



Tutela dell'Utente

Poliambulatorio San Felice

Il Poliambulatorio San Felice cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo di alcune funzioni fondamentali: trasparenza, informazione, tutela, partecipazione e verifica.

Trasparenza

Il Poliambulatorio garantisce la trasparenza della propria azione mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate, ai tempi di attesa e alle tariffe applicate.

Informazione

La predisposizione e la diffusione di documenti informativi, in primo luogo la Carta dei Servizi, costituiscono uno dei principali canali di informazione, integrati dalle informazioni disponibili sul sito www.poliambulatoriosanfelice.it e dal materiale illustrativo consegnato in segreteria.

Tutela

Il Poliambulatorio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, che può formulare suggerimenti e presentare reclami, per iscritto o verbalmente. Per le segnalazioni di facile soluzione viene fornita immediata risposta; negli altri casi viene predisposta l'attività istruttoria.

Come presentare osservazioni e reclami

Chiunque desideri esprimere le proprie osservazioni o eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con gli operatori del Poliambulatorio San Felice;
- richiesta di colloquio con il Direttore Sanitario per gli aspetti sanitari;
- richiesta di colloquio con il responsabile della struttura per gli aspetti amministrativi e gestionali;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione via posta elettronica: info@poliambulatoriosanfelice.it;
- compilazione dell'apposito modulo per reclami e segnalazioni (Mod. SF2).

I reclami possono essere presentati anche in forma scritta e anonima, mediante il Modulo per la presentazione di reclami, segnalazioni di disservizio e suggerimenti, disponibile presso la segreteria (Mod. SF2). Le segnalazioni e i reclami vengono periodicamente verificati dal Responsabile della Gestione Qualità, che si impegna a fornire una risposta tempestiva.

Partecipazione e verifica

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard è effettuata tramite questionari sul grado di soddisfazione degli utenti (Mod. SF1) e osservazioni dirette. Il paziente può collaborare, con osservazioni e suggerimenti, al miglioramento continuo del servizio.

