

Mozione n. 174

presentata in data 15 novembre 2021

ad iniziativa dei Consiglieri Rossi, Marinelli, Latini, Ciccioli, Marcozzi, Pasqui, Cancellieri, Leonardi

Uniformazione ed aggiornamento/sostituzione delle centrali telefoniche ASUR per miglioramento servizio all'utenza

L'ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLE MARCHE

PREMESSO:

che numeri telefonici dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) fanno capo a centralini strutturati in relazione alle aree vaste;

che attualmente ogni area vasta organizza in modo autonomo l'acquisto, la manutenzione, la configurazione e la gestione delle centrali telefoniche in dotazione e che pertanto, in assenza di linee guida regionali, tali centrali risultano conseguentemente eterogenee, talvolta persino obsolete, per tipologia, impostazioni e nei settaggi;

VISTO:

che attualmente, la maggior parte degli utenti chiamati e non rispondenti ai numeri del Servizio Sanitario Regionale sono impossibilitati nel vedere il numero del chiamante e perciò a richiamare, anche qualora la questione riguardi urgenti e delicate questioni di salute;

che non esiste a monte, in taluni casi, la possibilità organizzativa ed amministrativa da parte del personale ASUR di poter rispondere alle chiamate dell'utente/paziente;

CONSIDERATO:

che è opportuno prevedere la possibilità da parte dell'utente/paziente di poter richiamare il servizio ASUR che lo ha contattato;

che i cittadini e soprattutto i malati, hanno il Diritto di essere informati e ricevere le informazioni mediche con le migliori procedure;

che l'avanzamento del Servizio Sanitario Regionale passa anche tramite un costante perfezionamento dei propri servizi tra cui una migliore accessibilità telefonica e comunicazione con l'utenza, garantendo pure una migliore percezione del servizio da parte dell'utenza;

IMPEGNA

il Presidente e la Giunta Regionale:

1. a chiedere all'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) di verificare e porre in atto gli adeguamenti/acquisti necessari per consentire agli utenti/pazienti che vengono contattati dalla stessa ASUR, la visualizzazione del numero del servizio chiamante, rendendo possibile in caso di chiamata persa, di richiamare il servizio che ha provato a contattarlo
2. a sollecitare l'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) ad adottare Linee Guida comuni a tutte le aree vaste regionali, individuando per ciascuna un RUP (Responsabile Unico di Procedimento) per il coordinamento tecnico della fase di gara per l'acquisto delle apparecchiature ed un DEC (Direttore Esecuzione Contratto) per il coordinamento dell'installazione ed uniformazione delle impostazioni degli apparecchi stessi,
3. a sollecitare l'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) ad individuare il personale tecnico addetto alla manutenzione in ciascuna area vasta oppure individuando a livello centrale lo staff dedicato a tale funzione;
4. ad invitare ASUR ad adottare opportune iniziative di comunicazione per portare a conoscenza dell'utenza la numerazione che sarà resa accessibile, contribuendo così a promuovere una visione del servizio sanitario regionale unitaria, efficace ed in costante miglioramento.