

Tutela del cittadino utente

Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali ed in particolare di quelli definiti “dati sensibili” sulle condizioni di salute dei cittadini è garantita dalle norme contenute nel Codice Privacy - Decreto legislativo n. 196 del 30.06.2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

In ottemperanza a tale normativa il trattamento dei dati personali da parte dell’Azienda Sanitaria di Sassari è quindi improntato ai principi di correttezza, legalità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti.

L’ Ufficio Relazioni con il Pubblico

L’Azienda Sanitaria di Sassari favorisce la comunicazione e l’informazione dei cittadini in merito alle prestazioni erogate, alle modalità per accedere ai servizi e alla loro organizzazione.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha principalmente la funzione di informare i cittadini e garantire un’ accoglienza adeguata favorendo il processo di comunicazione interno ed esterno così da contribuire alla semplificazione dei percorsi per l’accesso appropriato ai servizi. Assicura inoltre il rispetto del diritto di accesso agli atti, come definito dalla L. 241/90 .

La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei servizi sanitari viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio delle segnalazioni: reclami, rilievi ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate di persona presso l’ Ufficio Relazioni con il Pubblico, per telefono, o inviate per posta, fax e posta elettronica.

I cittadini che fanno una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

L’indirizzo di posta elettronica dell’ Ufficio Relazioni con il Pubblico è: relazioni.esterne@aslsassari.it

Posta elettronica certificata (PEC): urp@pec.aslsassari.it

L’ Ufficio Relazioni con il Pubblico risponde ai cittadini da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00.

Recapiti:

Tel. 079 2061176

Fax 079 2061920

Piano di verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi

Gli standard dichiarati all'interno della carta dei servizi costituiscono, nei confronti dei cittadini, un impegno che deve essere rispettato. E' compito di ciascuna Unità Operativa monitorare al proprio interno che l'attività sia coerente con quanto si è impegnata a garantire agli utenti, promuovendo la consapevolezza e la cooperazione di ciascun operatore.

La Direzione Aziendale predispone il piano di verifica della qualità percepita, all'interno del quale la verifica del rispetto degli standard della Carta dei Servizi occupa una posizione centrale.

Nella Carta dei Servizi sono contenuti gli standard individuati all'interno di fattori di qualità riconducibili alle aree inerenti gli aspetti relazionali, informativi, organizzativi e strutturali.

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, la verifica è effettuata mediante l'utilizzo di sistemi di monitoraggio, con la registrazione di dati su un'apposita scheda di rilevazione.

Il rispetto degli standard relativi ad aspetti strutturali sarà valutato mediante visite presso le strutture effettuate con la collaborazione dei rappresentanti dei cittadini delle Associazioni di Tutela locali, secondo un protocollo concordato con la Direzione Aziendale.

I restanti aspetti sono valutati attraverso la somministrazione periodica di un questionario di indagine della qualità percepita, nel quale trova spazio particolare la rilevazione degli standard trasversali a tutte le Unità Operative.

Il questionario è declinato in due versioni diverse, una per i reparti di degenza e una per i servizi territoriali.

I risultati delle valutazioni complessive sono resi noti all'interno e all'esterno dell'Azienda a quanti coinvolti e interessati. A seguito dell'analisi di tali dati e affiancando ad essi il resoconto dei reclami e dei suggerimenti pervenuti all'Azienda, sono individuate le aree di criticità e formulate le azioni di miglioramento da realizzare nel breve-medio periodo.