

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Lecco

---

## CARTA DEI SERVIZI

**SEMPRE PIÙ VICINI  
PER ASCOLTARTI**



# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale della Provincia di Lecco mette al centro la persona, la relazione con il cittadino: "per noi il paziente non è un semplice utente, ma un individuo con i propri bisogni, capace di scegliere, in collaborazione con il proprio medico, la prestazione più aderente alle proprie necessità."

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), istituito in attuazione al Decreto Legislativo 29/93, nasce con lo scopo di migliorare la comunicazione con i cittadini e come luogo di incontro tra l'Azienda e il cittadino.

Puoi rivolgerti agli operatori dell'URP non solo per formulare encomi al personale o segnalazioni su eventuali disservizi ma anche e soprattutto per avere informazioni e indicazioni per accedere facilmente ai servizi e fruire al meglio delle prestazioni sanitarie.

In particolare l' URP:

- Fornisce informazioni sull'organizzazione e sul funzionamento dell'Ospedale;
- Raccoglie le segnalazioni dei cittadini: encomi reclami o spunti di miglioramento;
- Effettua il monitoraggio attivo della qualità percepita attraverso la somministrazione di questionari di gradimento per l'area ambulatoriale e di degenza.
- Apre un'istruttoria per ogni segnalazione di disservizio al fine di accertarne le cause e mettere in atto, con la direzione aziendale, i correttivi necessari a migliorare i processi aziendali;
- Fornisce risposta a tutte le segnalazioni entro 30 giorni;



## VOLONTARIATO

---

Negli ospedali di Lecco e Merate operano da sempre diverse associazioni di volontariato sia direttamente nei reparti che fornendo un servizio di supporto e informazione agli utenti.

I volontari, con la loro preziosa funzione di trait d'union fra gli operatori e i cittadini, sono sempre di più protagonisti di progetti di umanizzazione dei

servizi sanitari attraverso campagne informative, indagini e organizzazione di eventi per l'adozione di buone pratiche.

I volontari in ospedale si riuniscono nel **Comitato Consultivo Misto**, un organismo costituito dalle Associazioni di Volontariato operanti sul territorio della provincia di Lecco e da rappresentanti dell'ASST.

Il Comitato Consultivo Misto svolge il proprio ruolo all'interno di questi ambiti:

- Umanizzazione delle strutture sanitarie, migliorando il rapporto
- Tra operatori e cittadini;
- Interazione con gli URP dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale;
- Collaborazione per la definizione ed attuazione di strumenti finalizzati alla valutazione della customer satisfaction;
- Promozione della comunicazione con il cittadino.

Fanno parte del comitato consultivo misto:

<b>ABIO</b>	<b>Associazione per il Bambino in Ospedale</b> 📍 Presidio Ospedaliero di Lecco c/o Pediatria 📍 Presidio Ospedaliero di Merate c/o Pediatria
<b>ACMT</b>	<b>Associazione per la Cura dei Malati in Trattamento Palliativo</b>
<b>AICIT</b>	<b>Associazione Italiana Contro I Tumori</b>
<b>AIDO</b>	<b>Associazione Italiana per la Donazione di Organi, tessuti e cellule</b>
<b>AIPA</b>	<b>Associazione Italiana Pazienti Anticoagulati</b> 📍 Presidio Ospedaliero di Lecco c/o Poliambulatori
<b>ANED</b>	<b>Associazione Nazionale Emodializzati</b>
<b>ANFFAS</b>	<b>Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali</b>
<b>ANDOS</b>	<b>Associazione Nazionale Donne Operate al Seno</b>
<b>ANTEAS</b>	<b>Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà</b>
<b>ASVAP</b>	<b>Associazione Volontari Aiuto Ammalati Psicici</b>
<b>AVIS</b>	<b>Associazione Volontari Italiani Sangue</b>
<b>AVO</b>	<b>Associazione Volontari Ospedalieri</b> 📍 Presidio Ospedaliero di Lecco: 4° PIANO 📍 Presidio Ospedaliero di Merate: c/o Spazio Associazioni
<b>CRI</b>	<b>Croce Rossa Italiana Lecco</b>
<b>GILS</b>	<b>Gruppo Italiano Lotta alla Sclerodermia</b> 📍 Sportello psicologico c/o Medicina Presidio Ospedaliero di Merate
<b>L.I.L.T.</b>	<b>Lega Italiana per la Lotta ai Tumori Lecco - Merate</b>
<b>NUOVAMENTE</b>	<b>Associazione di pazienti con cerebrolesioni e afasia acquisita</b>
<b>TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO</b>	

---

# COME CONTATTARCI

Attualmente in Azienda sono a tua disposizione tre Uffici Relazioni con il Pubblico nei tre Presidi Ospedalieri, ciascuno con il proprio Referente. Nelle sedi ambulatoriali territoriali troverai un incaricato che ha il compito di raccogliere le eventuali segnalazioni del cittadino, siano esse scritte o verbali, e di trasmetterle al Referente URP.

## ... AIUTACI A MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO

---

### INVIO DI SEGNALAZIONI (reclami, encomi, osservazioni) ALL'URP

Le tue segnalazioni sono per noi un elemento utile al miglioramento continuo dei nostri servizi. I reclami, ma anche le semplici osservazioni, ci forniscono preziosi suggerimenti e gli encomi ci permettono di individuare le "buone pratiche" che hai notato in un reparto o nel corso di una prestazione ed estenderle al resto dell'Azienda.

Puoi presentare reclamo in forma scritta o verbale:

- Presentandoti personalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) negli orari di apertura;
- Esponendo telefonicamente al Referente URP il problema constatato;
- Inviando comunicazione tramite posta ordinaria o posta elettronica;
- Inviando un fax;
- Compilando il modulo di "Segnalazione" disponibile online sul sito aziendale, nelle strutture ambulatoriali e di degenza e depositandolo negli appositi contenitori, disponibile nelle strutture ospedaliere.

I reclami pervenuti direttamente alla Direzione aziendale vengono comunque trasmessi all'URP della struttura di competenza.

Nel caso in cui si vogliono esercitare eventuali diritti di natura risarcitoria, andrà inoltrata formale richiesta all'avvocatura.

Se, avendo fruito dei servizi offerti dall'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale, desideri esprimere l'apprezzamento per l'assistenza ricevuta, puoi presentare encomio scritto o verbale con le modalità già indicate per i reclami. (Tutti gli encomi pervenuti all'URP sono registrati, classificati e ricevono un ringraziamento scritto da parte dell'azienda.)

## ... FACCI CONOSCERE LA TUA OPINIONE

---

### CUSTOMER SATISFACTION

L'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale della Provincia di Lecco ha attivato, ormai da anni, un processo di rilevazione della soddisfazione dei cittadini mediante questionari di soddisfazione specifici per i degenti, distribuiti all'interno della cartellina di accoglienza disponibile presso la postazione letto del paziente, e per i pazienti ambulatoriali, a disposizione presso le sale di attesa, le casse o dislocati in appositi espositori in aree di passaggio.

Ti invitiamo quindi a farci conoscere il tuo parere compilando il questionario di gradimento del servizio.

I dati raccolti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico attraverso le segnalazioni e i questionari di gradimento sono periodicamente analizzati e utilizzati per migliorare i servizi e l'organizzazione dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale.

Una volta l'anno pubblichiamo sul nostro sito i report relativi al gradimento dei servizi nell'Area Ambulatoriale e nell'Area Degenza

## ... VOGLIAMO ASCOLTARE LA TUA VOCE

---

### SERVIZIO DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI

☎ 0341 489107  
📠 0341 489104

✉ sportello.ascolto@asst-lecco.it

Talvolta, a causa del verificarsi di eventi indesiderati o di incomprensioni, tra cittadini e professionisti si creano situazioni conflittuali che riteniamo importante affrontare.

Per questo dal 2005 è attivo presso l'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale della Provincia di Lecco un servizio di Ascolto e Mediazione dei conflitti in grado di offrire uno "spazio di ascolto" ai cittadini che, avendo fruito di prestazioni presso le nostre strutture, si ritengono insoddisfatti e desiderano manifestare il proprio vissuto ed eventuali necessità.

Previa valutazione dei casi e dopo aver ascoltato anche i professionisti coinvolti, i mediatori possono organizzare un incontro tra cittadini e professionisti per ristabilire un dialogo che consenta ad ognuno di esprimere il proprio punto di vista, approfondire gli eventi, confrontarsi, affrontare i problemi emersi e ricercare insieme soluzioni possibili.

Puoi accedere al servizio di Ascolto e Mediazione dei conflitti contattando, per un appuntamento, il coordinatore del servizio, presso l'URP di Lecco negli orari di apertura. Il percorso può anche esserti proposto dagli operatori a seguito di un tuo reclamo.

---

## UFFICIO PUBBLICA TUTELA

### UPT AZIENDA SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE

---

📍 P.O. di Lecco - Piano 0 - corridoio a destra della Cassa Centrale  
venerdì 10:00 – 12:00

Il Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela riceve il cittadino anche su appuntamento previo contatto telefonico o e-mail ai seguenti recapiti:

☎ 0341 489114

✉ upt@asst-lecco.it

### COS'È L'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

---

- L'Ufficio di Pubblica Tutela è un ufficio autonomo e indipendente dall'Azienda ASST.
- Il Responsabile dell'ufficio è nominato dal Direttore Generale dell'ASST e fornisce la propria opera a titolo gratuito avvalendosi dell'aiuto di personale volontario.
- L'UPT ha lo scopo di verificare che l'accesso ai servizi dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti ed alle condizioni previste nella Carta dei Servizi.
- L'UPT costituisce uno strumento di tutela per le persone che accedono all'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale.

In particolare l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- Fornisce informazioni al cittadino sulle modalità di organizzazione dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale e di erogazione dei servizi;
- Attiva interventi mirati su segnalazione di casi concreti al fine di mettere l'utente in condizioni di tutelare i propri diritti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ed i Responsabili di tutti i Dipartimenti e Strutture aziendali collaborano con il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela per favorire l'esercizio delle sue funzioni.

In particolare è garantito un continuo scambio di informazioni tra UPT e URP per l'eventuale approfondimento delle istanze pervenute all'UPT.

# TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO

## UPT AZIENDA SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE

📍 P.O. di Lecco - Piano 0 - corridoio a destra della Cassa Centrale

🕒 lunedì 9:00 – 11:00 | giovedì 9:30 – 11:00, su appuntamento

☎ 329 1892639 📞 0341 489348

✉ [tdm-lecco@cittadinanzattiva.it](mailto:tdm-lecco@cittadinanzattiva.it)

## COS'È IL TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

I compiti del TDM sono:

- Garantire che ovunque un cittadino abbia necessità di assistenza, consulenza, aiuto per far valere legittime aspettative, esso possa trovare strumenti e opportunità per ottenere la tutela e la protezione dei suoi diritti;
- Promuovere la partecipazione civica, affinché i cittadini stessi siano protagonisti delle azioni di tutela in ambito sanitario, sia mediante l'accoglienza nelle attività del TDM, sia mediante l'apertura di spazi di attivismo civico nell'organizzazione sanitaria.

Il TDM è una rete costituita da cittadini comuni, ma anche da operatori dei servizi e da professionisti, che si impegnano a titolo volontario. (...)

L'attività del TDM è volta alla ricerca delle soluzioni finalizzate a rimuovere situazioni di sofferenza inutile e di ingiustizia.





- Presidio ospedaliero di Lecco
- Poliambulatorio di Calolziocorte
- Poliambulatorio di Oggiono
- Presidio ospedaliero di Merate
- Poliambulatorio di Casatenovo
- Presidio ospedaliero di Bellano
- Poliamb. di Mandello del Lario

**Superstrada Milano-Lecco**  
SS36 - Strada Provinciale 72 (Lungolago)

**Linea FFSS Milano - Tirano**

**848 884422**

**Numero Verde Unico**

ASST della Provincia di Lecco

**800 638638**

**Numero verde unico regionale**

Per prenotazioni (solo da telefono fisso)

Per prenotazioni da cellulare 02 999599

**URP PRESIDIO LECCO**

- 📍 Palazzina dell'amministrazione
- 🕒 da lunedì a venerdì  
9:30 - 12:30 | 14:00 - 15:30
- ✉ [urp@asst-lecco.it](mailto:urp@asst-lecco.it)

☎ 0341 489105

📠 0341 489104

**URP PRESIDIO MERATE**

- 📍 Palazzina dell'amministrazione
- 🕒 da lunedì a venerdì  
9:30 - 12:30 | 14:00 - 15:30
- ✉ [urp.merate@asst-lecco.it](mailto:urp.merate@asst-lecco.it)

☎ 039 5916431

📠 039 5916420

**DIRETTORE SANITARIO: VITO CORRAO**

Rev. 03  
Marzo 2020  
Mod. r179

