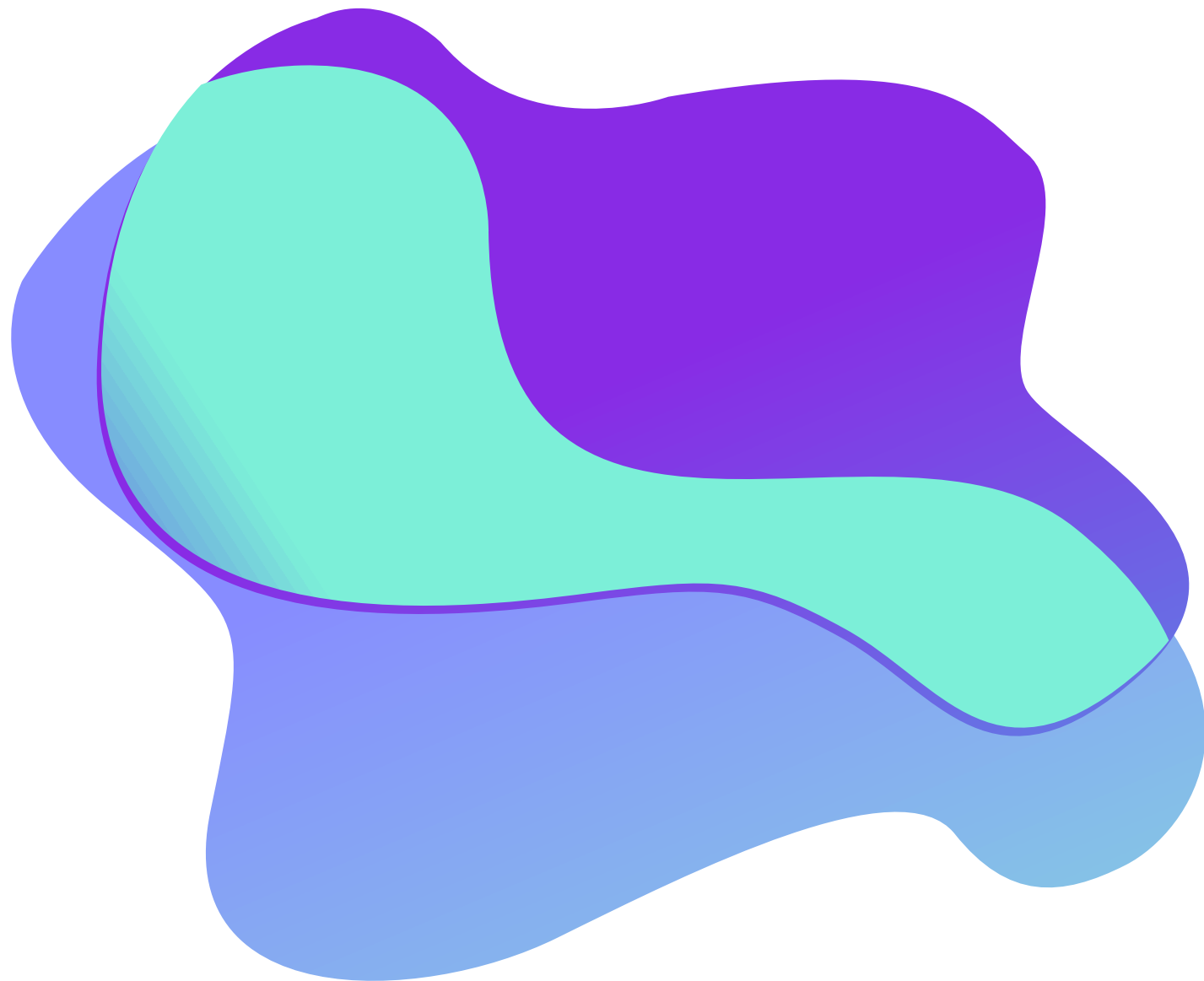


azienda sanitaria locale
materà



CARTA DEI SERVIZI ASM

*A cura della UOSD "URP- Comunicazione -
Ufficio Stampa -Privacy "
Anno 2021*



Carta dei servizi

E' il documento con il quale l'Azienda Sanitaria di Matera si presenta, fornisce le informazioni sui servizi e le prestazioni erogate sul territorio, sulle modalità di tutela previste e sugli standard di qualità adottati.



*Per garantire un aggiornamento tempestivo dei dati relativi ai servizi e alle prestazioni erogate, l'Asm ha scelto di redigere la Carta dei Servizi in versione **digitale**.*

*Le informazioni sono organizzate sul **sito aziendale** per argomenti immediatamente rintracciabili e collegate dinamicamente tra loro attraverso rimandi e link a sezioni già strutturate sul portale istituzionale.*

(Come da Direttiva 27 gennaio 1994 e D.P.C.M. 19 maggio 1995).



La carta stabilisce un patto con gli utenti basato su:



Promozione delle attività, informazione su servizi e prestazioni;



Semplificazione delle procedure anche tramite informatizzazione;



Indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;



Informazioni, Ascolto e Customer Satisfaction

La Carta dei Servizi illustra in modo semplice e trasparente i seguenti aspetti:

- *la **presentazione** dell'Azienda Sanitaria di Matera e dei suoi principi fondamentali;*
- *le **informazioni** sui servizi e le prestazioni sanitarie offerte, sulla modalità di accesso, sulla loro fruizione e sulla continuità delle cure;*
- *gli **impegni** e gli **standard** di qualità che si intendono garantire,*
- *la **verifica** della qualità percepita dagli utenti nei confronti dei servizi sanitari;*



L'AZIENDA SANITARIA DI MATERA

CI PRESENTIAMO

*Mission, Vision, Organigramma,
Atto aziendale, Organismi*

LA CURA (STRUTTURE E SERVIZI)

*Dipartimenti, Presidi,
Distretti, Servizi
territoriali
+ Mappe*



QUALITA' E BENESSERE

*Indagine sulla
valutazione della
qualità dei servizi,
customer satisfaction
on line; indagine
servizi in rete*

MODALITA' DI TUTELA

*Carta Europea Diritti
malato; Commissione
Conciliativa Mista,
Regolamento Pubblica
Tutela;
Tutela della Privacy,
Volontariato (rapporti con
terzo settore)*



IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

*L'Azienda promuove il miglioramento della qualità
dei servizi e delle prestazioni sanitarie per i
cittadini anche attraverso un sistema di garanzie e
di criteri di qualità quantificabili.*



INFORMAZIONI UTILI

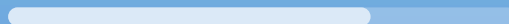
*Ufficio stampa,
Link Utili, Servizi on
line, Segnalazioni*



CI PRESENTIAMO



*Ambito territoriale e bacino di
utenza*



Dati demografici di sintesi



*Mission, visione e valori
aziendali*

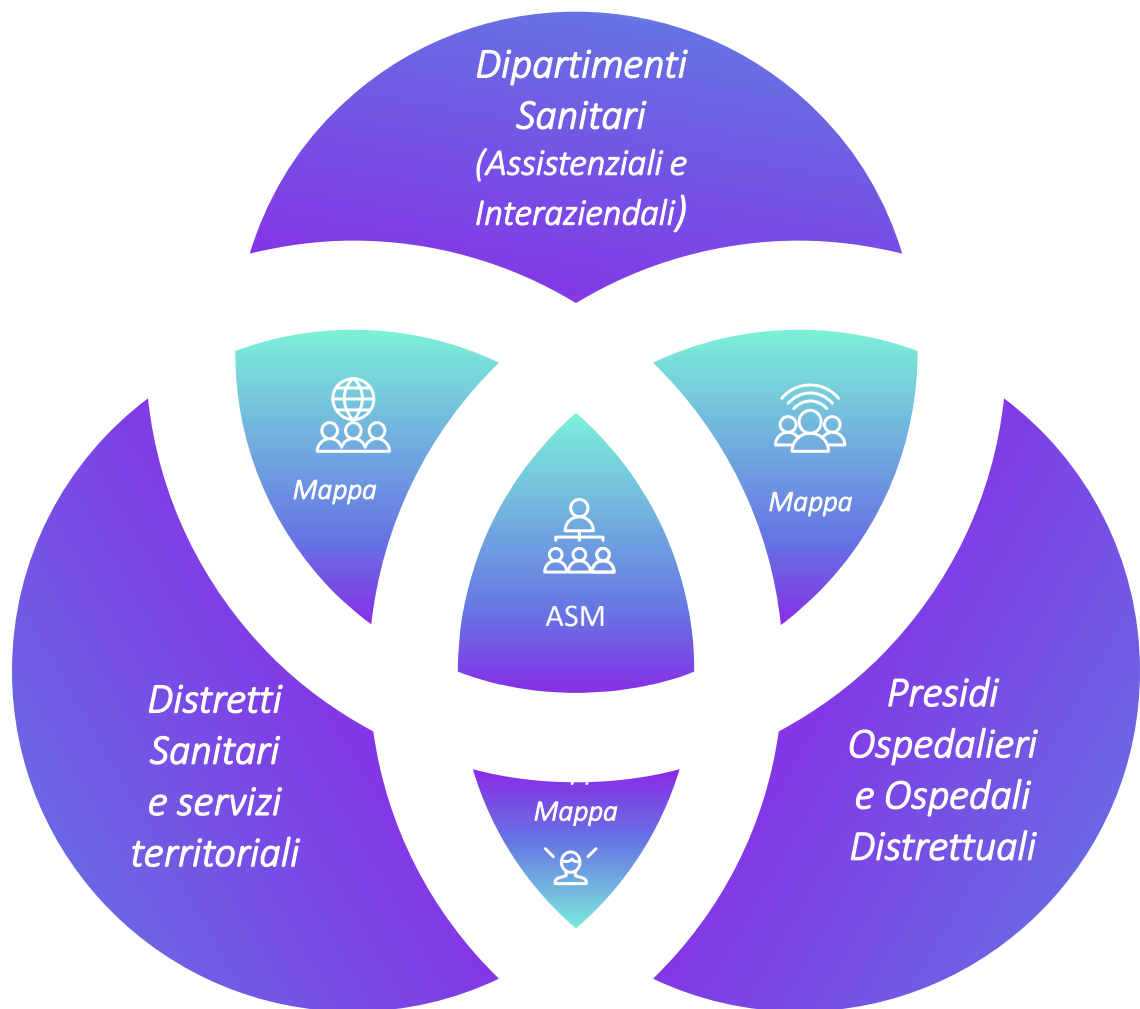


SISTEMA ORGANIZZATIVO AZIENDALE:

Direzione strategica

*Articolazione organizzativa e
strutturale*

Organigramma



LA CURA

Strutture e servizi

L'Azienda Sanitaria Locale di Matera eroga le prestazioni e i servizi dei vari livelli assistenziali attraverso strutture specifiche strutture territoriali.

MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

L'Azienda riconosce la centralità del cittadino quale titolare del diritto alla tutela della salute, nella definizione delle prestazioni sanitarie ed assistenziali e nella fruizione dei servizi stessi. A tal fine assicura la partecipazione dell'utente, singolo o tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, alle fasi di programmazione delle attività, valutazione della qualità dei servizi e tutela dei diritti degli utenti.



Ufficio Relazioni con il Pubblico



Commissione Conciliativa Mista



Regolamento Pubblica Tutela



Tutela della Privacy



Volontariato (rapporti con Terzo Settore)



Carta Europea Diritti del malato

QUALITA' E BENESSERE



45%

**Indagine sulla
valutazione della qualità
dei servizi**



10%

**Indagine servizi
in rete**



35%

**Customer
satisfaction on line**



10%

Standard e obiettivi di qualità:



Aspetti relazionali



Umanizzazione delle cure



Logistica e strutture



Informazione e comunicazione

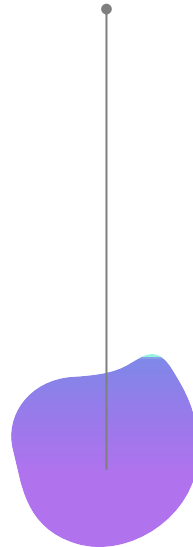
Vi informiamo

SEZIONE COVID 19

**Tutto quello che c'è da sapere.
Cosa fare in presenza di
sintomi?**

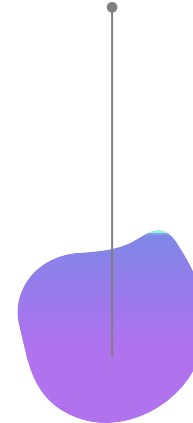
**Informazioni per una scelta
consapevole sul vaccino anti-
SARS- COV2
Campagna di Vaccinazione**

Comunicazione
interna
ed esterna



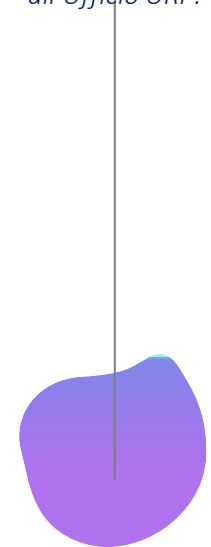
Ufficio stampa

Fascicolo
Sanitario
Elettronico,
Scelta revoca-
medico; richiesta
esenzioni, Tempi
di attesa...

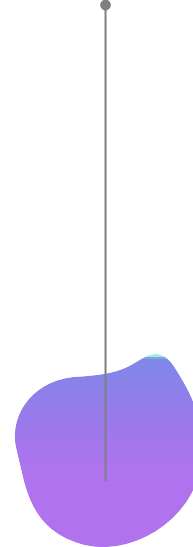


Servizi on line

Attraverso i
moduli presenti
sul sito web o
direttamente
all'Ufficio URP.



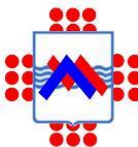
Segnalazioni



Link Utili



Grazie



azienda sanitaria locale
materà