



INFORMATIVA AI SENSI DELLA DGR 2569/2014

L'assistito, i suoi familiari e il suo legale rappresentante, hanno la possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale nei casi in cui ritengono sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità.

Vi è inoltre la possibilità di rivolgersi all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP) e all'**Ufficio di Pubblica Tutela** (UPT) della ATS Insubria.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via O. Rossi, 9 - 21100 Varese

Tel. 0332.277500 - Fax 0332.277388 – urp@ats-insubria.it

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un organismo di partecipazione a disposizione dei cittadini per migliorare l'accesso e la qualità dei servizi sociosanitari.

Funzioni dell'URP:

- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti.

Come chiedere e segnalare:

- utilizzando i modelli online di Richiesta Informazioni e di Invio Segnalazione disponibili sul sito www.ats-insubria.it/agenzia/urp
- utilizzando l'apposito modulo cartaceo
- con lettera indirizzata all'URP
- telefonicamente
- via fax
- tramite e-mail.

La risposta al cittadino

Gli uffici forniscono una risposta immediata all'Utente, quando la semplicità della richiesta lo permette; nei casi più complessi provvedono a soddisfare la richiesta del Cittadino, nel minor tempo possibile, telefonicamente o con una comunicazione scritta, dopo aver raccolto le informazioni e i dati necessari. Per le segnalazioni e i reclami, l'URP attiva immediatamente l'istruttoria, per gli opportuni approfondimenti e verifiche, e risponde all'Utente entro 30 giorni.

Ufficio Pubblica Tutela

via O. Rossi, 9 - 21100 Varese

Tel. 0332.277544 (è possibile lasciare un messaggio sulla segreteria) - pubblicatutela@ats-insubria.it

L'Ufficio Pubblica Tutela - UPT - è un ufficio autonomo e indipendente istituito da Regione Lombardia con DGR n. 10884 del 23 dicembre 2009.

UPT svolge funzioni di tutela e rappresentanza delle istanze sociali e civili per assicurare l'effettività dei diritti di informazione, riservatezza, rispetto della libertà e dignità personale degli utenti, nello specifico:

- illustra al cittadino le possibilità di tutela giudiziaria e/o amministrativa offerta dalle leggi vigenti per il caso specifico, indicando anche i termini delle rispettive procedure
- verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle informazioni relative ai Servizi
- promuove l'intervento dei Servizi di ATS nonché l'adozione di provvedimenti da parte di autorità competenti, qualora ne riceva gli estremi, anche su segnalazione del singolo cittadino.