



Ama Aquilone _ Cooperativa sociale
Contrada Collecchio 19 / 63082 Castel di Lama AP
P.IVA C.F. e N. iscriz. Reg. Imp. AP 01237130446
REA 122252 / Iscriz. Albo Soc. Coop. n. A145075
T 0736 811370 / F 0736 814552
info@ama-aquilone.it / www.ama.coop



Modalità di prevenzione e gestione dei disservizi, reclami, osservazioni e suggerimenti

(punti 1.6 e 5.5 - DGR 1572 del 16/12/19)

Procedura approvato in data 28/01/2020 - Revisione 1.0

Prossima revisione prevista entro il 31/12/2020

IL PRESIDENTE – dott. Francesco Cicchi

Il Direttore Sanitario – dott.ssa Mariapaola Modestini



Ama Aquilone _ Cooperativa sociale
Contrada Collecchio 19 / 63082 Castel di Lama AP
P.IVA C.F. e N. iscriz. Reg. Imp. AP 01237130446
REA 122252 / Iscriz. Albo Soc. Coop. n. A145075
T 0736 811370 / F 0736 814552
info@ama-aquilone.it / www.ama.coop



La direzione della cooperativa promuove la presente procedura per raccogliere segnalazioni di eventuali disservizi, reclami, osservazioni e suggerimenti da parte degli ospiti/fruitori nell'ambito dell'offerta di prestazioni socio-sanitarie.

E' prevista la raccolta di eventuali segnalazioni di disservizi, reclami, osservazioni e suggerimenti in relazione alle seguenti aree operative:

- Aspetti relazionali - Umanizzazione;
- Informazioni - Tempi attesa/accessibilità;
- Aspetti alberghieri e comfort - Strutture e logistica;
- Aspetti tecnico professionali - Aspetti burocratici amministrativi e organizzativi.

Possibilmente le segnalazioni devono essere redatte attraverso il modello - allegato 2 - da inviare ai referenti individuati dalla direzione aziendale:

Ufficio relazioni con il pubblico

c/o Sede legale e Amministrativa

Contrada Collecchio n.19 – 63082 Castel di Lama (AP)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;

Telefono: 0736-811370 - fax: 0736-814552 – mail:

Direzione Sanitaria - dott.ssa Mariapaola Modestini

Via Pasubio n.78 - 63074 San Benedetto del Tronto (AP)

Orario: dal martedì, giovedì e venerdì: dalle 9.00 - 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Telefono: 0735-592530 - Fax: 0735751935 – mail: accoglienza@ama.coop

Il Direttore Sanitario raccoglie la segnalazione e si fa carico della gestione della stessa in collaborazione con il presidente, con i coordinatori/responsabili di sede di ogni unità operativa e con i responsabili organizzativi (addetto all'approvvigionamento, manutenzione, responsabile privacy, ecc.), predisponendo un piano di miglioramento con strategia operativa, tempi e modalità di verifica dei risultati.

A fine anno il Responsabile di Sede, nell'ambito del report annuale che viene pubblicato nel Bilancio Sociale, predispone una sintesi di tutte le segnalazioni sopraggiunte per il proprio servizi sottolineando le strategie di miglioramento adottate, con particolare attenzione alla verifica del cambiamento rilevato.

La presente procedura viene diffusa con le seguenti modalità:

- inserimento nella Carta dei Servizi;
- inserimento nel sito della cooperativa (www.ama.coop);
- inserimento nella bacheca informativa di ogni sede operativa.

Elenco allegati:

- allegato 1 – presentazione della procedura su sito e carta servizi
- allegato 2 – modello di segnalazione disservizio


Ama Aquilone _ Cooperativa sociale
Contrada Collecchio 19 / 63082 Castel di Lama AP
P.IVA C.F. e N. iscriz. Reg. Imp. AP 01237130446
REA 122252 / Iscriz. Albo Soc. Coop. n. A145075
T 0736 811370 / F 0736 814552
info@ama-aquilone.it / www.ama.coop



Allegato 1

Testo da inserire in Bacheca e nel sito della cooperativa

Segnalare un disservizio, reclami, osservazioni e suggerimenti

Il cittadino che intende segnalare inefficienze o disservizi all'interno dei servizi sociali e socio-sanitari (residenziali, semiresidenziali o ambulatoriali) della cooperativa può rivolgersi all'Ufficio relazioni con il pubblico e alla Direzione Sanitaria.

[Modello di segnalazione di insoddisfazione \(PDF\)](#)

Ufficio relazioni con il pubblico

c/o Sede legale e Amministrativi

Contrada Collecchio n.19 – 63082

Castel di Lama (AP)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;

Telefono: 0736-811370 - Fax: 0736-814552 – mail: info@ama.coop

Direzione Sanitaria - dott.ssa Mariapaola Modestini

Via Pasubio n.78 - 63074 San Benedetto del Tronto (AP)

Orario: dal martedì, giovedì e venerdì: dalle 9.00 - 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Telefono: 0735-592530 - Fax: 0735751935 – mail: accoglienza@ama.coop

Allegato 2

SEGNALAZIONE DI INSODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Direzione Sanitaria
Ufficio Relazioni con il pubblico

Dati anagrafici reclamante

Nome _____ Indirizzo _____

Dati anagrafici del paziente

Nome _____ Indirizzo _____

Motivo insoddisfazione

Richiesta/segnalazione

_____ / _____ / 20 _____ **Firma** _____
(luogo)

Da compilare a cura dell'Ufficio relazioni con il pubblico

Pratica trattata da _____ relazione chiesta a _____

_ Aspetti relazionali _ Umanizzazione

_ Informazioni _ Tempi attesa/accessibilità

_ Aspetti alberghieri e comfort _ Strutture e logistica

_ Aspetti tecnico professionali _ Aspetti burocratici amministrativi e organizzativi

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. N. 196/2003

Si informa il D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), attualmente in vigore, prevede l'obbligo di informativa verso l'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali.

- Il trattamento dei dati è finalizzato:
 - alla tutela della salute dell'interessato, di un terzo o della collettività;
 - alla ricerca scientifico-statistica diretta alla tutela della salute ed alla attività didattica;
 - all'accertamento e alla certificazione dello stato di salute dell'interessato e agli adempimenti tecnici e amministrativo-contabili necessari per la gestione dell'attività istituzionale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese e delle altre attività connesse, nonché per lo svolgimento di ogni altra attività prevista da norme di legge o di regolamento. Il trattamento dei dati è effettuato in base alla normativa vigente che disciplina gli obblighi ed i compiti istituzionali delle Aziende Sanitarie (in particolare, D.Lgs. n. 502/1992 e successive modifiche ed integrazioni e D. Lgs. n. 165/2001).
- Il conferimento dei dati ha natura facoltativa; in caso di rifiuto di rendere disponibili i dati personali, lo stesso rifiuto potrebbe costituire impedimento per la prestazione sanitaria richiesta;
- I dati raccolti saranno utilizzati ed eventualmente comunicati ad altri soggetti pubblici o privati, ai fini strettamente necessari per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese, di altre attività necessariamente connesse e per l'adempimento di ogni altro obbligo previsto da Leggi o Regolamenti. Presso l'U.O. Affari Generali dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese può essere presa visione dell'elenco dei responsabili del trattamento e di un censimento dei trattamenti di dati personali effettuati in ambito aziendale, con l'indicazione dei tipi di dati personali e sensibili trattati.
- In relazione al trattamento dei dati personali, l'interessato è titolare dei diritti di cui all'art. 7 del sopracitato Decreto Legislativo. In particolare si richiama l'attenzione sulla facoltà dell'interessato di richiedere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati stessi e la cancellazione, trasformazione in forma anonima o blocco dei dati trattati in violazione di legge. L'interessato ha inoltre il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.