

# CARTA DEI SERVIZI

CARTA GENERALE DELLA ZONA TERRITORIALE N. 5



# PRESENTAZIONE

# PRESENTAZIONE

Attraverso **la Carta dei Servizi, l'ASUR-Zona Territoriale n. 5 – Jesi** presenta la propria offerta sanitaria.

In particolare, **la Carta dei Servizi** fornisce le informazioni relative ai servizi di accoglienza, ai servizi sanitari presenti (territoriali e ospedalieri), alle modalità di accesso, ai sistemi in uso per garantire la privacy, nonché altre notizie utili ai cittadini. Particolare attenzione è stata posta nella illustrazione dei servizi accessori e dei sistemi di tutela dei diritti dei cittadini, presenti in tutte le strutture aziendali.

L'ASUR-ZT5 presta il massimo impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e mette in atto le azioni utili per favorire la collaborazione di tutti, al fine di garantire servizi sempre più moderni e qualificati, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

La parte più dinamica e aggiornata in tempo reale, relativa a strutture, unità operative, servizi, orari, numeri di telefono, ecc., è consultabile anche nel

nostro sito internet **[www.asurzona5.marche.it](http://www.asurzona5.marche.it)**, cliccando sulla colonna di sinistra della homepage le voci relative.

La presente Carta dei Servizi è la terza edizione aggiornata, per adeguare in maniera continuativa l'informazione al cittadino, volta a migliorare il rapporto che si vuole forte e collaborativo.

La Carta dei Servizi della ASUR-ZT5 è composta da questa parte generale e da 58 Carte specifiche per altrettanti servizi /unità operative.

Grazie per l'attenzione

**Il Direttore**  
**Zona Territoriale n. 5 – Jesi**  
Ing. **Maurizio Bevilacqua**

## PRINCIPALI NUMERI UTILI

# NUMERI UTILI

<b>EMERGENZA</b>	118
<b>CENTRALINO</b>	0731 534111
<b>DIREZIONE DI ZONA</b>	0731 534800 – fax 0733 534826
<b>OSPEDALI DI JESI</b>	0731 534111
<b>OSPEDALE DI CINGOLI</b>	0733 601711
<b>DISTRETTO SANITARIO UNICO – AMBITO “A”</b>	0731 534650 – 0731 534641- 0731 534624
<b>DISTRETTO SANITARIO UNICO – AMBITO “B”</b>	0733 601711 – 071 7227911
<b>DISTRETTO SANITARIO UNICO – AMBITO “C”</b>	0731 706811
<b>DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE</b>	0731/534620 - 0731534619
<b>CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE</b>	800098798 (da fisso) – 199419891 (da cellulare)
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	0731 534851 – 0731 534650 - fax 0731 534833

Presentazione	pag. 2
<b>1. La Carta dei Servizi</b>	pag. 9
I principi istitutivi e quadro normativo di riferimento	
<b>2. L'ASUR/Zona Territoriale n. 5</b>	pag. 11
Il territorio	
Le strutture sanitarie presenti sul territorio	
La struttura organizzativa	
Il logo aziendale	
Il Comitato etico	
<b>3. Le prestazioni erogate</b>	pag. 19
<b>4. I servizi di accoglienza</b>	pag. 21
<b>5. Le norme antinfortunistiche e antincendio</b>	pag. 24
<b>6. L'attività libero professionale</b>	pag. 25
<b>7. Il trattamento dei dati personali</b>	pag. 26
<b>8. I meccanismi di tutela e verifica</b>	pag. 29
<b>9. Le Associazioni di volontariato</b>	pag. 31

# INDICE

# INDICE

<b>10. Le Convenzione con le Case di Riposo per l'erogazione di prestazioni assistenziali</b>	pag. 32
<b>11. La regolamentazione assistenza privata</b>	pag. 34
<b>12. I diritti e doveri dell'utente malato</b>	pag. 36
<b>13. Regolamento unico di pubblica tutela</b>	pag. 39

N.B.: Per i numeri telefonici, vedere anche l'inserto "Servizi Sanitari", elenco abbonati Pagine Bianche SEAT – provincia di Ancona e provincia di Macerata, alla voce Azienda Sanitaria, nel capoluogo di provincia.

# LA CARTA DEI SERVIZI

## DELL'ASUR/ZONA TERRITORIALE N. 5 JESI

### **PRINCIPI ISTITUTIVI E IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

Attraverso la Carta dei Servizi la Direzione dell'ASUR/Zona Territoriale n. 5 di Jesi (ASUR/ZT5) rafforza il rapporto esistente tra chi fornisce i servizi ed i cittadini, attraverso dettagliate informazioni circa i servizi offerti, le modalità di accesso, le modalità di erogazione delle prestazioni, i sistemi di prenotazione, l'accessibilità alle strutture e la qualità delle prestazioni.

Con la Carta dei Servizi il cittadino ha la possibilità di mettere a confronto le proprie necessità con i servizi assicurati ed esprimere proprie considerazioni; parallelamente la Direzione ha la possibilità di monitorare in maniera continuativa il funzionamento del sistema e, di conseguenza, intervenire il più precocemente possibile per affrontare e risolvere eventuali disservizi.

Per assicurare la migliore informazione possibile il documento verrà aggiornato periodicamente, o comunque ogni qualvolta sia importante comunicare eventuali variazioni.

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

**Legge 7 agosto 1990 n. 241** "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici".

Vengono qui individuati i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei Servizi pubblici anche se svolti in regime di concessione o tramite convenzione, con particolare riferimento ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

**Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico".

Tale direttiva definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di cui all'articolo 12 del Decreto Legislativo 3 febbraio 1993 n. 29, e successive integrazioni.

**Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito con la legge 11 luglio 1995 n. 273** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni".

Tale legge prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzioni, di proprie Carte dei Servizi.

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"

**Legge 7 giugno 2000, n. 150** "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni"

**Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 24 marzo 2004** "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"

**Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 luglio 2005** "Qualità dai servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti"

## L'ASUR ZONA TERRITORIALE N. 5 JESI

Da gennaio 2004 e per effetto delle successive modifiche legislative del 2011, sono enti del Servizio Sanitario Regionale:

- **l'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR)** con sede in Ancona
- **l'Azienda Ospedaliero Universitaria "Ospedali Riuniti Umberto I - G.M. Lancisi - G. Salesi"** con sede in Ancona
- **l'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord"** con sede a Pesaro.
- **l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico per Anziani (INRCA)** con sede in Ancona

Obiettivi del sistema sono l'universalità, l'equità, l'appropriatezza delle prestazioni e cioè un sistema di garanzie che permettano a tutti i cittadini delle Marche le stesse opportunità e gli stessi diritti per la salvaguardia della salute. L'eccellenza punta ad assicurare un livello di sicurezza e qualità nelle prestazioni qualunque sia la prestazione sanitaria, dalla più semplice alla

più complessa, qualunque sia la struttura che la eroga, assicurando anche un uso appropriato delle risorse disponibili.

L'ASUR, che si occupa delle funzioni strategiche e dei servizi di supporto, attraverso le Zone Territoriali assicura sul territorio le funzioni di "governo clinico" e di assistenza. Sono organi dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale:

- il direttore generale
- il collegio sindacale.

Direzione generale dell'ASUR è in **Ancona, Via Caduti del Lavoro, 40**

<b>Direttore generale</b>	Dott. <b>Piero Ciccarelli</b>
<b>Direttore sanitario</b>	Dott. <b>Giorgio Caraffa</b>
<b>Direttore amministrativo</b>	Dott. <b>Alberto Carelli</b>
<b>Responsabile servizi integrazione socio sanitaria</b>	Dott. <b>Giovanni Feliziani</b>
<b>Centralino con selezione passante</b>	<b>071 2911511</b>

La Zona Territoriale n. 5 - Jesi è una delle tredici Zone in cui è suddivisa l'Azienda Sanitaria Unica Regionale; la sede è in **Jesi, Via Gallodoro n. 68;**

<b>Centralino con selezione passante</b>	<b>0731 534111</b>
<b>Direttore di Zona</b>	Ing. <b>Maurizio Bevilacqua</b>

Le principali strutture aziendali presenti nel territorio sono:

**La Direzione di Zona**

**Gli Uffici di staff**

**Il Dipartimento amministrativo**

**Gli Ospedali**

**Il Distretto sanitario**

**Il Dipartimento di prevenzione**

Per il dettaglio dei dipartimenti, delle unità operative e dei servizi, consultare il sito internet **[www.asurzona5.marche.it](http://www.asurzona5.marche.it)**, alla voce rispettiva.

Il logo dell'ASUR-Zona Territoriale n. 5 – Jesi è il seguente:



PRINCIPALI STRUTTURE AZIENDALI NEL TERRITORIO	SEDI	TELEFONI
<b>DIREZIONE DELLA ZONA TERRITORIALE N. 5</b>	Via Gallodoro, 68 - Jesi	<b>0731 534800</b> Fax <b>0731 534826</b>
<b>CENTRALINO</b>		<b>0731 534111</b>
<b>SEGRETERIA</b>	Via Gallodoro, 68 - Jesi	<b>0731 534800</b> Fax <b>0731 534826</b>
<b>e.mail: <a href="mailto:direzionezona5.jesi@sanita.marche.it">direzionezona5.jesi@sanita.marche.it</a></b>		
<b>CENTRALINO CON SELEZIONE PASSANTE</b>		<b>0731 534111</b>
<b>OSPEDALE DI JESI - DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>	Viale della Vittoria, 76	<b>0731 534302</b>
<b>OSPEDALE DI JESI "A. MURRI" DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>	Viale dei Colli, 52	<b>0731 534302</b>
<b>OSPEDALE DI CINGOLI-DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>	Via della Carità	<b>0733 603045</b>
<b>DISTRETTO SANITARIO-DIREZIONE DI DISTRETTO</b>	Via Guerri, 9/11 - Jesi	<b>0731 534650 - 534624</b>
<b>UNITÀ CURE PRIMARIE AMBITO "A"- DIREZIONE</b>	Via Guerri, 9/11 - Jesi	<b>0731 534650 - 534624</b>
<b>UNITÀ CURE PRIMARIE AMBITO "B"- DIREZIONE</b>	Via della Carità - Cingoli	<b>0733 601711</b>
<b>UNITÀ CURE PRIMARIE AMBITO "C" - DIREZIONE</b>	Via Trieste, 80 - Moie di Maiolati	<b>0731 706811</b>
<b>MEDICINA LEGALE</b>	Via Guerri, 9/11 - Jesi	<b>0731 534600</b>
<b>CENTRO DI MEDICINA DELLO SPORT</b>	Jesi - via Tabano (interno del Palazzetto dello Sport)	<b>0731 202582</b> Fax <b>0731 61306</b>
<b>CENTRO DIABETOLOGICO</b>	Jesi - via Montello	<b>0731 534245</b>
<b>STRUTTURE DECENTRATE</b>	Jesi - via Guerri, Jesi - via San Francesco, Cupra Montana, Cingoli, Montecarotto, Maiolati Spontini, Filottrano, San Marcello	VEDI ELENCO TELEFONICO
<b>POLIAMBULATORI</b>	Jesi, Filottrano, Cupra Montana, Montecarotto, Maiolati Spontini, Cingoli	VEDI ELENCO TELEFONICO
<b>R.S.A. CUPRAMONTANA</b>	via Marianna Ferranti, 57/59	<b>0731 786757</b>
<b>R.S.A. MONTECAROTTO</b>	via San Francesco, 20	<b>0731 889443</b>
<b>R.S.A. FILOTTRANO</b>	Via Don Minzoni, 16	<b>071 7227906</b>
<b>DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE-DIREZIONE</b>	via Guerri, 9/11 - Jesi	<b>0731 534619</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE (DSM)</b>	Via dei Colli, 52	<b>0731 534561</b> Fax <b>0731 534562</b>
<b>SERVIZIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE (SRR) DEL DSM,</b>	Via Contuzzi - Jesi	<b>0731 534048</b>
<b>SERVIZIO TERRITORIALE DIPENDENZE PATOLOGICHE (STDP ex SERT)</b>	via Vittorio Veneto - Jesi	<b>0731 534573</b>

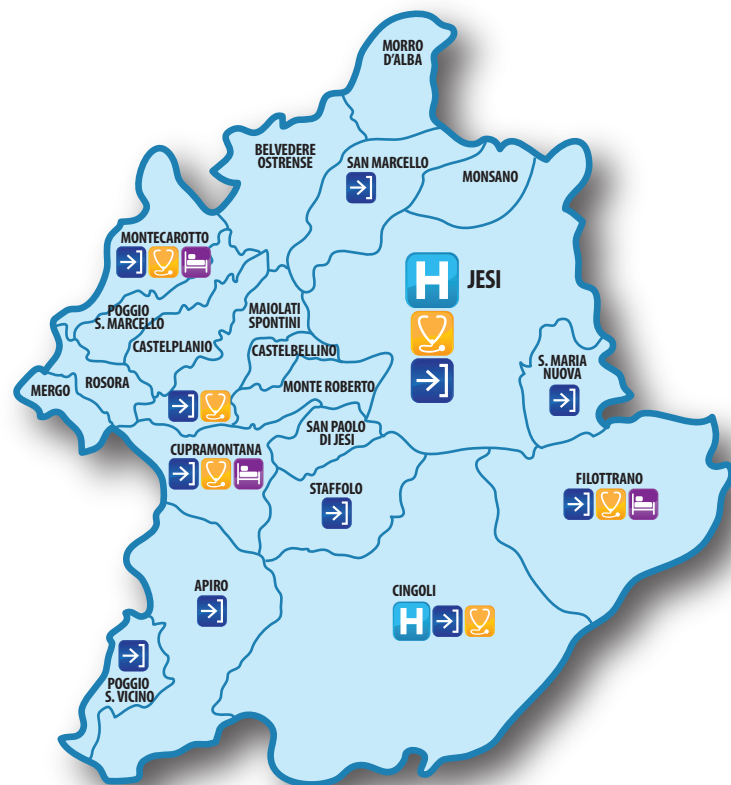
N.B.: Per i numeri telefonici, vedere anche l'inserto "Servizi Sanitari", elenco abbonati Pagine Bianche SEAT provincia di Ancona e provincia di Macerata, alla voce Azienda Sanitaria nel capoluogo di provincia. L'ambito territoriale dell'ASUR/ZT5 è costituito da 21 Comuni, il bacino di utenza è di circa 102.000 abitanti, per un territorio di 673 Kmq.

I Comuni che ne fanno parte sono: Apiro, Belvedere Ostrense, Castelbellino, Castelplanio, Cingoli, Cupra Montana, Filottrano, Jesi, Maiolati Spontini, Mergo, Monsano, Montecarotto, Monteroberto, Morro d'Alba, Poggio San Marcello, Poggio San Vicino, Rosora, San Paolo di Jesi, San Marcello, Staffolo, Santa Maria Nuova.



Nella cartina che segue, sono indicati i comuni nei quali sono presenti servizi sanitari aziendali

## DISTRETTO SANITARIO UNICO



**H** OSPEDALE

**→** SERVIZI DISTRETTUALI

**♥** POLIAMBULATORIO

**♿** RSA

## POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31 DICEMBRE 2001 DISTINTA PER FASCE D'ETÀ (DATI CENSIMENTO)

COMUNE	0-13 M	0-13 F	14-65 M	14-65 F	>65 M	>65 F	Totale
Apino	147	150	760	726	266	379	2428
Belvedere Ostrense	127	117	721	700	203	310	2178
Castellino	278	255	1238	1279	245	349	3644
Castelplanio	186	197	1130	1056	273	390	3232
Cingoli	666	591	3466	3262	966	1336	10287
Cupra Montana	270	251	1523	1485	516	706	4753
Filottrano	648	557	3177	3131	768	1012	9293
Jesi	2104	2123	13026	13196	3596	5137	39335
Maiolati Spontini	336	344	1971	1999	470	631	5751
Mergo	56	73	294	316	90	142	971
Monsano	173	174	1016	968	176	240	2747
Montecarotto	120	111	703	691	215	322	2162
Monteroberto	163	148	859	842	181	235	2428
Morro d'Alba	120	107	568	555	180	243	1773
Poggio San Marcello	48	54	215	209	107	117	750
Poggio San Vicino	12	13	98	92	41	51	307
Rosora	100	103	589	586	149	210	1737
San Marcello	118	116	658	629	174	234	1929
Santa Maria Nuova	264	265	1349	1298	323	437	3936
San Paolo di Jesi	53	53	269	267	107	111	860
Staffolo	137	133	708	698	224	317	2217
<b>Totale</b>	<b>6126</b>	<b>5935</b>	<b>34518</b>	<b>33985</b>	<b>9243</b>	<b>12911</b>	<b>102718</b>

## LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Come già evidenziato, la struttura organizzativa si articola in

- La Direzione di Zona
- Gli Uffici di staff
- Le Unità Operative Amministrative
- Gli Ospedali
- Il Distretto Sanitario Unico
- Il Dipartimento di Prevenzione

In relazione al macrolivello assistenziale relativo (Prevenzione, Territorio, Ospedale), le strutture di cui sopra sono, a loro volta, organizzate in dipartimenti, unità operative, servizi.

L'organigramma che segue indica l'organizzazione generale.

Gli Uffici di Staff e le Unità Operative Amministrative sono riportate nella presente pubblicazione; mentre gli Ospedali, il Distretto Sanitario Unico, il Dipartimento di Prevenzione, sono dettagliati nelle rispettive specifiche Carte.

# LE PRESTAZIONI EROGATE

## ORGANIGRAMMA GENERALE DELLA ZONA TERRITORIALE N. 5 – JESI



L'ASUR/ZT5 di Jesi eroga le seguenti prestazioni sanitarie:

- Emergenza sanitaria, attraverso il Servizio di allarme sanitario 118;
- Interventi di prevenzione
- I Servizi Sanitari di Base
- Le procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative in regime ambulatoriale;
- Le procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative in regime di ricovero ospedaliero;
- Le prestazioni assistenziali in strutture residenziali;
- Le prestazioni assistenziali medico – infermieristiche – riabilitative domiciliari;
- Le prestazioni socio assistenziali (in collaborazione con i Comuni - in corso di definizione)

Le prestazioni sono organizzate ed integrate nei tre macro livelli assistenziali del S.S.N.:

- Prevenzione
- Assistenza Sanitaria di Base
- Assistenza Ospedaliera

## SCHEMA DI SINTESI PRESTAZIONI/STRUTTURE DI EROGAZIONE

TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI	SEDI DI EROGAZIONE															
	JESI OSPEDALE DEL VIALE	JESI OSPEDALE MURRI	CINGOLI OSPEDALE E DISTRETTO	JESIVIA GUERRI	JESI VIA SAN FRANCESCO	S. MARIA NUOVA	S. MARCELLO	APIRO	POGGIO S. VICINO	MAIOLATI SPONTINI	MACINE	STAFFOLO	CUPRAMONTANA	FILOTTRANO	MONTECAROTTO	MOIE
RICOVERO OSPEDALIERO	■	■	■													
PRESTAZIONI AMBULATORIALI	■	■	■			■							■	■	■	■
PRESTAZIONI DOMICILIARI	IN TUTTI I COMUNI DELLA ZONA TERRITORIALE N.5															
PRESTAZIONI RESIDENZIALI													■	■	■	
SERVIZI SANITARI DI BASE			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PREVENZIONE			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

# I SERVIZI DI ACCOGLIENZA

## L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di promuovere le misure per migliorare i servizi sanitari, la loro accettabilità e la loro accessibilità, allo scopo di facilitare il rapporto del Cittadino con l'Azienda Sanitaria.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico assicura ai Cittadini le informazioni, l'accoglienza, la tutela e la partecipazione, secondo le indicazioni della "Carta dei Servizi" (vedi anche "Regolamento di pubblica tutela").

E' compito dell'Ufficio ricevere le osservazioni, i suggerimenti ed i reclami da parte dei Cittadini per le decisioni nel merito, gestendo infine i rapporti di collaborazione, con le Associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei Cittadini.

I Cittadini possono inoltrare le loro comunicazioni da qualunque struttura dell'Azienda.

### L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Zona Territoriale n. 5

ha sede a Jesi in via Gallodoro, n. 68, gli orari di apertura sono i seguenti:  
dal **Lunedì** al **Venerdì** - dalle **9,00** alle **13,00**  
tel. **0731 534851** fax **0731 534833**

In **Ospedale Viale** della Vittoria, 76 il **giovedì** dalle **10,00** alle **12,00**  
In **Ospedale "C. Urbani"** via Colli, 52 il **martedì** dalle **10,00** alle **12,00**  
tel. **335 8056977**

Presso il **Distretto Sanitario Unico** Jesi Via Guerri , 9/11 dal **Lunedì** al **Venerdì** - dalle **8,00** alle **18,00** il **sabato** dalle **8,00** alle **13,00**

### IL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è l'unità dell'ASUR che organizza l'erogazione di tutte le prestazioni diverse dal ricovero ospedaliero, effettuate dalle Unità Operative degli Ospedali e dei Distretti sanitari. Lo scopo del CUP è mettere a disposizione del cittadino tutti i servizi dell'Azienda da qualunque sportello, ovunque essi siano ubicati, offrendo la prestazione più appropriata nel minor tempo possibile.

Il CUP agisce attraverso postazioni di sportello distribuite in tutte le strutture dell'ASUR nella regione e attraverso il

**Call Center unico Tel. 800098798 gratuito** da telefono fisso,

**Call Center unico Tel. 199419891 a carico dell'utente** da cellulare.

La prenotazione mediante CUP consente al cittadino di ottenere la prenotazione per la prestazione di cui ha bisogno da qualunque stazione di lavoro collegata alla rete informatica aziendale e per qualunque ambulatorio dell'ASUR, le informazioni sulla situazione delle liste di attesa di ogni singolo ambulatorio specialistico, nonché le informazioni relative a:

- luogo e orario dell'erogazione della prestazione
- eventuali indicazioni di preparazione alla prestazione
- modalità di accesso
- ritiro dei referti
- costi eventuali da sostenere

Il cittadino può accedere al CUP recandosi direttamente presso uno degli sportelli aziendali oppure mediante telefono, usufruendo del Servizio di prenotazione telefonica.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Il servizio di assistenza sociale tratta, in collaborazione con le altre figure professionali e con le Associazioni di Volontariato, i problemi sociali degli

assistiti. Nel caso si presenti la necessità di contattare l'Assistente Sociale, il degente od un suo familiare può rivolgersi alla Capo Sala del reparto o telefonare direttamente al n. **0731 534312**

### I SERVIZI VARI

All'interno dell'Ospedale sono presenti:

- bar e distributori automatici di bevande e acqua minerale
- telefoni pubblici con funzionamento a scheda e a moneta
- banca e servizio bancomat
- Giornali e riviste

### I SERVIZI ALBERGHIERI

**La colazione** viene servita alle **7,30-8,30**;

**il pranzo** viene servito **12,00 / 12,30**;

**la cena** viene servita alle **18,00 / 18,45**

Durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi. I pazienti possono chiedere alla Caposala di prendere visione del menu giornaliero. Nei casi in cui il paziente non può usufruire dei cibi previsti dal menù, dietro prescrizione medica la dietista sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

### LA MENSA PER I FAMILIARI DEI PAZIENTI RICOVERATI

Negli ospedali della ASUR/Zona Territoriale n. 5 i familiari dei pazienti che ne fanno richiesta, per particolari esigenze di assistenza al malato, possono usufruire, a pagamento, della mensa dell'ospedale, previo accordo con la Caposala del reparto. Per il pagamento della quota rivolgersi alla cassa dell'**Ufficio Prenotazioni dell'Ospedale viale della Vittoria** tel. **0731 534314/5**.

### IL SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica al piano terra dell'Ospedale si trova **la Cappella** dove, ogni giorno, viene celebrata la Santa Messa con i seguenti orari:

- **ore 8,00** nei giorni feriali
- **ore 8,00 e ore 16,00** nei giorni pre-festivi
- **ore 8,30** nei giorni festivi

Ogni paziente può ricevere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al sacerdote. Per i pazienti di culti diversi, l'assistenza religiosa può essere richiesta informandone la Capo Sala del reparto.

# NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Il personale dei presidi ospedalieri è addestrato e regolarmente aggiornato per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.  
All'interno dei reparti sono a disposizione dei pazienti le indicazioni circa le norme antinfortunistiche ed antincendio, da attivare in caso di necessità.

# L'ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE

Nelle strutture sanitarie dell'azienda è stata attivata la libera professione dei medici e del personale laureato sanitario.  
La libera professione è una possibilità per il cittadino che, liberamente, richiede prestazioni in regime ambulatoriale o di ricovero, ad un professionista di sua scelta.  
Questa attività non è in contrasto con le attività istituzionali. I nominativi dei professionisti coinvolti in detta attività, le sedi operative, gli orari e le relative tariffe sono disponibili sul sito aziendale [www.asurzona5.marche.it](http://www.asurzona5.marche.it) e attraverso il **CUP unico**.

# IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(D.LVO 30 GIUGNO 2003 N. 196)

La complessa attività svolta dalla ASUR-Zona n. 5 di Jesi, come documentata nella presente carta dei Servizi e dettagliata nelle sezioni precedenti, è regolata dalle leggi nazionali e regionali, nonché dai regolamenti attuativi che l'azienda ha emanato, di volta in volta.

Tale attività richiede il trattamento dei dati personali dei numerosi soggetti, sia persone fisiche che persone giuridiche, con le quali la Azienda viene in contatto per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali.

Tra i soggetti possono essere citati gli assistibili, sia residenti nel territorio della Azienda che residenti in altri territori della Regione Marche od in altre Regioni italiane, o all'estero; a tali soggetti, generalmente su loro richiesta, la Azienda presta i servizi sanitari, medici, farmaceutici, ospedalieri, sociali ed assistenziali ampiamente descritti nel presente documento.

Per le finalità istituzionali, l'Azienda tratta anche i dati, sia di natura economica che organizzativa e produttiva, delle imprese che operano nel territorio e, quando necessario dei loro dirigenti, dipendenti e collaboratori.

Per l'esecuzione delle proprie attività istituzionali è quindi necessario che la Azienda raccolga dati personali dei soggetti sopra indicati.

Inoltre, per poter erogare i servizi la Azienda si avvale di proprio personale medico, infermieristico, tecnico ed amministrativo ed utilizza professionalità esterne quali i medici di medicina generale, i medici specialisti; la Azienda ricorre inoltre a strutture sanitarie esterne sia in regime di convenzione che sulla base di rapporti contrattuali di volta in volta stipulati.

In particolare, l'Azienda ricorre a ditte esterne per l'esecuzione di attività strumentali, quali la fornitura di materiali, anche medici e sanitari, la elaborazione di dati, la conservazione di materiale d'archivio e di cartelle cliniche relative a pazienti dimessi da oltre dieci anni, la spedizione di corrispondenza.

Pertanto i dati personali dei soggetti suddetti verranno di volta in volta comunicati alle persone od alle organizzazioni necessarie per lo svolgimento delle attività suddette: si citano ad esempio i medici di medicina generale, gli specialisti, le farmacie, i fornitori convenzionati.

La legge prescrive inoltre che alcuni di questi dati vengano comunicati di volta in volta ad Enti od istituzioni pubbliche (regioni, comuni, organi di polizia giudiziaria, unità organizzative della amministrazione statale centrale e periferica). Inoltre, salvo i casi specificamente previsti dalla legge, i dati non sono soggetti a diffusione.

Molti di questi dati, poiché riguardano in particolare lo stato di salute, sono definiti "sensibili" dalla legge e sono sottoposti ad una speciale tutela.

L'Azienda, in qualità di Titolare dei dati, ha adottato una politica di particolare attenzione e rispetto della riservatezza dei dati personali e ha individuato tutti i Responsabili del trattamento.

Tutti i dipendenti della Azienda sono stati incaricati del trattamento hanno ricevuto istruzioni scritte sulle misure di sicurezza da adottare per assicurare che i dati personali non siano soggetti ad indebita comunicazione, diffusione, perdita o distruzione.

Per il trattamento dei dati sensibili, ed in particolare per la comunicazione agli altri soggetti necessari per le finalità istituzionali, quali ad esempio i medici di medicina generale, è però necessario che l'assistito rilasci un consenso scritto al trattamento. Tale consenso viene richiesto al momento della scelta del medico o al momento della prima richiesta di prestazione o di ricovero ospedaliero.

Si ricorda infine che la legge assicura agli interessati, sia persone fisiche che giuridiche il diritto di accesso ai dati (che per la Azienda potrà essere

# I MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

semplicemente esercitato contattando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico), nonché il diritto alla cancellazione, modifica, correzione od integrazione dei dati posseduti dall'azienda, se ritenuti dall'interessato non corrispondenti al vero.

Per qualunque informazione gli interessati possono rivolgersi all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** sito in **Jesi, Via Gallodoro n. 68**  
**Tel. 0731 534851.**

## I RECLAMI

L'Azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio; in tutte le strutture dell'azienda è presente la relativa modulistica. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire gli eventuali problemi esistenti e prevedere gli interventi per migliorare il servizio offerto al cittadino.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti e le proposte devono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio ha sede a Jesi in via Gallodoro, n. 68; gli orari di apertura sono i seguenti:

dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **9,00** alle ore **13,00**  
**Telefono 0731 534851 - fax 0731 534833**

# ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le osservazioni ed i reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria presentati dagli utenti, parenti o affini; predispone l'attività istruttoria e provvede a dare risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

## MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il cittadino/utente può presentare reclamo con le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato presente in tutte le strutture dell'Azienda, distribuito dall'URP
- lettera, in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione Generale dell'Azienda o consegnata all'URP
- e.mail indirizzata all'URP: **urp.jesi@asurzona5.marche.it**
- presentandosi direttamente all'URP, fornendo oralmente le proprie osservazioni

Per effetto del Regolamento regionale 4 agosto 2009 n. 5, all'inizio del 2010 si sono insediati l'Assemblea delle associazioni di volontariato, tutela e promozione della salute operanti nei comuni della Vallesina ed il Comitato di partecipazione, dando vita così ad un rapporto nuovo ed organico con le associazioni. Due come detto gli organi collegiali previsti: l'Assemblea, nella quale siedono tutte le associazioni aventi finalità di tutela e promozione della salute, e il Comitato di partecipazione, nel quale siedono 11 rappresentanti delle associazioni stesse, 6 componenti designati dall'ASUR/Zona Territoriale 5, il coordinatore dell'Ambito territoriale IX.

I compiti del Comitato sono relativi alla promozione della più ampia partecipazione degli organismi di rappresentanza dei cittadini e ad azioni di proposta e monitoraggio in materia di carte dei servizi, accoglienza, strumenti di valutazione dei reclami, qualità percepita, attività sanitarie, sulla base delle previsioni normative e programmatiche.

Gli eletti sono rappresentativi della variegata realtà del volontariato e della dislocazione delle associazioni nel territorio.



# CONVENZIONI CON LE CASE DI RIPOSO

L'Azienda ha stipulato convenzioni con numerose Case di Riposo operanti nell'ambito territoriale della Vallesina. Le convenzioni assicurano agli ospiti residenti l'assistenza medico generica, l'assistenza medico specialistica, l'assistenza infermieristica, l'assistenza ospedaliera, l'assistenza farmaceutica, l'assistenza riabilitativa e l'assistenza rivolta all'igiene della persona.

Con la Casa di Riposo di Jesi, l'Azienda ha inoltre stipulato convenzioni relative anche all'ospitalità per disabili e per malati psichici.

Per l'inserimento nel nucleo di assistenza residenziale l'ammissione dell'ospite è proposta dal medico convenzionato di base che sottopone all'Unità Valutativa Distrettuale di Jesi, con un proprio motivato certificato medico, l'ammissione nei posti disponibili. L'inserimento nei posti letto per disabili e malati psichici verrà disposta dal Dirigente Sanitario del Dipartimento di Salute Mentale per i pazienti con una patologia psichiatrica e dal coordinatore dell'Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta (UMEA) per i pazienti disabili.

Case di Riposo convenzionati per Assistenza Domiciliare Integrata (ADI):

**Jesi, Filottrano, Apiro, Cingoli, Montecarotto, Morro D'Alba, Santa Maria Nuova, Belvedere Ostrense, Cupra Montana, San Marcello, Maiolati Spontini, Mergo.**

# L'ASSISTENZA PRIVATA

## REGOLAMENTAZIONE PRESENZA ASSISTENZIALE PRIVATA ALL'INTERNO DEGLI OSPEDALI E DELLE R.S.A.

Nel caso in cui, su incarico del ricoverato o dei suoi familiari, la presenza assistenziale privata (in seguito denominata "assistente privato") venga prestata da terze persone che frequentano abitualmente reparti ospedalieri, il responsabile sanitario della struttura (Ospedali e/o R.S.A.) dell'ASUR-Zona 5 nella quale accede rilascerà la preventiva autorizzazione sulla base delle seguenti prescrizioni:

- E' consentita l'assistenza privata integrativa a degenti, prestata da terze persone, ove non ostino impedimenti di natura igienico-organizzativa (come nei reparti di Rianimazione, Cardiologia, Malattie Infettive, TBC, degenza Psichiatrica).

L'assistenza privata integrativa si sostanzia in forma di "presenza assistenziale privata", che in nessun caso può essere sostitutiva dell'assistenza sanitaria d'obbligo del personale dipendente.

Il consenso è espresso dal primario della divisione ospedaliera o, per la R.S.A., dal responsabile sanitario del distretto su richiesta scritta, presentata dal ricoverato o da un suo familiare, nella quale dovrà anche essere indicato il nominativo dell'assistente privato.

Nel medesimo modulo il primario della divisione o, per la R.S.A., il responsabile sanitario del distretto indica i limiti orari entro i quali l'assistenza privata è autorizzata.

A cura del primario ospedaliero o, per la R.S.A., dal responsabile sanitario del distretto, una copia dell'autorizzazione è inviata alla Direzione sanitaria o al Coordinamento sanitario, a seconda della competenza.

- **L'assistente privato** deve esibire a richiesta al responsabile sanitario della struttura dell'ASUR-Zona 5 nella quale accede il proprio libretto di idoneità sanitaria, aggiornato, rilasciato dai servizi distrettuali.
- L'assistente privato deve sottoscrivere una polizza assicurativa personale per la copertura del rischio infortuni e della responsabilità civile verso terzi;
- L'assistente privato deve indossare un camice celeste sempre pulito, tenendo bene in evidenza una targhetta recante il proprio nominativo e la dicitura assistenza privata;
- L'assistente privato non può assistere contemporaneamente più di un paziente;
- E' vietato l'utilizzo, sia di giorno che di notte, di lettini portatili;
- E' fatto obbligo all'assistente privato di inserire il proprio nominativo e recapito su un apposito elenco da esporre a cura del responsabile sanitario nell'atrio della struttura (Ospedali e/o R.S.A.) dell'ASUR-Zona 5 nella quale accede;
- Ogni rapporto, di qualsiasi natura, che dovesse intercorrere tra l'assistente privato e il ricoverato o i familiari deve essere regolato tra le parti e non coinvolge in nessun modo dell'ASUR-Zona 5;
- L'assistente privato deve osservare tutte le regole e le modalità di funzionamento dei reparti, attenendosi alle prescrizioni dei medici e del restante personale di assistenza, a cui è tenuto a rivolgersi per qualsiasi esigenza;
- La mancata osservanza di una delle prescrizioni del presente disciplinare, sottoscritto per presa visione e accettazione da ogni interessato, determina la revoca immediata dell'autorizzazione a frequentare i reparti.

La Direzione sanitaria è tenuta a controllare la corretta osservanza del presente regolamento adottando, ove necessario, tutti i provvedimenti del caso.

# DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE MALATO

Il regolamento è stato predisposto dal Ministero della Sanità e dal dipartimento della Funzione Pubblica DPCM 19.5.1995. Durante la degenza ospedaliera, l'utente è titolare di alcuni diritti e contemporaneamente è tenuto all'adempimento di alcuni doveri.

## 1. I DIRITTI

### Art. 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

### Art. 2

Durante la degenza ospedaliera il paziente ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con il numero o con il nome della propria malattia. Ha inoltre diritto di essere interpellato con il "Lei".

### Art. 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle

relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

### Art. 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

### Art. 5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'opportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a chi eserciti potestà tutoria.

### Art. 6

Il paziente ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria.

### Art. 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza, che lo riguardi, rimangano segreti.

### Art. 8

Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## I DOVERI

Il cittadino malato è tenuto ad avere, quando accede ad una struttura del Servizio Sanitario Regionale, un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, collaborando con tutto il personale dell'Ospedale.

L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.

È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i Sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e pre-

stazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi propri. Chiunque si trovi in una struttura del Servizio Sanitario Regionale (Ospedale, ecc.) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabilite dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in Ospedale dei minori di anni dodici.

Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. In Ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori limitino gli spostamenti all'interno della struttura ospedaliera, alle sedi di loro interesse. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

# REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

## **ART. 1** **FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA**

La Zona Territoriale (di seguito, Zona) garantisce la tutela dei cittadini che in occasione dell'accesso o della fruizione dei propri servizi, così come previsti e disciplinati dalla Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi dell'art. 2 del DPCM 19 maggio 1995, ricevano disagio, disservizio o pregiudizio.

La Zona riconosce come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. Per questo fine riconosce come fondamentale la partecipazione e la collaborazione degli utenti.

### **Il presente regolamento disciplina:**

- i casi e le modalità con cui i cittadini utenti, che ritengono violati i principi e gli impegni previsti dalla Carta dei Servizi Sanitari, possono presentare segnalazioni, reclami ed osservazioni;

- la modalità di istruttoria e verifica dei casi segnalati;
- le modalità ed i tempi di risposta all'utente;
- i percorsi interni di verifica e revisione dell'organizzazione dei servizi in relazione ai fatti segnalati ed agli accertamenti effettuati;
- le modalità di riesame e di verifica della qualità dei servizi resi in relazione agli impegni contenuti nella carta dei servizi.

## **ART. 2 IL DIRITTO DI TUTELA**

Il diritto di tutela è previsto quando, da parte della Zona, o delle strutture private accreditate operanti nel proprio territorio con accordi di fornitura in nome e per conto del Servizio Sanitario Regionale, risulti la violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari erogati, ed in particolare:

- della legge 241/90;
- dei principi contenuti nel DPCM 19 maggio 1995 e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- della Carta dei servizi adottata dalla Zona o dalle strutture accreditate;
- comunque per qualsiasi disagio o disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato al cittadino la fruibilità delle prestazioni, ovvero ne abbia compromesso il buon esito tecnico.

Titolare del diritto di tutela è ogni soggetto-utente dei servizi erogati dalla Zona attraverso le proprie strutture o da quelle private accreditate con essa convenzionate. Il soggetto-utente, direttamente o, attraverso esplicita delega, tramite parenti o affini o prossimi, ovvero tramite organismi di tutela e associazioni di volontariato, accreditati presso la Regione Marche e presso la Zona Territoriale, può presentare segnalazioni, reclami ed osservazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Zona.

Qualora le segnalazioni, reclami ed osservazioni vengano presentati da soggetti diversi dal diretto interessato e non formalmente delegati, l'URP provvede a darne immediata comunicazione allo stesso. In caso di opposizione dell'interessato la procedura viene archiviata.

La presentazione di segnalazioni, reclami ed osservazioni non impedisce, non preclude, né può per qualsiasi motivo ritenersi sostitutiva della proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ed amministrativa.

## **ART. 3 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI**

I soggetti individuati dall'art. 2 possono esercitare il proprio diritto sia in maniera formale che informale.

I reclami e le segnalazioni formali possono essere presentati:

- con lettera in carta semplice indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Zona Territoriale ed inviata con il servizio postale, con il fax, ovvero consegnata direttamente;
- con nota di posta elettronica indirizzata alla casella dell'URP;
- con compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo di reclamo presso qualsiasi front-office della Zona;
- direttamente in occasione dell'accesso presso l'URP, anche con l'ausilio di un operatore, sottoscrivendo l'apposito modulo, riprodotto in allegato al presente Regolamento.

Per le segnalazioni telefoniche e i colloqui, verrà compilata una apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale, se del caso, sarà acquisita in presenza di un testimone. I reclami e le segnalazioni informali e/o anonimi presentati dai soggetti per via telefonica, telematica, ovvero direttamente all'URP o presso i front-office della Zona, sono in ogni caso ricevuti, trascritti e catalogati a cura dell'URP stesso. Nel caso di reclami o segnalazioni informali o anonimi, l'avvio dell'istruttoria è rimessa alla valutazione del responsabile dell'URP.

Non potrà essere dato seguito al reclamo anonimo nel caso in cui riguardi una persona fisica. I cittadini residenti possono presentare all'URP della propria Zona territoriale reclami anche in relazione a fatti e circostanze derivanti dalla fruizione di servizi sanitari presso strutture pubbliche o private di altre Zone territoriali dell'ASUR. In questo caso il procedimento di cui ai successivi artt. 4 e 5 compete all'URP che ha ricevuto il reclamo, mentre all'URP della Zona ove insiste la struttura interessata compete l'applicazione dell'art. 6, oltre alla collaborazione per l'istruttoria di cui agli artt. 4 e 5.

## **ART. 4 LA FASE ISTRUTTORIA**

I reclami e le segnalazioni, comunque siano inviati, dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti

in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5 del D. Lgs 502/92, come modificato dal D. Lgs 517/93. Tale termine non è comunque perentorio.

L'URP, ricevuto il reclamo o la segnalazione, entro 3 giorni, e comunque il prima possibile, avvia la fase istruttoria necessaria alla sua trattazione e definizione.

La fase istruttoria si apre con l'invio al Responsabile della struttura interessata della segnalazione ricevuta, con l'invito ad effettuare gli accertamenti necessari e quindi a trasmettere all'URP ogni elemento per la definizione della pratica.

L'avvio della fase istruttoria è immediatamente comunicato al cittadino, o a chi per lui, che ha presentato la segnalazione.

Agli effetti del presente Regolamento, si identifica come "struttura interessata" ogni Unità Operativa o Servizio cui è preposto un dirigente/responsabile, ai sensi del Regolamento aziendale. Nel caso in cui l'Unità Operativa è inserita in un Dipartimento, la comunicazione è inviata anche al Direttore del Dipartimento; per la macroarea ospedaliera la comunicazione è inviata anche al Direttore medico di presidio. Nella comunicazione va precisato che quanto inviato all'URP verrà trasmesso per intero all'utente.

Si allega il modello di scheda predisposta per tutte le Zone del territorio dell'ASUR.

Per i casi di agevole definizione, in cui gli elementi istruttori necessari hanno carattere oggettivo e sono noti all'ufficio, l'URP predispone autonomamente l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente. Il Responsabile della struttura interessata, entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione deve trasmettere all'URP una dettagliata relazione circa: gli accertamenti effettuati;

le risultanze delle indagini e degli accertamenti in relazione al disservizio lamentato;

le eventuali misure adottate o che si intendono adottare per eliminare o evitare il ripetersi dell'inconveniente.

La relazione all'URP non è sostitutiva di altri adempimenti di competenza del responsabile della struttura interessata. Nei casi in cui egli, a seguito delle indagini e degli accertamenti, ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, civili, amministrative o disciplinari, deve darne separata notizia agli organi competenti secondo quanto previsto dall'ordinamento.

L'URP, a completamento della fase istruttoria e ad integrazione di quanto comunicato dalla struttura interessata, può compiere direttamente ogni ulteriore indagine ritenuta necessaria alla definizione del reclamo.

## **ART. 5**

### **RISPOSTA ALL'UTENTE**

Il Responsabile dell'URP, entro 30 gg. dal ricevimento del reclamo, invia al soggetto-utente una dettagliata e motivata risposta riportando/allegando, se del caso, parti integrali del dirigente/responsabile della struttura interessata, nella quale sono esplicitati gli accertamenti compiuti e le misure adottate.

La risposta all'utente può eccezionalmente configurarsi come interlocutoria e non conclusiva, per la necessità di ulteriori accertamenti. La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni. Qualora il reclamo o l'osservazione sia stata presentata per il tramite di un organismo di tutela o una associazione di volontariato, la risposta è contestualmente inviata anche a tali organismi, nel rispetto delle norme sul diritto di riservatezza.

Laddove il reclamo riguardi il comportamento di un operatore, l'utente può richiedere un incontro di "mediazione" con l'operatore coinvolto e l'URP, per l'acquisizione di ulteriori elementi chiarificatori.

Il soggetto/utente, qualora non ritenga soddisfacente il percorso attuato, può chiedere, entro 15 giorni dal suo ricevimento, il riesame del reclamo da parte del Comitato di Partecipazione dei cittadini di cui all'art. 24, comma 3, della legge regionale 20 giugno 2003 n. 13.

## **ART. 6**

### **EFFETTO DEI RECLAMI SULLA ORGANIZZAZIONE INTERNA**

I reclami e le segnalazioni dei soggetti-utenti e dei loro rappresentanti costituiscono per la Zona Territoriale un elemento per la verifica dei dirigenti e dei coordinatori delle professioni sanitarie ed il miglioramento della propria attività.

Ogni dirigente/responsabile ha il dovere di collaborare con l'URP nella gestione dei reclami e segnalazioni e di tenere conto di essi nella organizzazione delle attività a lui affidate.

In particolare ogni dirigente/responsabile deve:

- fare ampia, approfondita e tempestiva istruttoria sui casi oggetto di reclamo;
- individuare, ove necessario, le misure organizzative tese ad evitare il ripetersi del disagio o disservizio;

- informare il personale dipendente sulle situazioni oggetto di reclamo e sulle eventuali misure organizzative adottate;
- dare riscontro alla Direzione di Zona ed all'URP sull'accoglimento o sui motivi della non applicazione degli eventuali suggerimenti formulati dall'URP a conclusione del procedimento di reclamo.

L'URP, contestualmente alla nota di risposta fornita dall'utente, invia al Dirigente Responsabile della Struttura interessata una nota contenente:

- copia della risposta fornita all'utente;
- gli eventuali suggerimenti circa le misure da adottare per evitare il ripetersi del disagio e/o disservizio;
- la classificazione circa la fondatezza o meno del reclamo.

La classificazione di fondatezza o infondatezza del reclamo è effettuata dall'URP in relazione ai seguenti criteri:

- nel caso di reclami dovuti a problemi di relazione (rapporto con gli operatori, accoglienza, comunicazione ecc) la classificazione si basa sulla relazione del dirigente stesso che riconosce in tutto o in parte, o disconosce, il disagio arrecato;
- nel caso di reclami dovuti a problemi organizzativi o strutturali la classificazione si basa, oltre che sulla relazione del Dirigente, anche di elementi oggettivi direttamente rilevabili.

Il Dirigente Responsabile della struttura interessata può produrre proprie controdeduzioni sulla classificazione operata entro 15 gg dalla comunicazione.

## **ART. 7**

### **ELABORAZIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI DISSERVIZI**

L'URP della Zona elabora sistematicamente le segnalazioni di disservizio quale sistema di monitoraggio per il miglioramento della qualità dei servizi e per la trasparente lettura dei fenomeni emergenti.

L'URP, almeno semestralmente, formula al Direttore di Zona una relazione sulla gestione dei reclami e delle segnalazioni. La relazione è redatta sulla base dei criteri di classificazione dei reclami concordati con l'Agenzia Regionale Sanitaria – Area Qualità, secondo l'allegato "Natura e Classificazione del reclamo". La relazione deve contenere l'elaborazione statistica dei reclami ricevuti, compresi quelli in forma anonima, significativi sul piano statistico, con i relativi grafici, nonché eventuali commenti ritenuti utili ai fini del miglioramento della qualità dei servizi.

La relazione è inviata, dopo la validazione del Direttore di Zona, ai dirigenti/responsabili delle strutture zonalì, ai Referenti della Qualità ed al Collegio di Direzione, quale spunto di riflessione e di conoscenza della qualità percepita dai cittadini.

Analoga elaborazione su base aziendale è sviluppata dall'URP dell'ASUR.

## UFFICI DI STAFF

### GOVERNO CLINICO

Dirigente Medico responsabile	Dr. <b>Claudio Martini</b>
e-mail	<b>claudio.martini@sanita.marche.it</b>
Tel. <b>0731 534800</b>	fax <b>0731 534826</b>

### COMUNICAZIONE, RELAZIONI CON IL PUBBLICO, UFFICIO STAMPA

Responsabile P.O.	rag. <b>Giuseppe Augusto Angeloni</b>
e-mail:	<b>urp.jesi@sanita.marche.it</b> <b>giuseppe.angeloni@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534851</b>
Indirizzo	<b>via Gallodoro, 68 Jesi</b>

<b>RAPPORTI CON IL PUBBLICO</b>	<b>Dr.ssa Laura Cognigni</b>
e-mail	<b>urp.jesi@sanita.marche.it</b> <b>laura.cognigni2@sanita.marche.it</b>
Tel <b>0731 534851</b>	Fax <b>0731 534833</b>

<b>RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI</b>	Sig.ra <b>Stefania Piercamilli</b>
e-mail	<b>stefania.piercamilli@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534836</b>

<b>SPORTELLO INFORMAZIONI</b> <b>Via Guerri 9/11 - Jesi</b>	Sig.ra <b>Francesca Borocci</b> Sig.ra <b>Armanda Finucci</b>
Tel.	<b>0731 534650</b>

### CONTROLLO PRESTAZIONI SANITARIE

Dirigente Responsabile	Dr. <b>Roberto Sabbatini</b>
e-mail	<b>roberto.sabbatini@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534820</b>

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Dirigente responsabile	Dr.ssa <b>Angela Giacometti</b>
e-mail	<b>angela.giacometti@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534850</b>

### SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI

Dirigente responsabile	Dr. <b>Massimo Del Moro</b>
e-mail	<b>francesco.ciattaglia@sanita.marche.it</b> <b>leonardo.rossini1@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534608</b>
Medico competente	Dr. <b>Doriano Duca</b>
Tel. e Segreteria	<b>0731 534601</b>

### RISK MANAGEMENT

Dirigente responsabile	Dr. <b>Giuseppe Brizzi</b>
e-mail	<b>giuseppe.brizzi@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534170</b>

### QUALITÀ E ACCREDITAMENTO

Dirigente responsabile	Dr.ssa <b>Maria Luisa Sabbatini</b>
e-mail	<b>luisa.sabbatini@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534884</b>

### BUDGET MMG E VALUTAZIONI FARMACO-ECONOMICHE

Dirigente responsabile	Dr. Roberto Grinta
e-mail	<b>roberto.grinta@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534805</b>



## UNITÀ OPERATIVE AMMINISTRATIVE

### AFFARI GENERALI E APPROVVIGIONAMENTI

Dirigente responsabile	dr. <b>Carlo Spaccia</b>
e-mail	<b>carlo.spaccia@sanita.marche.it</b>
Tel. <b>0731/534837</b>	fax <b>0731 534833</b>
Responsabile P.O. approvvigionamenti	Rag. <b>Maria Luana Barchiesi</b>
e-mail	<b>luana.barchiesi@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534868 - fax 0731/534852-534835</b>
Responsabile P.O. legale	Dr.ssa <b>Francesca Rocchetti</b>
e-mail	<b>francesca.rocchetti@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534810</b>
Funzioni di rilevanza esterna Affari generali	Gestione flussi di corrispondenza, protocollo, archivio atti amministrativi, Polizze assicurative, Attività giudiziale e stragiudiziale
Funzioni di rilevanza esterna Approvvigionamenti	Acquisizione beni e servizi, Cassa economale, Magazzino e parco macchine, Inventario

### FUNZIONI AMMINISTRATIVE DEL TERRITORIO

#### AREA ASSISTENZA TERRITORIALE E CONVENZIONATA ESTERNA

Dirigente responsabile	Avv. Fiammetta Mastri
e-mail	<b>fiammetta.mastri@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534610</b>
Responsabile P.O.	Sig.ra <b>Anna Maria Falappa</b>
e-mail	<b>annamaria.falappa@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534614</b>

### GESTIONE AMMINISTRATIVA ASSISTENZA SANITARIA DI BASE E PERSONALE CONVENZIONATO

Dirigente responsabile	Dr.ssa <b>Dolores Rossetti</b>
e-mail	<b>dolores.rossetti@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534613</b>
Responsabile P.O.	Sig.ra <b>Tiziana Zenobi</b>
e-mail	<b>tiziana.zenobi@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534612</b>
Funzioni di rilevanza esterna	Medicina convenzionata esterna e accordi contrattuali, Anagrafe assistiti, Personale medico convenzionato, Assistenza sanitaria all'estero, Rapporti strutture per disabili fisici, psichici, tossicodipendenti, Assistenza protesica, integrativa e trasporti sanitari

### GESTIONE BILANCIO E FINANZA

Dirigente responsabile	Dr.ssa <b>Raffaella Giacchetti</b>
e-mail	<b>raffaella.giacchetti@sanita.marche.it</b>
Tel. <b>0731/534818</b>	fax <b>0731 534880</b>
Dirigente	Sig.ra <b>Marisa Anselmi</b>
e-mail	<b>marisa.anselmi@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534873</b>
Responsabile P.O.	Sig. <b>Amedeo Panti</b>
e-mail	<b>amedeo.panti@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534814</b>
Responsabile P.O.	Rag. <b>Loriana Barbetta</b>
e-mail	<b>loriana.barbetta@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534816</b>
Funzioni di rilevanza esterna	Formazione e redazione bilancio d'esercizio, di previsione annuale e pluriennale, Gestione risorse finanziarie, mandati di pagamento, rapporti con il Tesoriere, Adempimenti in materia fiscale e previdenziale, Contabilità generale, fatture, Contenzioso e recupero crediti

## GESTIONE RISORSE UMANE

Dirigente responsabile	
e-mail	
Tel. <b>0731 534845</b>	fax <b>0731 534863</b>
Responsabile P.O.	Dott.ssa <b>Paola Cercamondi</b>
e-mail	<b>paola.cercamondi@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534864</b>
Responsabile P.O.	Dott.ssa <b>Laura Santoni</b>
e-mail	<b>laura.santoni@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731/534804</b>
Responsabile P.O.	Sig.ra <b>Luisa Dolciotti</b>
e-mail	<b>luisa.dolciotti@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731/534854</b>
Responsabile P.O.	Sig.ra <b>Rita Luzi</b>
e-mail	<b>rita.luzi@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534812</b>
Funzioni di rilevanza esterna	Adempimenti giuridico-amministrativi, economici e previdenziali per personale dipendente, Relazioni con le rappresentanze sindacali, Convenzioni con strutture esterne, Tirocinii e borse di studio

## GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO ED INFORMATICO

Dirigente analista responsabile	Ing. <b>Roberto Gigli</b>
e-mail	<b>roberto.gigli1@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534581</b>
Funzioni di rilevanza esterna	Strategie informative aziendali e progetti di informatizzazione, Sicurezza informatica, manutenzione HV e SW, linee di trasmissione telefonia, internet, ecc.

## UFFICIO TECNICO E MANUTENZIONE

Dirigente responsabile	Ing. <b>Claudio Tittarelli</b>
e-mail	<b>claudio.tittarelli@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534162</b>
Segreteria	Sig.ra <b>Loretta Rossolini</b>
Tel. <b>0731 534163</b>	fax <b>0731 534164</b>

## DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA

Dirigente responsabile	Dr.ssa <b>Anita Giretti</b>
e-mail	<b>anita.giretti@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534307</b>
Responsabile P.O.	Dr.ssa Nicoletta Franconi
e-mail	<b>nicoletta.franconi@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534314</b>
Responsabile P.O.	Sig.ra <b>Ornella Coppari</b>
e-mail	<b>ornella.coppari@sanita.marche.it</b>
Tel.	<b>0731 534555</b>
Funzioni di rilevanza esterna	Gestione amministrativa attività di ricovero, Rilascio cartelle cliniche, Gestione dei servizi generali di portineria- centralino ed usciere, Verifica amministrativa dei trasporti sanitari ospedalieri programmati, Gestione prenotazioni CUP, front office e call-center di Zona, Monitoraggio tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali, Recupero crediti, Verifica autodichiarazioni di esenzione ticket

centralino tel. **0731 534111**  
cup rete fissa **800 098798**  
cup rete mobile **199 419881**

dal lunedì al venerdì **8 - 18** - sabato **8 - 13**

Le prenotazioni possono essere effettuate anche presso gli sportelli CUP  
nelle strutture sanitarie della Zona Territoriale n. 5, Jesi.

59 - Carta Generale della Zona Territoriale n. 5 di Jesi - Predisposta in collaborazione con il Comitato di Partecipazione delle Associazioni di Volontariato e Tutela dei Diritti dei Cittadini dell'ASUR Marche - Zona Territoriale n. 5 - Jesi.  
L'edizione on-line è consultabile su [www.asurzona5.marche.it](http://www.asurzona5.marche.it)

