

Legge Regione Liguria 07 dicembre 2006, n. 41

Riordino del sistema sanitario regionale

....omissis...

TITOLO VIII

PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI

CAPO I TUTELA ED EDUCAZIONE

Art. 72 (Tutela dei cittadini)

1. La partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sanitari è assicurata nelle forme e nelle modalità previste dall'articolo 14 del d.lgs. 502/1992 e successive modificazioni e integrazioni, dalla presente legge e dalle specifiche direttive emanate dalla Giunta regionale ai sensi dell'articolo 8.
2. Le Aziende sanitarie, in particolare, provvedono a:
 - a) assicurare una informazione capillare ed aggiornata, anche in forme specifiche per gli assistiti di lingua straniera, sulle prestazioni erogate ed i relativi tempi di attesa, sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi anche con riguardo all'attività libero professionale e alle tariffe adottate;
 - b) determinare le modalità di raccolta e di trattamento delle segnalazioni e degli esposti;
 - c) individuare la collocazione, i compiti e le funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico;
 - d) favorire la presenza all'interno delle strutture sanitarie degli organismi di volontariato e di tutela dei cittadini, definendo, attraverso accordi e protocolli, gli ambiti e le modalità di collaborazione, nonché la valorizzazione di forme di consultazione dell'associazionismo nel processo di approvazione dei provvedimenti di cui al comma 3.
3. Le Aziende sanitarie, anche ai fini di quanto previsto al comma 2, approvano e aggiornano annualmente la "Carta dei servizi" e adottano un regolamento per la tutela delle persone che accedono e usufruiscono delle strutture aziendali.
4. La "Carta dei servizi" è lo strumento attraverso il quale le Aziende sanitarie comunicano come e con quali modalità i servizi e le prestazioni erogate sono in grado di soddisfare i bisogni e le domande degli utenti. Nella Carta sono assunti gli impegni per il miglioramento dei servizi e sono definiti gli indicatori di qualità e gli standard generali e specifici, da conseguire.

....omissis...