

FISIOCENTRO srl  
(P.IVA 05131860586)  
Viale Trastevere, 6 - 00153 Roma

# Carta dei servizi

FISIOCENTRO srl  
P.IVA 05131860586  
Viale Trastevere, 6 - 00153 Roma

Rev 13 ottobre 2021

## Introduzione

La Carta dei Servizi Sanitari è il patto unilaterale che definisce mission, vision, obiettivi del Centro che formalizza il "patto" stipulato tra la struttura e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione della struttura con il consenso dell'utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

## I Principi

FISIOCENTRO srl (P.IVA 05131860586) Viale Trastevere, 6 - 00153 Roma, fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo Schema Generale di Riferimento della "Carta dei Servizi pubblici e sanitari"(D.P.C.M 19/5/1995) di seguito elencati:

UGUAGLIANZA, senza distinzione di età, sesso, nazionalità, etnia, religione, opinione, condizione fisica, psichica, economica nel trattamento dei servizi erogati.

IMPARZIALITA' di comportamento professionale attuato dal personale operante nella struttura sanitaria.

CONTINUITA' nella qualità e quantità dei servizi erogati.

DIRITTO DI SCELTA di ogni cittadino-utente di rivolgersi ad accreditata struttura analoga erogatrice dei medesimi servizi.

PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE fin dalle prime fasi di ingresso, per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio offerto dalla Struttura che, periodicamente acquisisce le valutazioni dell'utente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA del servizio attraverso il recepimento delle best-practice in materia gestionale e sanitaria finalizzandola al miglioramento continuo tipico della Qualità offerta dalla struttura.

La struttura

FISIOCENTRO Srl (P.IVA 05131860586) Viale Trastevere, 6 - 00153 Roma è una struttura convenzionata e accreditata alla Regione Lazio operante dal 1978 nel comprensorio della ASL Roma 2.

In trenta anni di attività il Centro ha cercato di recepire al meglio le richieste dei pazienti non trascurando continui aggiornamenti sia strutturali che organizzativi nel settore della Fisioterapia e Ginnastica medica, effettuata da personale qualificato.

Le condizioni e l'ambiente di lavoro in cui opera la struttura, sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei dipendenti, dei terzi coinvolti nelle operazioni, dei pazienti e del pubblico.

Il centro eroga prestazioni sanitarie di fisioterapia in favore:

- degli assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale,
- di terzi, singoli cittadini o enti pubblici e/o privati paganti in proprio in regime libero professionale

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività della struttura sono:

- il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- il personale come bene per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;
- l'innovazione a tutti i livelli per sostenere continui cambiamenti in corso nel settore;
- la ricerca della massima efficienza possibile.

La convenzione con il SSN

Il Centro, come detto, è convenzionato con il servizio sanitario nazionale (SSN).

Per usufruire della convenzione è importante sapere che:

- è necessario recarsi dal medico di base che prescriverà gli esami strumentali sul modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) "impegnativa", con un massimo di 8 prestazioni per richiesta. Questa prescrizione consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSN e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento del ticket regionale previsto;
- la validità delle prescrizioni è di 365 giorni (1 anno) dalla compilazione;
- le richieste rilasciate dal medico vanno firmate al momento dell'accettazione e devono essere accompagnate necessariamente da documento di identità e tessera sanitaria;
- gli esenti per reddito (inferiore a Euro 36.151 ,98 annui per nucleo familiare con età superiore ai 65 anni o inferiore ai 6 anni, disoccupazione, etc.), sono esentati dal pagamento del ticket in base ad un codice di identificazione dell'esenzione attribuito e contrassegnato dal medico al momento della compilazione della richiesta.

Legale rappresentante: Dott. Simone Moscati

Direttore tecnico Dott.ssa Laura Troilo

Titolare e Responsabile Privacy Regolamento UE 2016/679 Fisiocentro Srl Tel. 065896082 e-mail: [trastevere@fisioplusroma.it](mailto:trastevere@fisioplusroma.it)

DPO Elisa Tysserand Email [elisatysserand@tiscali.it](mailto:elisatysserand@tiscali.it)

Orario

Lun-Ven: 8.00-20.00 / Sab: 8.00/14.00

Come raggiungerci:

Il centro è raggiungibile utilizzando le linee autobus H, 75, 170 0 il tram 8.

## Accettazione

La prenotazione delle terapie possono può essere effettuata direttamente presso l'Accettazione negli orari di apertura del centro.

Al momento dell'accettazione vengono richiesti:

- dati anagrafici
- recapiti telefonici per eventuali comunicazioni
- prescrizione del Medico Curante o dello Specialista assieme al documento di identità e tessera sanitaria
- informazioni su terapie e notizie anamnestiche che possono risultare utili
- sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali come da normativa vigente.

I dati relativi agli utenti vengono raccolti, trattati e tutelati nel pieno rispetto della normativa vigente (GDPR - Regolamento UE 2016/679).

Il pagamento può essere effettuato tramite contanti, assegno o POS.

## Pagamento delle prestazioni

I cittadini-utenti non esenti sono tenuti, secondo la normativa e le tariffe vigenti, al pagamento di una quota di partecipazione (Ticket); il pagamento viene effettuato presso l' Accettazione.

## Cosa portare

I cittadini-utenti sono pregati di portare, al momento della prestazione, la documentazione clinica personale disponibile: eventuali cartelle cliniche, altri accertamenti eseguiti. E' altresì importante che i cittadini-utenti informino il personale tecnico e medico delle eventuali terapie in atto o della presenza di Pace-Maker, Defibrillatore, Stimolatore, nonché di situazioni fisiologiche particolari come la gravidanza.

## Informazioni generali

Al paziente vengono comunicate le informazioni necessarie per eseguire l'esame al meglio.

## Prestazioni

### Servizi convenzionati

- Elettroterapia
- Infrarossi
- Kinesi attiva e passiva
- Riabilitazione neuromotoria
- Mobilizzazioni della colonna

### Servizi autorizzati

- Tecarterapia
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Ionoforesi
- Tens e Diadinamica
- Elettrostimolazione
- Correnti           antalgiche
- Ultrasuoni
- O.P.A.F
- Trazioni
- Pompage
- Massoterapia segmentaria
- Massoterapia total body
- Linfodrenaggio manuale
- Ginnastica posturale
- Rieducazione propriocettiva
- Rinforzo muscolo scheletrico
- Bendaggi funzionali
- Kinesiotaping
- Osteopatia

## Reclami

Fisiocentro srl garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere ed eventualmente risolvere situazioni spiacevoli e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/paziente può presentare reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto, che può essere richiesto in Accettazione;
- lettera sottoscritta in carta semplice indirizzata alla Direzione della struttura o consegnata brevi mani in Accettazione o via mail [trastevere@fisioplusroma.it](mailto:trastevere@fisioplusroma.it)

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di immediata risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati.

## Questionari

All'utente/paziente viene consegnato un questionario di gradimento dei servizi erogati dalla struttura da compilare in forma anonima.

## Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Con frequenza quadrimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti. Sulla base delle risposte, la Direzione apporterà le dovute correzioni provvedendo alla eliminazione di eventuali disservizi riscontrati, fonte di insoddisfazione da parte degli utenti.

Gli operatori di Fisiocentro srl sono fermamente convinti che il miglioramento del livello di qualità nell'erogazione dei propri servizi non possa prescindere dagli standard generali e specifici riferiti al complesso, nonché alle singole prestazioni, resi all'utente.

In tale ottica la Struttura Sanitaria è orientata a perseguire alcuni fattori di qualità, monitorati da specifici indicatori, riscontrabili nelle diverse fasi dell'esperienza del cittadino-utente fruitore del servizio erogato.

#### Tutela degli utenti

Gli standard di qualità della Struttura Sanitaria vengono costantemente monitorati con l'ausilio di appositi questionari di "Analisi della soddisfazione del cittadino-utente" i cui risultati, in forma anonima e collettiva vengono resi disponibili al pubblico.

#### Accoglienza, Cortesia e Disponibilità

La Struttura Sanitaria, fin dalle prime fasi dell'esperienza del paziente, garantisce un elevato livello di accoglienza integrato da cortesia e disponibilità orientato dalle esigenze personali del cittadino-utente che fruisce dei servizi erogati.

#### Semplicità nella Prenotazione, Tempestività, Limitazione delle liste d'attesa

La Struttura Sanitaria s'impegna a garantire puntualità limitando al massimo l'eventuale tempo di attesa rispetto all'orario di esecuzione fissato in prenotazione.

#### Chiarezza di informazione, nella segnaletica e nel servizio di orientamento

La Struttura Sanitaria garantisce trasparenza nella propria gestione amministrativa fornendo al pubblico ogni informazione utile, pertinente alla tipologia della prestazione erogata, inerente ai tempi di attesa, riguardante le tariffe applicate sia ai soggetti privati sia a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale.

#### Visibilità del personale, Facilità d'accesso, Flessibilità

La Struttura Sanitaria adotta una rigorosa politica di "tutela" del cittadino-paziente fornendo, in ogni fase dell'esperienza, la massima semplicità d'accesso alle prestazioni erogate,

all'identificazione del personale operante presso la sede. L'apertura al pubblico è disponibile per un ampio arco di tempo.

#### Piani di miglioramento e programmazione della Qualità

La Struttura Sanitaria ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento continuo e del mantenimento del livello di Qualità nell'erogazione dei propri servizi, monitorare costantemente i principali fattori di qualità, mediante specifici indicatori, riscontrabili nelle diverse fasi dell'esperienza del cittadino-paziente fruitore del servizio erogato.

Per mantenere un efficace livello di qualità attesa la Struttura Sanitaria viene verificata periodicamente da Enti certificatori esterni.

#### Normativa applicabile

La realizzazione della "Carta Dei Servizi", strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei Servizi Sanitari erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- Art. 32 della Costituzione la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti ".
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.

La Legge ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, prevedendo il diritto di chi vi abbia interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, di accedere ai documenti formati o, comunque, utilizzati dalla pubblica amministrazione, indicando che l'attività amministrativa deve essere ispirata a criteri di economicità, di efficienza, di speditezza, di responsabilità, di semplicità e di partecipazione; le norme sull'accesso evidenziano altresì che l'attività amministrativa nel suo complesso deve essere ispirata anche al principio di trasparenza, inteso come accessibilità alla documentazione dell'amministrazione o da questa utilizzata",

- Legge 11 luglio 1995, n. 273 "Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"

La Legge risponde alla straordinaria necessità ed urgenza di procedere alla razionalizzazione di procedimenti amministrativi particolarmente complessi per la pubblica amministrazione e gravosi per i cittadini, anche al fine di accrescere l'efficienza delle strutture pubbliche. In particolare, l'art. 2 prevedeva l'emanazione, con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi, predisposte d'intesa con le amministrazioni interessate, nonché, l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di

concessione o mediante convenzione, di carte dei servizi specifiche, sulla base dei principi indicati dalla direttiva P.C.M. 27.1.1994 e dello schema di riferimento.

- Legge n. 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" prevede, per i portatori di interesse e i rappresentanti delle categorie di utenti e di cittadini, la possibilità di segnalare episodi di cattiva amministrazione, conflitto d'interessi e corruzione attraverso un canale d'ascolto dedicato, quale l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). La funzione di comunicazione esterna ed interna era già stata prevista dalla Legge n. 150/2000 che promuove la pubblica amministrazione a soggetto di relazione con il cittadino sostenendone la partecipazione attiva.

- Decreto Legislativo 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

Il Decreto illustra come i servizi pubblici debbano stabilire e aggiornare "le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti" e introduce il concetto di trasparenza quale "il livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche".

- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell'articolo II della L. 15 marzo 1997, n. 59"

Il decreto ridisegna la materia dei controlli interni e delle valutazioni della Pubblica Amministrazione.

L'ultimo capo del provvedimento, dedicato alla qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi, riporta la necessità che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi. Lo stesso articolo abroga l'art. 2 della legge I I luglio 1995 n. 273 che prevedeva l'emanazione, con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi, predisposte d'intesa con le amministrazioni interessate, nonché, l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di carte dei servizi specifiche, sulla base dei principi indicati dalla direttiva P.C.M. 27.1.1994 e dello schema di

riferimento. Tuttavia, precisa, che restano applicabili, sino a diversa disposizione, i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi dell'articolo citato.

Dispone che le modalità di adozione delle carte di servizi, nonché le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità saranno stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvederà con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata.

- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. I della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni' .

Il decreto rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino. L'art. 14 del citato decreto fissa alcuni principi in materia di partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini che sono in assoluta coerenza con quelli della "Carta dei servizi". La norma investe, con l'autorevolezza della legge, tutti i temi cardine della "Carta dei servizi" individuando nella personalizzazione, nell'umanizzazione, nel diritto all'informazione, nelle prestazioni alberghiere e nell'andamento dell'attività di prevenzione i principali fattori della qualità dei servizi sanitari. La stessa norma, poi: prevede la definizione di un sistema nazionale di indicatori per la misurazione della qualità, individuando le procedure per verificare l'andamento dei servizi e fissare gli interventi per l'ulteriore miglioramento degli stessi; pone a carico delle aziende l'obbligo di attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso; - afferma il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e fissa le procedure di presentazione del reclamo stesso; - impegna le aziende sanitarie a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individua le figure responsabili dell'adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi; assicura la consultazione dei cittadini e delle loro organizzazioni di tutela dei diritti sull'organizzazione dei servizi e sulla verifica della qualità;

- Decreto legislativo 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che prevede tra l'altro la pubblicazione sui siti istituzionali della Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi erogati, i costi contabilizzati e i tempi medi di erogazione dei servizi.

- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384

Il decreto reca l'accordo di lavoro del comparto Sanità, che assume il miglioramento delle relazioni con l'utenza come obiettivo fondamentale dell'azione amministrativa e prevede l'approntamento di strumenti finalizzati alla tutela degli interessi degli utenti, alla più agevole utilizzazione dei servizi, all'informazione sui servizi stessi e alle procedure di reclamo.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" "Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994;

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive".

La presente direttiva definisce i principi e le modalità per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive disposizioni correttive. Ai principi della direttiva, con gli opportuni adeguamenti in funzione delle risorse disponibili e delle esperienze maturate, dell'attività svolta, delle dimensioni, delle caratteristiche organizzative e degli ordinamenti, si uniformano le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 del decreto legislativo n. 29 del 1993.

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"

In esecuzione del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito, con modificazione, dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, il decreto definisce lo schema generale di riferimento per l'adozione della Carta dei servizi pubblici sanitari. Il decreto fornisce indicazioni, criteri di attuazione, linee guida, metodologia e materiali esemplificativi più adeguati. Sulla base di tali indicazioni le singole strutture dovranno definire specifiche strategie di attuazione della "Carta". Lo schema generale specifica la necessità di individuare indicatori di qualità e fissare standard generici e specifici, riconosce quale fattore essenziale la chiarezza e tempestività dell'informazione da fornire agli utenti, e sottolinea l'importanza dell'accoglienza e accompagnamento, della tutela e della partecipazione che ogni ASL è chiamata a garantire agli utenti.

- Delibera n. 88/20 "Linee Guida per la definizione degli standard di qualità" le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105120 le "Linee Guida per la predisposizione del

programma triennale per la trasparenza e l'integrità". Gli standard devono, quindi, essere rilevanti, significativi rispetto al servizio, misurabili ed effettivamente monitorati, pubblicizzati, facilmente comprensibili e verificabili dagli utenti. Il raggiungimento degli standard di qualità rappresenta uno degli elementi che contribuisce alla determinazione del livello complessivo di Performance.

- Delibera n. 3/2012 che suggerisce con le "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" ulteriori sei dimensioni con le quali rappresentare con maggior completezza la qualità effettiva del servizio erogato: continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia e ribadisce che è la Carta dei servizi, l'atto di riferimento per la definizione degli standard di qualità".
- Linee guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95;

"Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale"

Le linee-guida rispondono alla finalità di indirizzare, supportare e avviare il monitoraggio delle diverse fasi del processo di diffusione e applicazione delle Carte dei Servizi sanitari. Esse hanno i seguenti obiettivi:

-fornire una serie di prime indicazioni programmatiche e di suggerimenti utili per orientare le iniziative operative proprie del livello locale;

- avviare il sostegno centrale e il monitoraggio al processo di attuazione
- Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95 "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari"
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 "Iniziativa per l'attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini"

La Circolare richiama l'attenzione delle ASL sulla necessità di attuare provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia all'azione amministrativa suggerendo misure concrete, quali l'istituzione degli uffici di informazione e pubbliche relazioni, la verifica della segnaletica e della modulistica utilizzata dai cittadini per l'accesso alle prestazioni sanitarie.