezzi di soccorso, che possono essere a gestione diretta ARES 118 o affidata ad Enti terzi (che hanno specifici contratti con ARES e che da questa dipendono):

- ✓ Ambulanza con personale infermieristico, nel cui equipaggio è sempre presente un infermiere esperto nelle tecniche di soccorso sanitario;
- ✓ Ambulanza con personale medico, nel cui equipaggio è presente un medico oltre all'infermiere;
- ✓ Automedica, il cui equipaggio è composto da un medico e un infermiere, deputato ad integrare il personale dell'ambulanza per il soccorso del paziente mediante il meccanismo del rendez-vous con un'ambulanza infermieristica. L'automedica giunta sul posto coadiuva il personale sanitario già presente. Se necessario, il medico segue il paziente durante il trasporto a bordo dell'ambulanza, se non necessario (perché le condizioni del paziente sono stabili), si rende subito libero per altro soccorso;
- ✓ Eliambulanza, nel cui equipaggio oltre al personale tecnico di volo, sono presenti un medico e un infermiere.

### Come viene individuato l'ospedale presso cui accompagnare la persona soccorsa?

L'ospedale viene individuato, di norma, in base a diversi fattori:

- problema clinico evidenziato e condizioni della persona soccorsa, in linea con i PCAE (percorsi clinico-assistenziali dell'emergenza) regionali e le reti per le patologie tempo-dipendenti;
- distanza dal luogo dell'evento e tempi stimati di percorrenza;
- situazione di sovraffollamento dei Pronto Soccorso.

La struttura di destinazione è individuata dalla Centrale Operativa di riferimento. Qualora il paziente richieda agli operatori 118 di essere trasportato presso una specifica struttura ospedaliera per un valido motivo (ad esempio continuità delle cure), la richiesta sarà valutata dalla Centrale Operativa sulla base della situazione clinica e organizzativa contingente.

### **Quando arrivo in ospedale cosa succede?**

Giunto presso l'Ospedale, il paziente viene preso in carico dalla struttura sanitaria che ne rivaluterà il codice di gravità e avvierà il trattamento della patologia.

Il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione sanitaria da parte della struttura dipende dal codice colore assegnato dal personale sanitario dell'ospedale al momento dell'arrivo presso la struttura e non dall'ordine cronologico di arrivo.

### **Gli operatori 118 compilano dei documenti?**

Durante il soccorso gli operatori 118 compilano un documento chiamato "Scheda di soccorso", su cui vengono registrate le informazioni relative all'intervento effettuato (luogo dell'evento, dati della persona soccorsa, tipologia di evento, prestazioni eventualmente effettuate e presidi utilizzati, etc.). Copia della scheda di soccorso viene consegnata alla Struttura ospedaliera presso cui viene accompagnata la persona soccorsa. Tale documentazione diventa, pertanto, parte integrante della documentazione di Pronto Soccorso e, in caso di ricovero ospedaliero, della cartella clinica del paziente.

### **Posso richiedere una copia della Scheda di soccorso compilata dagli operatori 118?**

È possibile richiedere una copia della Scheda di soccorso compilata dagli operatori 118 inoltrando una richiesta all'Urp di ARES 118, mediante compilazione del modulo di richiesta predisposto, scaricabile in formato pdf direttamente dal sito internet [www.ares118.it](http://www.ares118.it). Al modulo di richiesta deve essere allegato il documento di identità del diretto interessato e, in caso di delega, i documenti specificati al punto due della nota informativa presente sul sito internet aziendale.

I dati personali e sensibili, raccolti da ARES 118 a vario titolo (soccorso, richieste di accesso agli atti, etc.), verranno trattati con mezzi elettronici e/o cartacei, secondo la normativa vigente in materia

di privacy. Per ulteriori approfondimenti si invita a prendere visione del Regolamento aziendale in materia di privacy, completo di informativa ai sensi dell'art 13 del Decreto Legislativo 30/06/2003 n. 196, disponibile sul sito internet aziendale.

## **IL SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

(ex Guardia Medica)

L'ARES 118 gestisce la Centrale Operativa di Continuità Assistenziale di Roma e Provincia che assicura la continuità delle cure dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di libera scelta, negli orari in cui essi non sono disponibili.

Il servizio è attivo negli orari:

- tutti i giorni dalle 20.00 alle 08.00
- il sabato e nei giorni prefestivi dalle 10.00 alle 20.00
- la domenica e nei giorni festivi dalle 08.00 alle 20.00

Per accedere al Servizio:

- per il territorio di **Roma e Provincia**, contattare il numero **06.58526811**;
- per le altre Province del territorio regionale (**Rieti, Viterbo, Latina, Frosinone**) tale Servizio è organizzato ed erogato dalle ASL territorialmente competenti, con modalità dalle stesse definite e numeri di telefono disponibili sul sito web della Regione al link <https://www.salutelazio.it/guardia-medica>.

Il Servizio è organizzato con una Centrale di Ascolto, che risponde alle chiamate degli utenti, e dalle sedi territoriali mediche, di pertinenza delle ASL, cui afferiscono Medici di Medicina Generale che effettuano, nei casi in cui è ritenuto necessario, interventi assistenziali anche di persona. L'eventuale visita medica è gratuita per i residenti nella regione Lazio, mentre per i non residenti è previsto un ticket di 35€.

### **Cosa Può Fare il Medico della Centrale Operativa di Continuità Assistenziale?**

Quando l'utente contatta la Centrale Operativa di Continuità Assistenziale risponde direttamente un medico che richiederà i dati anagrafici ed i motivi della richiesta, sintomi, malattie già in atto o pregresse e terapie farmacologiche assunte.

**La conversazione avviene su linea telefonica registrata** e le registrazioni sono custodite in coerenza con la normativa di riferimento per la protezione dei dati personali (D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i.). L'accesso alle registrazioni è disciplinato dal Regolamento aziendale di accesso agli atti presente sul sito internet aziendale.

Il medico della Centrale di Ascolto, completata l'intervista, potrà:

- fornire un consiglio telefonico;
- indirizzare il paziente alla struttura sanitaria territoriale appropriata, più vicina all'abitazione del chiamante, per una prestazione ambulatoriale (vedi il sito <https://www.salutelazio.it/>);
- provvedere ad attivare il Medico di Continuità Assistenziale della postazione territoriale competente per l'intervento sanitario che lo stesso riterrà più appropriato;
- attivare il Servizio 118 per l'invio di una ambulanza, ove si riscontri un problema sanitario che necessita di ricovero ospedaliero in emergenza.

Per quanto attiene le competenze del Medico della Continuità Assistenziale delle sedi territoriali, si può fare riferimento ai siti web delle ASL.

## NUMERO VERDE

A seguito dell'emergenza pandemica da SARS-CoV-2 la Regione Lazio ha attivato il Numero Verde Regionale 800 118 800, la cui organizzazione e gestione è stata affidata all'Ares 118. Il Numero Verde nasce per accogliere le richieste dei cittadini in ordine allo stato di emergenza, fornire informazioni utili relative alla modalità di gestione dei casi e dei contatti stretti di caso Covid-19, dare indicazioni circa la regolamentazione dell'accesso alle strutture sanitarie, nonché orientare sul corretto utilizzo dei servizi. Il servizio, gratuito e accessibile per tutti gli utenti, sia residenti sia temporaneamente presenti sul territorio regionale, è attivo:

### ➤ **tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00**

Le richieste sono accolte da operatori sanitari - medici e infermieri - che forniscono informazioni utili, riferite alla pandemia da SARS-CoV-2 e svolgono un'azione di facilitazione relativamente al percorso terapeutico con farmaci antivirali e anticorpi monoclonali, e al percorso vaccinale anti SARS-CoV-2, in collegamento con i centri ospedalieri e vaccinali di riferimento.

Nell'ambito del Numero Verde è stata, altresì, attivata una specifica funzione di supporto psicologico dedicata agli utenti. Tale attività è gestita da professionisti psicologi, esperti in emergenza, in grado di fornire un adeguato sostegno emotivo, fondamentale durante tutte le tipologie di emergenze.

A seguito dei drammatici eventi in corso in Ucraina, il numero verde 800118800 è stato individuato per dare supporto ed informazione ai rifugiati ucraini presenti nella Regione Lazio.

## DIALOGO CON IL CITTADINO

### AMMINISTRAZIONE E TRASPARENZA

Indirizzo: Via Portuense, 240 – 00149 Roma

Recapito telefonico: 06.5308.2769

E-mail: [trasparenza@ares118.it](mailto:trasparenza@ares118.it) [anticorruzione@ares118.it](mailto:anticorruzione@ares118.it)

PEC: [trasparenza-anticorruzione@pec.ares118.it](mailto:trasparenza-anticorruzione@pec.ares118.it)

### UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Indirizzo: Via Portuense, 240 – 00149 Roma

Recapito telefonico: 06.5308.2333

E-Mail: [urp@ares118.it](mailto:urp@ares118.it); [gbitetti@ares118.it](mailto:gbitetti@ares118.it)

PEC: [urp@pec.ares118.it](mailto:urp@pec.ares118.it)

Sul sito internet aziendale ([www.ares118.it](http://www.ares118.it)), nella sezione Relazioni con il Pubblico, si trovano le sottosezioni:

- Regolamento di pubblica tutela;
- Domande più frequenti;
- Accesso schede di soccorso;
- Modulistica;
- Comunica con noi;
- Dacci un voto;
- Contattaci.

In particolare, nella sottosezione Modulistica, l'utente può scaricare le informazioni e la modulistica necessaria al rilascio degli atti amministrativi, comprensivi delle schede di soccorso, relativi all'attività istituzionale.

L'accesso agli atti può avvenire attraverso una modalità interamente elettronica, con l'invio della documentazione da allegare alla richiesta via mail previo invio, stesso mezzo, della copia del pagamento dei diritti di copia con bonifico bancario. Il codice IBAN può, in questo caso, essere richiesto direttamente all'U.R.P. aziendale.

## UFFICIO STAMPA

L'Ufficio stampa cura i rapporti con le altre strutture di informazione pubbliche e private e con i mass-media nazionali e internazionali; effettua il monitoraggio dell'informazione italiana ed estera e ne cura la rassegna, con particolare riferimento ai profili che attengono ai compiti istituzionali dell'ARES I 18. Promuove, in raccordo con gli organi direzionali dell'azienda, programmi ed iniziative editoriali di informazione istituzionale.

Capo Ufficio Stampa

*Dott. Stefano Valentini*

Indirizzo: Via Portuense 240 - 00149 Roma

Recapito telefonico: 06.5308.2421

E-mail: [svalentini@ares118.it](mailto:svalentini@ares118.it)

## LA FORMAZIONE SANITARIA IN EMERGENZA URGENZA

L'Unità Operativa Complessa Formazione e Ricerca, in staff alla Direzione Sanitaria, ha la finalità di sviluppare un'offerta formativa volta al miglioramento della qualità dei servizi, delle professionalità e dei processi di autovalutazione e verifica dei risultati.

I corsi organizzati dalla UOC Formazione e Ricerca sono rivolti sia al personale dipendente sia al personale esterno all'Azienda.

Chiunque voglia partecipare, o voglia semplicemente saperne di più sui corsi organizzati, può consultare il sito aziendale, nella sezione dedicata alla formazione, al link:

<http://www.ares118.it/index.php/formazione118.html>

## CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di Customer Satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita da cittadini e imprese, aiutano le amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività per riprogettare, se necessario, sia le politiche gestionali che il sistema di erogazione dei servizi.

La direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24/03/2004 (Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5 aprile 2004) sulla Customer Satisfaction impegna le amministrazioni a:

- progettare e svolgere periodiche rilevazioni della qualità percepita;
- diffondere i risultati delle rilevazioni e predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse;

- promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali, nonché tutti gli operatori dei servizi;
- formare le competenze professionali necessarie per progettare e gestire le indagini di Customer Satisfaction.

Attraverso due distinte schede, introdotte nel sito web aziendale, è possibile dialogare direttamente e in tempo reale con l'ARES 118:

- “Dacci un Voto” –tendente a raccogliere giudizi della cittadinanza riguardanti il grado di soddisfazione in merito al servizio ricevuto, sia in fase di richiesta di aiuto che durante tutte le fasi del soccorso prestato dal personale del mezzo intervenuto;
- “Comunica con noi” –attraverso il quale è possibile dare ogni tipo di suggerimento. L'ARES 118 valuta ogni comunicazione ricevuta in chiave di miglioramento del servizio offerto.

I giudizi espressi dalla cittadinanza attraverso le schede di valutazione elettroniche, così come i reclami e/o le lettere di ringraziamento ricevute, verranno considerate a fini di Customer Satisfaction nei report annuali redatti dall'U.R.P. aziendale.

*Il presente documento è consultabile in Internet all'indirizzo:*

[www.ares118.it](http://www.ares118.it)

Sarà inoltre disponibile gratuitamente presso l'URP

Il presente documento è valevole fino al 31/12/2023