

ALLEGATO 1

SCHEDA PER I SUGGERIMENTI E/O RECLAMI

- SUGGERIMENTI**
- SEGNALAZIONI**

●RECLAMI

Sig. - Sig.ra

Residente a

Via

Telefono

E-mail

Descrizione dell'evento:

- **Reparto di Medicina Generale**
 - **Reparto di Chirurgia Generale**
 - **Reparto di Urologia**
 - **Reparto di Neurologia**
 - **Reparto di Oncologia**
-
- **Assistenza Specialistica Ambulatoriale**

(Indicare l'Ambulatorio di riferimento)

● **Day Service**

Con l'indicazione delle proprie generalità, si autorizza il trattamento dei dati personali.

Nel rispetto della L. 675 e 676/96 e successive modificazioni, si informa che i dati saranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.

Si ringrazia per la collaborazione.

Indicare le proprie generalità soltanto nel caso in cui desideri ricevere una risposta.

Luogo e data _____

Firma

Procedura per la raccolta delle denunce, dei reclami e suggerimenti

La denuncia o il reclamo, può essere presentato o dal soggetto interessato, o da un parente o da un'associazione di volontariato, accreditata presso la struttura o da un'associazione di tutela dei diritti dell'ammalato.

Gli esposti dovranno essere presentati entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto e del comportamento lesivo dei propri diritti ai sensi dei D.L. n. 592/92 e successive modificazioni.

Gli utenti esercitano il proprio diritto tramite

- lettera in carta semplice o fax indirizzato al Direttore Sanitario spedita o immessa in un apposito raccoglitore collocato presso la l'Accettazione;*
- compilazione di apposito modello ritirato presso l'URP ed imbucato nella cassetta collocata presso l'Accettazione;*
- colloquio diretto con il responsabile dell'URP, o il Direttore Sanitario o Suo delegato.;*

L'U.R.P. per l'espletamento dell'attività istruttoria interesserà la Direzione Sanitaria per l'acquisizione di tutti gli elementi necessari, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

L'URP risponderà all'utente con la massima celerità e comunque non oltre i 30 gg dal ricevimento dell'esposto, salvo casi debitamente motivati che richiedano un tempo più lungo.

Tale risposta sarà inviata per conoscenza al Direttore Sanitario ed al Responsabile di Raggruppamento del rispettivo Reparto, o al Medico di Riferimento se il reclamo riguarda le prestazioni Ambulatoriali o i Day Service, i quali attiveranno iniziative tese alla correzione di eventuali disservizi.

ALLEGATO 2