AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA PISANA

U.O. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Edificio n. 9 SANTA CHIARA

NUMERO VERDE 800 015877

Tel. 050/993892 – 997136 – 997137

Fax 050/993897

Nominativo Utente _____

Indirizzo _____

Riferimenti telefonici _____

Unità Operativa AOUP _____

Data dell'evento _____

Esposto [ ] Segnalazione [ ] Suggerimenti [ ] Elogi [ ]

OGGETTO: (breve descrizione dell'accaduto)

Data **firma**

Si ricorda all'utenza che:

- di essere consapevole sulla responsabilità penale in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000
- in caso di insoddisfazione della risposta inviata dalla AOUP è un suo diritto adire alla Commissione Mista Conciliativa (CMC), organo di seconda istanza che cura gli aspetti relazionali, di comunicazione, di informazioni ed organizzativi
- per reclami riguardanti ASL 5 (zona Valdera, zona Alta val di Cecina, zona Pisana e relativi distretti) rivolgersi all'URP dell'ASL 5, ai seguenti numeri 050/9542096 – 800221290

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA PISANA

U.O. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gentile utente,

L'AOUP, per la tutela dei diritti dei cittadini/utenti del servizio sanitario, ha adottato un Regolamento, così come specificato nella "Carta dei Servizi Sanitari", in particolare nella sezione " UTENTI" nell'area "come fare per" : Pubblica Tutela - URP, a sua disposizione sul sito aziendale www.ao-pisa.toscana.it .

Tra i diritti che questo Regolamento Le riconosce vi è la possibilità di presentare esposti o segnalazioni nel caso in cui abbia subito un disservizio che le abbia negato o limitato l'accesso alle prestazioni richieste o per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino l'utilizzo dei servizi sanitari.

Gli esposti sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che provvede al loro protocollo, registrazione e predispone l'attività istruttoria al termine della quale Le verrà inviata una nota di risposta a firma della Direzione Generale.

Nella risposta Le sarà indicata la facoltà, qualora lo ritenga necessario, di richiedere il riesame del suo caso alla Commissione Mista Conciliativa (CMC), istituita dall'AOUP e composta dai rappresentanti degli organismi di volontariato e tutela, dai dipendenti dell'Azienda e dal Presidente della CMC.

La commissione, acquisisce tutta l'istruttoria svolta per lo studio congiunto delle problematiche oggetto del reclamo e della cui soluzione l'utente non sia rimasto soddisfatto.

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13, Decreto Legislativo Delegato 30.6.2003 n° 196)

La informiamo che il trattamento dei Suoi dati personali avverrà, in forma cartacea ed informatizzata, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, per le sole finalità correlate allo svolgimento delle procedure inerenti l'esposto/reclamo da Lei presentato.

I dati acquisiti dall'AOUP per svolgere le attività sopra descritte, saranno utilizzati solo da operatori appositamente Incaricati del Trattamento e, al termine della procedura, saranno conservati nel rispetto delle misure minime ed idonee di sicurezza per il tempo previsto dalle vigenti normative.

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, con sede in Via Roma ,67 56126 – Pisa, nella Persona fisica del proprio legale rappresentante il Direttore Generale Dott. Carlo R. Tomassini; il Responsabile dei dati personali presso il quale il trattamento viene effettuato è il Direttore della U.O. Relazioni con il Pubblico Dr. Paolo M. Ursino.

In qualsiasi momento potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del Decreto Legislativo 196/2003 , nei confronti del Titolare del Trattamento, rivolgendosi al Referente Aziendale per la Privacy presso l'U.O. Affari Generali o presso l'U.O. Relazioni con il Pubblico, Via Roma,67 – 56126 Pisa.

Modulistica ed informativa completa sul Sito Aziendale www.ao-pisa.toscana.it

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

L'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA PISANA