

SOGGETTO PRESENTANTE

Cognome e nome _____ anno nascita _____ tel. _____

Indirizzo: Via _____ n. _____

CAP _____ Comune _____ Provincia _____

SOGGETTO INTERESSATO

Cognome e nome _____ anno nascita _____ tel. _____

Indirizzo: Via _____ n. _____

CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Reparto/Servizio _____

DESCRIZIONE DELLE CIRCOSTANZE

Data della segnalazione _____

Data dell'evento _____

LEGGE SULLA PRIVACY

I dati personali e sensibili di cui al presente procedimento amministrativo sono trattati nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy, di cui al D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali. I dati vengono archiviati e trattati sia in formato cartaceo, sia su supporto informatico, nel rispetto delle misure minime di sicurezza. L'interessato, in conformità a quanto stabilito dal D.Lgs 196/2003, può chiedere gratuitamente la cancellazione o la modifica dei dati forniti al responsabile del procedimento.

_____ **firma**

Cos'è l'Ufficio relazioni con il pubblico - URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è nato per comunicare e dialogare con i cittadini, assisterli nel loro rapporto con l'ULSS e verificare la qualità percepita del servizio sanitario.

È anche il primo punto di riferimento per il cittadino in caso di disservizi o insoddisfazione delle prestazioni sanitarie e per eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

Per che cosa rivolgersi

- ottenere informazioni sulle prestazioni sanitarie, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso agli stessi;
- presentare suggerimenti, apprezzamenti, segnalazioni e reclami

Chi può presentare segnalazioni, cioè reclami, proposte o ringraziamenti

- i diretti interessati,
- loro parenti o affini,
- le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

Come presentare la segnalazione

- mediante l'invio all'URP di lettera firmata;
- presentando all'URP il modulo compilato;
- rivolgendosi direttamente all'URP di persona o per telefono. In questi casi, verrà redatto un verbale, su una apposita scheda, che dovrà essere poi comunque firmato dal segnalante.

Quando presentare la segnalazione

Il reclamo o la segnalazione devono essere presentati entro 30 giorni dalla data in cui si è avuta conoscenza del disservizio o del comportamento lesivo dei propri diritti.

Le segnalazioni vengono accolte a condizione che siano firmate.

Si consiglia di allegare alla segnalazione tutta la documentazione utile in proprio possesso in modo che la risposta sia più veloce e precisa possibile. Dato che la risposta verrà inviata per posta, è necessario indicare nella segnalazione il proprio indirizzo ed un recapito telefonico nel caso all'Ufficio servano maggiori informazioni in merito alla segnalazione.

Nel caso in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta e sia in possesso di nuovi elementi utili ad una sua revisione, è facoltà dell'utente non soddisfatto e/o dell'associazione di tutela e/o di volontariato che lo rappresenta richiedere, per il tramite dell'URP, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.).

Suggerimento

Prima di inviare la segnalazione scritta, è consigliabile esporre verbalmente all'operatore l'evento. Potrà offrire suggerimenti utili o risolvere immediatamente il vostro problema .

Telefono 0439 883570 - fax 0439 883045 - e mail comunicazione@ulssfeltre.veneto.it