

### TRANSLATE TEXT

[albanese](#)

[francese](#)

La Carta dei servizi è uno strumento adottato da tutte le Aziende Sanitarie per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti. Contiene anche una vera e propria carta dei diritti (e doveri) dell'utente, nell'ottica di stabilire le reciproche regole di relazione tra cittadini e [pubblica amministrazione](#) (d.l. 12 maggio 1995, n. 163, convertito nella legge 273/95)

La Carta - oltre ad illustrare in linea sintetica i servizi aziendali - rappresenta un vero e proprio patto con il cittadino, in quanto prevede il raggiungimento di obiettivi specifici, gli impegni assunti per il raggiungimento di quest'ultimi, gli standard di riferimento, e le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'utente.

La Carta dei servizi illustra in modo trasparente e semplice i seguenti aspetti:

- La presentazione dell'Azienda Sanitaria e dei suoi principi fondamentali;
- Le informazioni sui servizi sanitari offerti, sulla modalità di accesso, sulla loro fruizione e sulla continuità delle cure;
- Gli impegni che l'Azienda Sanitaria ha assunto con i cittadini per garantire la qualità dei servizi;
- Le procedure di tutela (vedi URP).

#### COSA FA L'AZIENDA PER TENERE VIVO IL RAPPORTO CON I CITTADINI?

L'azienda sanitaria è impegnata a migliorare il rapporto con i cittadini e a tale fine:

- garantisce l'informazione sui servizi
- assicura la tutela degli utenti, in caso di disservizio, attraverso l'attuazione del Regolamento aziendale di tutela
- favorisce la presenza e l'attività, nelle strutture aziendali, delle Associazioni di volontariato e tutela, stipulando accordi di collaborazione che prendono il nome di protocolli di intesa
- organizza periodicamente la Conferenza dei servizi come momento di incontro e confronto sull'attività svolta, con la partecipazione dei cittadini, delle forze sociali e delle istituzioni;
- verifica la qualità percepita dagli utenti nei confronti dei servizi sanitari attraverso la realizzazione di indagini di gradimento.

INFO: Ufficio per le Relazioni con il pubblico (URP)

Dr.ssa Stefania Massaini

tel. 0575 254161

Ufficio Informazioni **Numero Verde 800 613311**

Vai alla [Guida ai servizi aziendali](#)

Vai agli [Impegni Aziendali](#)

[Delibera 201 del 28/12/2015 approvazione](#)