



SINISTRA PIAVE

**Vi hanno rinviato/soppresso una visita?
Manca lo psichiatra o non è ancora stato sostituito?
Altro?**

VI SIETE MAI CHIESTI:

Come segnalare i disagi?

(estratto da Cittadinanza Attiva Diritti dei Malati)

Tutti gli ospedali pubblici sono dotati di Uffici relazioni con il pubblico, i cosiddetti Urp, con il compito di raccogliere e gestire le segnalazioni che provengono dai cittadini.

Qui di seguito, troverai alcuni consigli per poter fare delle segnalazioni in modo chiaro e corretto presso le strutture ospedaliere:

- **usa i moduli prestampati**, qualora ci siano, che ti aiutano nella stesura della segnalazione / reclamo;
- in alternativa, scrivi una **lettera da indirizzare al direttore sanitario della struttura**, per portarlo a conoscenza dei fatti e premettergli di adottare le adeguate misure (ad esempio sanzioni disciplinari);
- mantieni dei **toni sobri** (senza aggettivi dequalificanti, ecc.) e **descrivi i fatti in modo oggettivo**;
- chiedi che sia **fatta luce sul comportamento “inadeguato”** del personale e di **essere messo al corrente degli esiti**;
- al termine della lettera, chiedi una **formale risposta ai sensi della legge 241/90 (legge sulla trasparenza degli atti amministrativi)**.
-

La segnalazione può essere depositata a mano presso l'ufficio del protocollo, previo rilascio del numero di protocollo, oppure attraverso A/R.

Se vuoi, puoi mandare in copia, la lettera all'attenzione del Tribunale per i diritti del malato sul tuo territorio di residenza.

Tratto dal Sito della ULSS 7 – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ascoltare e comunicare sono gli elementi indispensabili per creare una relazione di “informazione / educazione” con i Cittadini. Dialogare con il cittadino significa creare una possibilità di confronto con lo scopo di trasmettere informazioni e conoscenze da condividere. L'Ufficio Relazioni con

il Pubblico (U.R.P.) oltre che ad informare accoglie le segnalazioni degli utenti con uno spirito finalizzato ad un miglioramento continuo capace di fornire adeguate risposte ai cambiamenti dei bisogni di salute dei cittadini. All'U.R.P. competono tutte le attività d'informazione e comunicazione rivolte al cittadino. Il servizio è in grado di fornire informazioni circa i servizi ospedalieri e distrettuali e di intervenire nel caso in cui vi siano problemi legati all'erogazione delle prestazioni o al comportamento del personale.

Si può accedere al Servizio:

- inviando una mail all'indirizzo urp@ulss7.it
- telefonando al **numero verde 800229761** dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 12.00
- inviando una lettera scritta al seguente indirizzo: Ufficio Relazioni con il pubblico Via Lubin 16, 31053 Pieve di Soligo
- **recandosi di persona** c/o gli sportelli dedicati:

Pieve di Soligo - Via Lubin 16

dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 12.00, il pomeriggio su appuntamento

Presidio Ospedaliero di Conegliano

dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 11.30

Presidio Ospedaliero di Vittorio Veneto

dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 12.00

- compilando il [modulo di segnalazione](#) che può essere inviato per fax al n.043882621

Visualizza il regolamento di pubblica tutela.

E' uno strumento deliberato dall'Azienda Sociosanitaria che disciplina i rapporti tra il cittadino e l'azienda a seguito di incomprensioni sorte a seguito dell'erogazione del servizio.

Visualizza il regolamento dei diritti del malato

Aggiornato: marzo 2011

All:

- Modulo di segnalazione
- Regolamento di pubblica tutela
- Regolamento dei diritti del malato

