



## MEDICINA DELLO SPORT DI RAGUSA

### **MEDICINA DELLO SPORT DI RAGUSA**

**Via Roma n. 204 - Pianoterra**

**Tel. 0932-234153**

**Fax 0932-234154**

**CUP 0932-658702**

**e-mail [g.iachelli@asp.rg.it](mailto:g.iachelli@asp.rg.it)**

# ***CARTA DEI SERVIZI***

<b>REVISIONE</b> <i>1</i>	<b>DATA</b> <i>08/06/2009</i>	<b>VERIFICATA</b> <i>Responsabile Qualità</i>	<b>APPROVATA</b> <i>Responsabile U.O.T.</i>
------------------------------	----------------------------------	--	--

# **INDICE**

1. Presentazione
2. I nostri obiettivi
3. Requisiti della Struttura
4. Principi fondamentali
5. Organigramma
6. Informazioni utili
7. I nostri servizi
8. Preparazione alla visita
9. Partecipazione alla spesa sanitaria
10. Esenzione ticket
11. Informativa privacy
12. Informativa consenso informato
13. Diritti del cittadino (reclami)
14. Modello reclami

## **Presentazione**

L'U.O.T. di Medicina dello Sport è la struttura sanitaria situata nel poliambulatorio di Ragusa, nei locali sotterranei e composta da due stanze separate da un ingresso (la sala visite e refertazione, e l'ufficio amministrativo), che ha il compito istituzionale di tutelare lo stato di salute degli atleti e di fornire alle Federazioni Sportive provinciali le conoscenze scientifiche per il miglioramento delle prestazioni sportive e di promuovere la cultura sportiva volta al benessere dell'individuo, attraverso ricerche nel campo dell'esercizio fisico e dello sport, in collaborazione con Enti di ricerca nazionali e internazionali.

L' U.O.T. di Medicina dello Sport di Ragusa è una struttura afferente al Dipartimento strutturale di Prevenzione Area Medicina del Lavoro dell' Azienda Sanitaria Provinciale; istituita dal Direttore Generale con atto deliberativo n 189 del 25/05/2005, al fine di regolare e mettere in ordine un settore, formato da due medici esclusivamente dedicati a questa professione, che offre migliori standard qualitativi atti a diffondere tra gli operatori sportivi un modello culturale di maggiore attenzione, rivolto alla prevenzione e alla tutela della salute degli atleti e della popolazione in genere.

L' U.O.T. di Medicina dello Sport di Ragusa, infatti, è una struttura che si occupa in primo luogo della tutela sanitaria degli sportivi e più in generale delle persone che svolgono o intendono svolgere attività fisica di ogni tipo e ad ogni livello. L'attività fisico-motoria, infatti, coinvolge un numero di persone sempre più ampio e investe la quotidianità di tutti, senza distinzione di età, sesso e attività lavorativa.

Relativamente alle risorse, la struttura utilizza attrezzature di ultima generazione; il personale incaricato della effettuazione delle prestazioni sanitarie, così come il personale non sanitario afferente alla struttura è in possesso di qualifiche professionali riconosciute a livello nazionale ed è continuamente sottoposto a corsi di perfezionamento per il miglioramento delle proprie conoscenze, nonché a corsi di aggiornamento professionale che necessitano per la continua evoluzione in termini di tecniche e metodiche a cui il settore di Medicina dello Sport incorre.

## **I nostri obiettivi**

L'U.O.T. di Medicina dello Sport a partire dal mese di Agosto 2007 per decisione del Responsabile di Struttura semplice ha intrapreso l'iter verso la certificazione della Qualità decidendo di adottare un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività per l'erogazione del servizio.

La Direzione, consapevole da tempo di operare in un campo in cui, da un lato i bisogni dell'utente sono particolarmente importanti, critici e prioritari e dall'altro, si sono evolute le normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di istituire un Sistema Qualità in relazione ad una serie di obiettivi da raggiungere e sono :

- ❖ **pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'utente**
- ❖ **il continuo miglioramento del servizio reso all'utente**
- ❖ **l'efficienza nella prestazione del servizio**
- ❖ **condizioni lavorative ottimali per tutto il personale**
- ❖ **ottima reputazione dell'ambulatorio nei confronti dell'utente**

Le esigenze e le aspettative dell'utente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di erogazione ed assistenza sanitaria all'utenza.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura sono adeguatamente formate per il conseguimento della soddisfazione dell'utente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione tutti i dati di cui è a conoscenza per il miglioramento continuativo.

## **Requisiti della struttura**

La Carta dei servizi, costituisce l'impegno formale che la Medicina dello Sport assume nei confronti dei propri utenti, attraverso il rispetto dei seguenti requisiti:

- ✓ raccolta, controllo ed aggiornamento delle linee guida e protocolli scientifici
- ✓ risposta ad una richiesta di attività di educazione sanitaria entro 7 gg
- ✓ rilascio della prenotazione alla visita medico-agonistica entro e non oltre 15 gg antecedenti alla data di effettuazione della visita
- ✓ effettuazione della visita medico-agonistica entro la scadenza del certificato agonistico/non agonistico
- ✓ raccolta delle autorizzazioni dell'utente (non residente) al trattamento dei dati personali a fini sanitari
- ✓ raccolta del consenso informato per Prova da sforzo da parte dell'utente
- ✓ esecuzione dei controlli di qualità in tutte le fasi di erogazione del servizio

- ✓ impiego di risorse umane adeguatamente addestrate
- ✓ risposta ai reclami degli utenti entro un tempo massimo di 7 gg
- ✓ manutenzione e taratura sistematica delle apparecchiature
- ✓ valutazione semestrale della soddisfazione dell'utente.

### ***Verifica per il rispetto degli standard di qualità***

Per ciascuno degli standard sopra descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

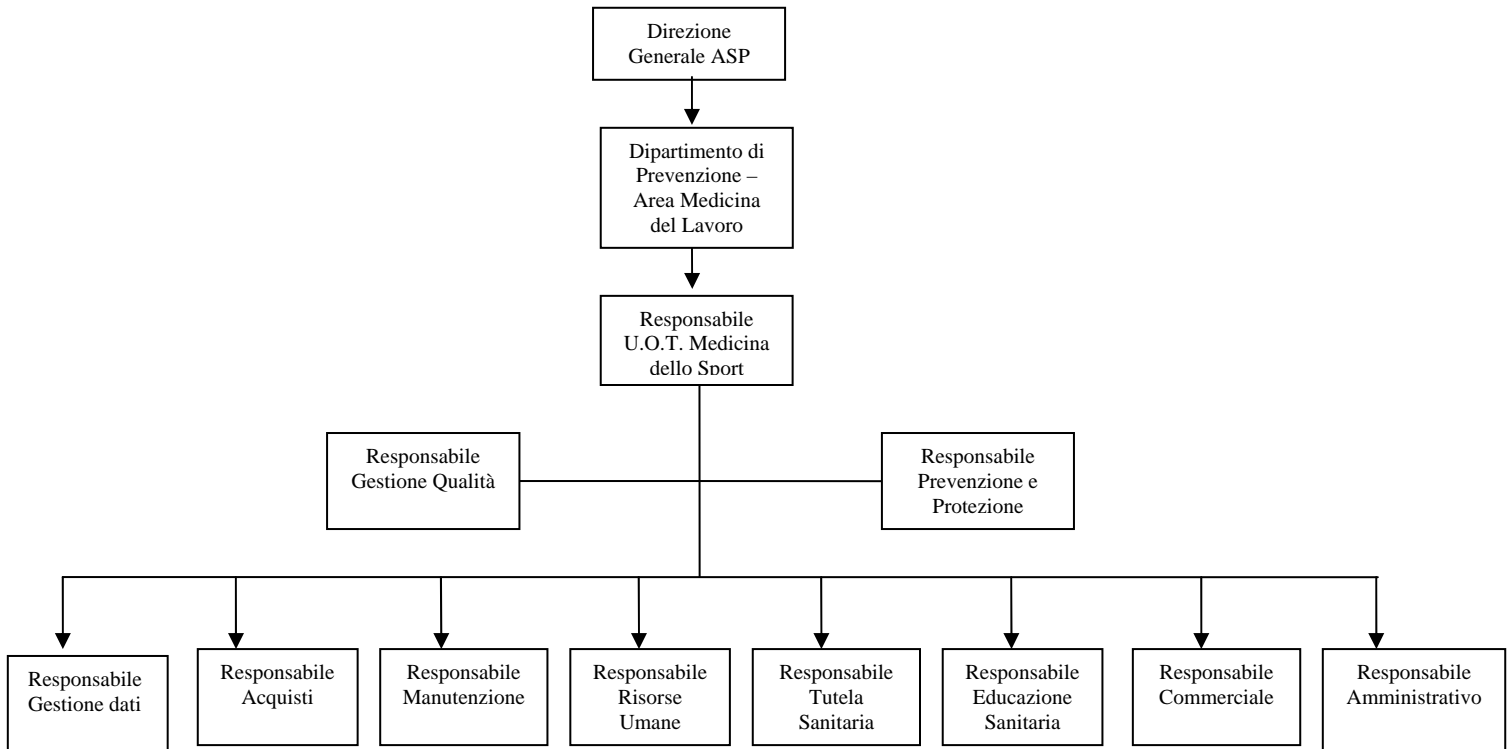
- ✓ verifiche periodiche indipendenti
- ✓ verifica sistematica da parte della Segreteria della raccolta firme per autorizzazione al trattamento dei dati personali
- ✓ verifica sistematica da parte della Segreteria della raccolta firme per il consenso informato
- ✓ verifica sistematica da parte del Responsabile di Manutenzione dell'esecuzione dei controlli pianificati
- ✓ pianificazione delle attività di formazione e registrazione delle stesse
- ✓ verifica sistematica da parte del Responsabile Risorse Umane delle competenze professionali del personale
- ✓ verifica sistematica dal parte del Responsabile Acquisti dei prodotti approvvigionati
- ✓ verifica sistematica da parte della Direzione della soluzione dei reclami ricevuti
- ✓ valutazione sistematica della soddisfazione del cliente
- ✓ pianificazione e registrazione degli interventi di manutenzione e taratura.

## Principi fondamentali

Nell'erogazione di tutti i servizi, la Medicina dello Sport si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza**  
A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.
- **Imparzialità**  
A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.
- **Continuità**  
Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **Diritto di scelta**  
Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di " libera scelta " rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.
- **Partecipazione**  
È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
- **Efficienza ed efficacia**  
Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

# Organigramma



## Informazioni utili

### Orario Visite :

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Lun e Giov dalle 15.30 alle 17.00

### Ecografia muscolo/scheletrica:

Giovedì dalle 15.30 alle 17.00

### Visite ed ecografia (intramoenia):

Lun. dalle 19.00 alle 21.00; Mart. dalle 16.00 alle 20.00; Merc. dalle 16.00 alle 20.00; Giov. dalle 19.00 alle 21.00; Ven. dalle 16.00 alle 20.00.

### Rilascio Certificati individuali:

Lun. dalle 11.30 alle 12.30 e dalle 17.00 alle 18.00; Giov. dalle 17.00 alle 18.00;

Rilascio Certificati alle Soc. Sportive: spediti per posta o ritirati previo appuntamento.

◆ i tempi di attesa nel nostro ambulatorio sono ridotti a pochi minuti, mentre per l'accesso alle prestazioni è richiesta la prenotazione al CUP che viene rilasciata seguendo due criteri:

- la scadenza del certificato di idoneità sportiva
- la lista d'attesa delle prenotazioni precedentemente emesse.

◆ i tempi di attesa per la consegna dei referti/certificati sono 24 ore.

◆ i tempi di attesa per la consegna dei certificati di idoneità/non idoneità sono di 7gg.

## **I nostri servizi**

La Medicina dello Sport dispone di personale qualificato in grado di effettuare le prestazioni sanitarie; per attivare il servizio basta telefonare alla Segreteria della Medicina dello Sport di Ragusa, muniti di richiesta rilasciata dal Presidente della Società sportiva di appartenenza e di richiesta del medico curante/specialista per l'ecografia, e chiedere una prenotazione alla visita.

Per le prestazioni sanitarie l'utente dovrà rispettare le apposite istruzioni disponibili presso l'ambulatorio (nella bacheca o nella Scheda Informativa).

Le funzioni della Medicina dello Sport sono:

- di Tutela Sanitaria (principale);
- di Valutazione Funzionale;
- di Valutazione diagnostica per imaging ecografico ai fini riabilitativi;
- di Educazione Sanitaria;
- di Lotta al doping;
- di Ricerca di Base e Applicativa.

L'ambulatorio di Medicina dello Sport esegue le prescrizioni mediche obbligatorie (D.M. 18/02/1982 e successive integrazioni) per la concessione dell'idoneità all'attività sportiva agonistica, riguardante tutte le pratiche sportive. Queste prescrizioni comprendono:

- la visita medica
- ECG a riposo, ed ECG durante e dopo prova da sforzo con step-test o cicloergometro
- la spirometria
- screening varicocele e patologie della colonna vertebrale
- l'esame dell'acuità visiva
- l'esame delle urine
- esami integrativi per sport particolari.

L'ambulatorio di Medicina dello Sport esegue, altresì, valutazioni mediche (D.M. 31/01/1983 e successive integrazioni), per la concessione dell'idoneità all'attività sportiva non agonistica, riguardante le pratiche sportive. Queste valutazioni comprendono:



- ❖ visita medica
- ❖ ECG a riposo
- ❖ prova da sforzo
- ❖ esame delle urine

## **Preparazione alla visita**

La visita di idoneità sportiva periodica serve a prevenire e tutelare la salute dell'atleta. Per prepararsi correttamente alla visita, specialmente per chi la effettua per la prima volta, occorre innanzitutto:

### **UTILIZZARE UN ABBIGLIAMENTO SPORTIVO (tuta e scarpette)**

Portare con se':

1. **La richiesta di visita medico sportiva redatta dal presidente della società o fsn o ente o del medico;**
2. **La documentazione sanitaria personale, con eventuali accertamenti eseguiti in precedenza per facilitare la corretta valutazione dello stato di idoneità sportiva;**
3. **Documento di riconoscimento (del genitore nel caso di minori);**
4. **Codice fiscale;**
5. **Scheda anamnestica e di autorizzazione alla visita se l'atleta e' minorenni.**

Prima della visita e' consigliabile consumare pasti leggeri al massimo un paio d'ore prima.

Occorre consegnare il campione delle urine presso il laboratorio di analisi entro le ore 10.00 a.m.

Per i minorenni e' indispensabile la presenza di almeno un genitore

La visita consta delle seguenti fasi:

1. **RILEVAZIONE DEI PARAMETRI PESO E ALTEZZA**
2. **MISURAZIONE DELLA VISTA** tramite la tabella ottometrica decimale
3. **ESECUZIONE DI SPIROMETRIA SEMPLICE** serve a valutare la capacità di ventilazione polmonare  
Per effettuare questo test bisogna:
  - eseguire una inspirazione profonda,
  - rimanere alcuni attimi in apnea, il tempo necessario di chiudere le narici con pollice e indice,
  - mettere il boccaglio (monouso) in bocca facendolo aderire bene alle labbra,
  - espirare in modo tale che l'aria trattenuta confluisce nel boccaglio in maniera esplosiva e lunga.
4. **RILEVAZIONE DEI VALORI PRESSORI E ALL'ASCOLTAZIONE TORACICA E CARDIACA**
  - l'infermiera esegue l'elettrocardiogramma (ECG) in condizioni di riposo,
  - l'atleta è invitato a scendere dal lettino per eseguire il TEST DA SFORZO.

## MODALITA' DI RACCOLTA DEL CAMPIONE DELLE URINE

### Esame delle urine

Per l'esame delle urine standard, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato gratuitamente al poliambulatorio o acquistato in farmacia.

### Compartecipazione alla spesa sanitaria

PRESTAZIONE	Tariffario ASP		CODICE	Tempi di richiesta esami supplementari	Tempi di refertazione/certificazione
	Ticket	Intramoenia			
Visita e rilascio idoneità all'attività sportiva-agonistica	Esente	€25.00 €35.00 (con prova da sforzo)		Immediato	7 GIORNI
Visita e rilascio idoneità all'attività sportiva-non agonistica		€25.00 €35.00 (con prova da sforzo)		Immediato	7 GIORNI
Ecografia				Immediato	1 GIORNO

### Esenzione ticket

Per la visita agonistica l'esenzione ticket riguarda gli atleti minorenni (COD I01), muniti della richiesta della Società Sportiva di appartenenza.

Per la visita agonistica l'esenzione ticket riguarda gli atleti maggiorenni portatori di handicap, in possesso della richiesta della Società Sportiva di appartenenza.

Per la Medicina dello Sport è esclusa l'esenzione per reddito.

# Tutela alla privacy

Gentile Cliente,

in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs n. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, La informo che:

- *Non è consentita la trasmissione telefonica dei risultati relativi ai referti ecografici, salvo casi di comprovata urgenza;*
- *I referti ecografici devono essere ritirati dal diretto interessato;*
- *E' possibile, con delega scritta, autorizzare altra persona al ritiro dei referti, dietro presentazione di documento di identità.*

Desideriamo informarla che il D. Lgs n. 196/03 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali è disciplinato assicurando un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà di cui al comma 1 nel rispetto dei principi di semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle modalità previste per il loro esercizio da parte degli interessati, nonché per l'adempimento degli obblighi da parte dei titolari del trattamento.

Per il trattamento dei dati “sensibili”, ovvero idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale, possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione del Garante per la tutela dei dati personali.

Informativa Art. 13 D. Lgs 196/03

## **Ai sensi dell'Art. 13 del D.Lgs 196/03, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:**

- 1 Il Trattamento che intendiamo effettuare:
  - a) Riguarda le seguenti categorie di “dati sensibili”: dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
  - b) Ha le seguenti finalità: espletamento della diagnostica di laboratorio finalizzata alla tutela della incolumità fisica e della salute del richiedente;
  - c) Sarà effettuato unicamente con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità di cui art. 1 e 2 del D.Lgs 196/03;
  - d) In via del tutto eccezionale e sempre nell'ambito della soddisfazione della Sua richiesta, il trattamento dei dati che La riguardano, potrà essere effettuato, nel rispetto della vigente e specifica normativa, da strutture che svolgono attività strumentali per nostro conto, con piena garanzia di rispetto delle norme a tutela del segreto e della riservatezza dei dati stessi, equivalenti a quelle proprie del trattamento diretto e, in ogni caso, nel rispetto del D.Lgs 196/03. Il presente consenso si estende, qualora si verifichi il caso, anche a tale trattamento.
- 2 Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento potrebbe comportare impossibilità difficoltà o ritardi per l'espletamento delle indagini richieste;
- 3 In relazione al trattamento Lei potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs 196/03 che qui di seguito riproduciamo:

## **Art. 7.**

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorchè pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## **Informativa sul consenso informato**

L'acquisizione del consenso informato ad un atto medico ha fondamento giuridico nell'art. 32 della Costituzione che afferma: nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario, se non per disposizione di legge. L'acquisizione del consenso informato del paziente costituisce un preciso dovere deontologico da parte del medico, secondo gli artt. 30-35 del codice di deontologia medica approvato nel 1998. Infatti, il consenso informato è il presupposto di legittimità dell'atto medico, come ha stabilito la Cassazione Civile sezione 3° con le sentenze n. 26446 del 11.07.2002, n. 2439 del 18.06.1975 e n. 1950 del 25.7.1967. La mancanza del consenso informato può dunque costituire i reati di violenza privata (art. 610 c.p.), stato di procurata incapacità mediante violenza (art. 613 c.p.), lesione volontaria (artt. 582-3 c.p.) e omicidio preterintenzionale (sentenza n. 699 del 21.04.1992 della Cassazione Penale, sezione 5°), salvo i casi di stato di necessità (art. 54 c.p.) e di trattamenti sanitari obbligatori per legge (TSO).

### **Acquisizione del consenso**

Salvo i casi di minori e degli incapaci, il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato capace di intendere e volere, per il quale non ha alcuna validità il consenso espresso dai suoi familiari. Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole, e documentato, ad esempio con annotazione in scheda sanitaria o in cartella clinica. Secondo il Comitato Nazionale di Bioetica (documento del 20.6.1992), l'informazione volta all'acquisizione del consenso deve riguardare una breve descrizione della metodica indicata e delle alternative terapeutiche, le finalità, le possibilità di successo, i rischi e gli effetti collaterali in merito al caso in esame. L'acquisizione del consenso informato non è una semplice formalità burocratica, ma è invece un atto pre-contrattuale in cui si forma e si orienta la volontà del paziente e in cui le parti sono tenute al rispetto del principio di buona fede ex-art. 1377 c.c. ; a tale principio viene meno il medico che non fornisca informazioni ampie e esaurienti sulle cure, inducendo così in errore essenziale il paziente ed invalidando il consenso ottenuto con le conseguenti responsabilità penali e civili, secondo la sentenza n. 364 del 15.1.1997 della Cassazione Civile sezione 3°. Quindi la mancata acquisizione del consenso informato riguardo ai rischi prevedibili di un intervento comporta, in caso di danno, una responsabilità professionale del medico anche in assenza di colpa nell'esecuzione dell'intervento.

### **Formulazione del consenso**

Va rilevato che non è la formula più o meno ampia del consenso a prevenire la conflittualità tra medico e paziente, ma la capacità del medico di trasmettere personalmente con termini accessibili e con sensibilità umana le informazioni necessarie all'acquisizione di un consenso realmente consapevole in cui sussiste un effettivo recepimento da parte dell'assistito del significato e della completezza delle informazioni ricevute. Anche per queste ragioni è opportuno che l'informazione necessaria all'acquisizione del consenso venga fornita all'assistito direttamente dal medico che pratica il trattamento sanitario.

## **Diritti del cittadino**

**Art. 1** – Nell'ambulatorio di Medicina dello Sport ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D. Lgs. 502/92 modificato dal D. Lgs. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D. Lgs. 502/92 modificato dal D. Lgs. 517/93.

**Art. 2** – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Sicilia.

**Art. 3** – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

**Art. 4** – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

**Art. 5** – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

**MODELLO RECLAMI**

Io sottoscritto .....

Nato a ..... Il .....

Residente a ..... In via .....

Tel. ....

Avendo eseguito prestazioni sanitarie presso la Vostra struttura in data:.....

**reclamo :**

.....  
.....  
.....

In attesa di un vostro riscontro

*Autorizzo la Direzione al trattamento dei dati personali come da D.Lgs 196/03.*

**Data**.....

**FIRMA** .....