

# La Carta dei servizi dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute

Matrice delle revisioni					
Revisione	Data	Descrizione / Tipo modifica	Redatta da	Verificata da	Approvata da
00	21/05/2024	Emissione	Sandro Santarossa	Sandro Santarossa	Sandro Santarossa
01					
02					
03					
04					
05					
06					

## Sommario

Presentazione .....	3
L'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute .....	3
Logo aziendale .....	4
Missione istituzionale .....	4
I meccanismi di tutela e partecipazione dei cittadini .....	5
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....	5
Modulistica .....	6
L'Amministrazione Trasparente .....	6
I diritti dei cittadini .....	6
I doveri dei cittadini .....	8
Call Center sanitario e sociosanitario regionale .....	9
Le emergenze – L'accoglimento della domanda di soccorso dei cittadini e la SORES .....	11
La SSD Gestione Assicurativa Centralizzata .....	12
Riferimenti aziendali .....	12

## Presentazione

La carta dei servizi è il patto con il quale ciascun Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità, informando l'utente in merito alle modalità di tutela previste. La Carta dei Servizi della Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute (ARCS) è uno strumento per la tutela del diritto alla salute del cittadino e si pone a garanzia della qualità dei servizi erogati fornendo una descrizione dell'Azienda per:

- conoscere ed utilizzare al meglio i servizi offerti agevolandone l'accesso;
- partecipare, direttamente o attraverso le associazioni di volontariato e gli altri Enti del Terzo Settore, al miglioramento della qualità dei servizi;
- conoscere e tutelare i propri diritti in qualità di cittadino utente.

È costituita dal presente documento di sintesi che rinvia alle diverse sezioni del sito istituzionale le informazioni di dettaglio soggette a frequente modifica.

I soggetti destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta, le farmacie, le altre pubbliche amministrazioni.

## L'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute

L'Azienda è denominata "Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute", con acronimo "ARCS". La sede legale dell'ARCS è a Udine, in via Pozzuolo n. 330. L'Azienda ha personalità giuridica pubblica e autonomia imprenditoriale, tecnica e organizzativa ed è un'articolazione del Servizio Sanitario Regionale (SSR) della Regione Friuli Venezia Giulia. ARCS ha Codice Fiscale e Partita IVA 02948180308. ARCS opera anche presso sedi operative distribuite nel territorio regionale.

## Logo aziendale

Il logo aziendale è il seguente:



Il logo si caratterizza per la presenza di cinque frecce colorate. I colori diversi rappresentano i cinque Enti del SSR con i quali ARCS si rapporta e verso i quali esercita l'azione di coordinamento.

L'orientamento delle frecce, convergenti verso il centro, esprime la funzione di centralizzazione di alcuni servizi per i quali ARCS svolge l'azione di gestore diretto. Il richiamo alla Regione indica la terza funzione di ARCS, consistente nel supporto tecnico alla Direzione centrale salute, politiche sociali e disabilità.

## Missione istituzionale

La missione istituzionale di ARCS è identificabile in quattro distinte funzioni:

- Supporto tecnico alla Direzione Centrale Salute, Politiche Sociali e Disabilità (DCS) per la definizione e la realizzazione degli obiettivi di governo in materia sanitaria e sociosanitaria.
- Coordinamento degli Enti del SSR ai quali trasferisce le scelte strategiche regionali in materia di programmazione attuativa e monitoraggio nella loro realizzazione.
- Erogazione di alcuni servizi accentrati di natura amministrativa, sanitaria, sociosanitaria, tecnica e logistica.
- Supporto alle attività di ricerca degli Enti del SSR e sviluppo di programmi in ambito di innovazione in sanità. ARCS opera come elemento di congiunzione tra il momento politico-strategico e il livello operativo aziendale, assicurando un governo coordinato, orientato e sostenibile del Servizio Sanitario Regionale, nell'ottica di fornire la massima aderenza dell'offerta ai bisogni della popolazione, in un contesto in continua evoluzione tecnologica e organizzativa.

## I meccanismi di tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute assicura la tutela dei cittadini in caso di disservizi attraverso la possibilità di presentare segnalazioni e reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sia da parte di singoli sia da parte di Enti del Terzo Settore accreditati. Le situazioni di disagio e di insoddisfazione espresse dagli utenti costituiscono il punto di partenza per la progettazione e l'attivazione di tutti quegli interventi di miglioramento che consentono di adeguare i servizi alle effettive esigenze dei cittadini.

### L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è incardinato nella Struttura Semplice di Dipartimento "Comunicazione e Qualità" e svolge funzioni di informazione, ascolto, accoglienza e risposta alle esigenze espresse dai cittadini. In particolare l'URP facilita il contatto dei cittadini con i servizi attraverso l'informazione sull'Azienda, sui servizi e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, garantisce il diritto dei cittadini ad essere informati e ascoltati, a ricevere risposte chiare ed esaurienti, e promuove la semplificazione dei percorsi favorendo il ruolo attivo e la partecipazione al miglioramento dei servizi offerti.

I riferimenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono:

Telefono URP: 0432 1438151 (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00)

Fax: 0432 1438159

E-mail URP: [urp@arcs.sanita.fvg.it](mailto:urp@arcs.sanita.fvg.it).

L'URP raccoglie suggerimenti, osservazioni, proposte, reclami ed elogi. Le segnalazioni vengono tempestivamente prese in carico per contribuire alla risoluzione del problema manifestato dall'utenza e risultano utili per definire interventi di miglioramento della qualità. A tale scopo è stata predisposta la procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami, in particolare per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e di insoddisfazione, nel rispetto dei principi di equità e trasparenza, in un'ottica di reciproca collaborazione tra cittadino e Azienda.

L'URP promuove la corretta immagine dell'Azienda anche coordinando le attività per l'utilizzo del logo aziendale e per l'accoglimento delle richieste di patrocinio.

L'URP collabora all'elaborazione ed alla realizzazione di opuscoli, stampe e altro materiale informativo di interesse per il cittadino in tema di promozione della salute ed organizzazione dei servizi, promuove iniziative di rilevazione della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti e coadiuva la Direzione Strategica per tutti gli aspetti di comunicazione istituzionale, anche attraverso la gestione del sito web aziendale.

L'URP svolge anche attività di comunicazione al fine di assicurare un costante flusso informativo all'interno ed all'esterno dell'Azienda avendo anche il compito di redigere ed aggiornare la Carta dei Servizi di ARCS.

## Modulistica

Nel sito ARCS all'indirizzo <https://arcs.sanita.fvg.it/it/cittadini/modulistica/> vengono resi disponibili i fac-simile che più frequentemente sono necessari per i procedimenti a istanza di parte.

## L'Amministrazione Trasparente

L'Azienda adotta il principio della trasparenza intesa come accessibilità totale dei dati e dei documenti detenuti, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. L'elemento centrale della trasparenza è rappresentato dalla pubblicazione di dati e notizie relativi all'Azienda sul sito internet istituzionale [www.arcs.sanita.fvg.it](http://www.arcs.sanita.fvg.it). In conformità a quanto disciplinato dal D.Lgs. 33/2013, l'Azienda ha istituito nella home page del sito istituzionale [www.arcs.sanita.fvg.it](http://www.arcs.sanita.fvg.it) un'apposita sezione raggiungibile dal link identificabile dall'etichetta "Amministrazione trasparente". Le segnalazioni relative alla mancata pubblicazione di atti o documenti previsti dal D.Lgs. 33/2013 sul sito "Amministrazione trasparente" dovranno essere inviate al Responsabile della Trasparenza all'indirizzo Pec: [arcs@certsanita.fvg.it](mailto:arcs@certsanita.fvg.it).

## I diritti dei cittadini

Al cittadino che accede ai servizi dell'Azienda sono garantiti i seguenti diritti:

*Il rispetto della dignità e dei diritti della persona nonché il diritto alla qualità e all'adeguatezza dell'assistenza e dei servizi*

- essere rispettato nella propria dignità personale e non essere interpellato con ingiustificata confidenza o con il nome della malattia;
- essere assistito con attenzione all'insieme dei bisogni, indipendentemente dalle condizioni sociali, economiche, culturali e religiose;
- essere trattato dagli operatori con cortesia, umanità e senza arroganza anche in presenza di errori od omissioni;
- non subire costrizioni senza giustificato motivo;
- essere facilitato nell'accesso alle prestazioni ed evitare file inutili, passaggi in diversi sportelli per una stessa prestazione e lunghi tempi di attesa per gli adempimenti burocratici connessi alle prestazioni;
- avere assicurato il rispetto del divieto di fumo in tutti i locali;
- assenza di barriere architettoniche e disporre di ascensori funzionali e funzionanti.

*Il Diritto all'informazione*

- avere informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi (orari, dislocazione, etc.) e sulla loro accessibilità;
- poter identificare, in base ad elementi obiettivi, il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori;
- essere ascoltato dagli operatori in merito a sintomi ed esperienze che possono meglio inquadrare le condizioni cliniche;
- avere garantito l'accesso alle informazioni senza barriere linguistico-culturali;
- avere assicurata la riservatezza sui dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;

- essere assistito con modalità conformi agli standard internazionali di sicurezza ai quali l'Azienda ha aderito;
- avere la garanzia che sono definite ed adottate procedure per evitare scambi di persona nelle prestazioni, e in tutte le pratiche;

#### *La tutela dei diritti*

- potere presentare reclami e ricevere tempestive e adeguate informazioni sull'esito dell'istruttoria effettuata;
- essere rappresentato da organismi di tutela nei casi in cui si verificano mancanze o inadempienze da parte del personale o dell'amministrazione.

## I doveri dei cittadini

L'Azienda ha posto il cittadino al centro del sistema sanitario, rivedendo in quest'ottica la sua organizzazione; affinché tale sistema possa funzionare al meglio sono richiesti comportamenti responsabili anche da parte degli utenti. In altre parole il cittadino ha diritti ma ha anche doveri. I doveri delle persone che accedono nelle strutture aziendali sono stati raggruppati in cinque categorie:

- Regole di convivenza
- Tutela della propria e altrui salute
- Rispetto del lavoro di tutti gli operatori
- Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature
- Rispetto delle norme di sicurezza aziendali

#### *Le regole di convivenza:*

- avere un comportamento responsabile in ogni momento, rispettoso dei diritti degli altri utenti, evitando azioni di disturbo o di disagio agli altri cittadini o intralcio alle attività degli operatori;



- rispettare gli orari di accesso al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività;
- attendere il proprio turno. La tutela della propria e dell'altrui salute - rispettare le regole aziendali sul divieto di fumo; - evitare l'introduzione di alimenti, bevande e sostanze di qualsiasi tipo senza autorizzazione; - informare il personale sanitario sui farmaci normalmente assunti e di attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute; - rispettare, e far rispettare ai propri familiari, i comportamenti prescritti al fine di prevenire la diffusione di infezioni: lavarsi le mani e usare i dispositivi di protezione (mascherina, guanti, ecc.), come indicato dagli operatori sanitari;
- rispettare la professionalità e dignità degli operatori sanitari;
- evitare comportamenti aggressivi e violenti, anche solo verbalmente, nei confronti degli operatori.

#### *Il rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature*

- Mantenere lo stato degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature in buono stato, evitando imbrattamenti, rispettandone la funzionalità, le modalità d'uso, segnalando, se opportuno, le disfunzioni e riservando la manutenzione, di qualsiasi tipo, agli addetti. Il rispetto delle norme di sicurezza aziendali
- rispettare le indicazioni relative alla sicurezza presenti nella struttura indicate da apposita segnaletica e riportate nel materiale informativo disponibile nelle strutture;
- attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal personale, previste dai piani di emergenza predisposti, nel caso si verificano emergenze di qualsiasi genere.

## Call Center sanitario e sociosanitario regionale

### **L'accesso alle prestazioni fornite dal Call Center sanitario e sociosanitario regionale**

La prenotazione delle prestazioni sanitarie può essere fatta:

- telefonicamente, al numero unico call center 0434 223522 dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 19.00 sabato dalle 08.00 alle 14.00 (è previsto un ampliamento degli orari);
- personalmente presso gli sportelli del CUP (Centro Unico di Prenotazione) collocati negli ospedali e nei distretti;

- presso le farmacie della Regione abilitate;
- on line utilizzando il collegamento "prenotazioni on line" pubblicato sull'home page del portale aziendale [www.arcs.sanita.fvg.it](http://www.arcs.sanita.fvg.it) o dei portali delle Aziende ed Enti del SSR del FVG – non tutte le prestazioni sono prenotabili on line.

L'utente è tenuto ad arrivare in orario all'appuntamento prenotato. In caso di impossibilità a presentarsi ha l'obbligo di dare la disdetta della prenotazione almeno 3 giorni prima della data prevista al fine di consentire ad altro utente di poter usufruire della prestazione. È possibile cancellare la prenotazione per una visita o un esame telefonando al numero unico del Call center 0434 223522, utilizzando il collegamento on line "annullo on line" pubblicato sull'home page del portale aziendale [www.arcs.sanita.fvg.it](http://www.arcs.sanita.fvg.it) o recandosi presso gli sportelli CUP delle Aziende ed Enti del SSR del FVG. Qualora un utente non si presenti all'appuntamento ovvero non preannunci l'impossibilità di fruire della prestazione prenotata sarà tenuto, anche se in possesso di esenzioni a qualsiasi titolo, al pagamento di una sanzione pari al ticket della prestazione, fatte salve documentate situazioni eccezionali quali:

- ricovero o accesso in pronto soccorso o altra prestazione specialistica effettuata in urgenza che possono riguardare l'interessato, il coniuge, i familiari fino al secondo grado di parentela e i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare;
- nascita di figlio (entro due giorni antecedenti la data di esecuzione della prestazione);
- lutto che può riguardare il coniuge, i familiari fino al secondo grado di parentela e i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare;
- malattia o altre motivazioni cliniche;
- incidente stradale (se l'evento è avvenuto entro 24 ore precedenti l'appuntamento) o altri eventi eccezionali;
- sciopero-ritardo mezzi pubblici o calamità naturali o allerta meteo (arancione o rosso).

Ritiro dei referti La normativa attualmente in vigore prevede un termine per il ritiro dei referti di 30 giorni decorrenti dalla data di messa a disposizione degli stessi. In caso di mancato ritiro del referto

entro i termini suddetti, il cittadino è tenuto a pagare, quale sanzione, l'intero importo della prestazione, anche se esente ticket a qualsiasi titolo (reddito, invalidità, patologia, ecc.).

## Le emergenze – L'accoglimento della domanda di soccorso dei cittadini e la SORES

La SORES (Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria) FVG rappresenta l'evoluzione del precedente sistema basato su 4 Centrali Operative 118 Provinciali, costituendo il raccordo con le strutture territoriali ed ospedaliere, i mezzi di soccorso, le centrali operative di altri sistemi e le istituzioni pubbliche e private che cooperano nella risposta all'emergenza.

È preposta alla ricezione delle richieste di soccorso, all'attivazione dell'intervento appropriato e al coordinamento delle risorse. Fa parte integrante del sistema di emergenza che fa capo al NUE 112 con la cui centrale è in diretta comunicazione e dalla quale riceve la "scheda contatto" con individuazione del chiamante e localizzazione della telefonata.

L'accoglimento della domanda di soccorso dei cittadini comprende:

- Identificazione del chiamante e localizzazione dello stesso
- Definizione del livello d'urgenza
- Assegnazione di codice di gravità. Interazione con i chiamanti al fine di rassicurarli o aiutarli nell'attesa dell'arrivo dei soccorsi
- Invio dei mezzi di soccorso più appropriati
- Coordinamento delle operazioni di trasporto in altri centri anche extra regionali
- Individuazione della sede ospedaliera più appropriata alla ricezione del caso
- Coordinamento delle operazioni di trasporto intraospedaliero.

Per espletare le molteplici attività, direttamente o indirettamente correlate alle emergenze/urgenze, la SORES dispone di un sistema di telecomunicazione avanzato (sistema radio-telefonico-informatico) che consente di ricevere sia le chiamate su normali linee urbane che, in seconda istanza, quelle provenienti da altre centrali operative (112, 113, 115, ecc.) consentendo anche il

collegamento con i principali sistemi di emergenza non sanitaria (Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri, ecc.).

È possibile consultare le funzioni della SORES nell'apposita sezione della struttura organizzativa.

## La SSD Gestione Assicurativa Centralizzata

La Gestione Assicurativa Centralizzata dei Rischi dell'ARCS si occupa di supportare le Aziende del SSR nell'individuazione di modelli e formule più appropriate di tutela assicurativa (RCT/RCO e rischi diversi), e nella gestione del contenzioso stragiudiziale e giudiziale dei danni da responsabilità civile nei rapporti con coloro che hanno presentato domanda di risarcimento dei danni nei confronti di un Ente del SSR FVG.

Per quanto attiene alla copertura assicurativa della responsabilità civile, la stessa viene fornita per tutte le Aziende del SSR mediante una sola polizza RCT/RCO stipulata da ARCS, caratterizzata da una SIR (Self Insurance Retention) per ogni sinistro risarcibile.

Tale sistema prevede, pertanto, che i sinistri il cui valore stimato è pari o inferiore alla SIR contrattuale siano gestiti da ARCS in collaborazione con le Aziende del SSR e che la liquidazione dei medesimi sia effettuata attingendo ad uno specifico Fondo Regionale. Nel quadro di tale attività la Struttura tiene i rapporti con coloro che hanno denunciato un sinistro e presentato alle Aziende del SSR del FVG una richiesta di risarcimento.

**Le attività svolte a favore degli Enti del SSR FVG e della Direzione Centrale Salute, l'articolazione dei relativi uffici, le funzioni, i responsabili e gli indirizzi** sono descritte in dettaglio nel sito istituzionale dell'ARCS.

## Riferimenti aziendali

Partita IVA e Codice Fiscale 02948180308

Posta Elettronica Certificata (PEC): [arcs@certsanita.fvg.it](mailto:arcs@certsanita.fvg.it)

Sito aziendale: [www.arcs.sanita.fvg.it](http://www.arcs.sanita.fvg.it)

Ufficio Relazioni con il Pubblico: telefono 0432 1438151

Fax: 0432 1438159

E-mail [urp@arcs.sanita.fvg.it](mailto:urp@arcs.sanita.fvg.it)

Questa Carta dei Servizi riporta le informazioni valide al momento della redazione e viene periodicamente aggiornata.