

INFORMAZIONI PER LA COMPILAZIONE E PRESENTAZIONE DEL MODULO SEGNALAZIONI

Il “modulo segnalazioni” - disponibile presso le sedi U.R.P. centrali e periferiche e sul sito web www.asrem.org al link Privacy - URP - serve ai cittadini per presentare reclami personali, rilievi, suggerimenti, elogi in ordine ai Servizi erogati dall’Azienda Sanitaria Regionale del Molise.

CHI LO COMPILA: Il cittadino/utente, un suo familiare diretto o affine, le Associazioni di tutela/volontariato che lo rappresentano, se ne hanno delega.

DOCUMENTI RICHIESTI: nessuno, salvi quelli che l’interessato desidera allegare spontaneamente; in caso di segnalazione per conto di altro soggetto, la stessa dovrà essere accompagnata dalla delega effettuata dal delegante tramite l’apposito modulo

MOTIVI DELLA SEGNALAZIONE: il cittadino/utente può rivolgere all’Azienda:

RECLAMI per esprimere motivi di insoddisfazione per i quali l’U.R.P. attiverà formale istruttoria e procederà a comunicare risposta scritta nei termini previsti dalla Legge 241/1990 e dal Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela, ad eccezione dei reclami presentati in forma anonima che saranno comunque presi in carico e valutati dall’URP.

RILIEVI per indicare un disservizio che si risolve con un eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo;

SUGGERIMENTI per fornire delle indicazioni esplicite all’Azienda tese a migliorare i Servizi dalla stessa erogati

ELOGI per esprimere soddisfazione nei confronti dell’Azienda erogatrice del servizio

NOTE ED INDICAZIONI UTILI la narrazione della segnalazione dovrà essere chiara e puntuale, ossia specificare l’oggetto, il servizio interessato, fatti, luoghi, persone interessate, tempi ed ogni altro elemento utile per rendere più precisa e circostanziata la segnalazione;

COME E A CHI SI CONSEGNA -a mano direttamente ai front-office delle sedi URP territoriali di competenza se attivi o piegato in corrispondenza delle linee tratteggiate sul retro e chiuso lungo i margini all’Ufficio protocollo Aziendale o depositato nei punti di raccolta (apposite cassette) ove presenti

- a mezzo posta ordinaria indirizzato alla struttura U.R.P. territoriale di competenza,
- a mezzo fax alla struttura U.R.P. territoriale di competenza,
- a mezzo e-mail alla struttura U.R.P. territoriale di competenza.