



Ancona,

Prot. n.

6946 / ARS / ARS / P

04 AGO. 2017

Associazione dei Consumatori ed Utenti
ACU Marche

Dott. Fabio Amici
CRCU Regione Marche

E, p.c.

Dott. Alessandro Marini
Direttore Generale ASUR

Dott.ssa Cristina Omenetti
Responsabile della prevenzione della
corruzione e della trasparenza -ASUR

Oggetto: Carta dei Servizi - programma operativo dell'Agenzia Regionale Sanitaria in merito alla partecipazione dei cittadini

In merito alle comunicazioni intercorse relative alla definizione di competenze in materia di Carte e Standard di qualità e alla Vostra richiesta di convocazione per il prescritto coinvolgimento nella emanazione della Carta dei Servizi e nella definizione degli Standard di qualità, si precisa che:

- la direzione ARS nei mesi di maggio-giugno 2017 ha presentato, nel corso di incontri organizzati presso gli Enti del SSR, il programma operativo triennale relativo alla partecipazione dei cittadini.
- al fine di garantire e promuovere la consultazione dei cittadini e delle loro associazioni, come previsto dall'art. 24 della Legge regionale 20 giugno 2003 n. 13 (Organismi di partecipazione dei cittadini), agli incontri suddetti sono stati invitati i Comitati di partecipazione dei cittadini e i rappresentanti delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini iscritte all'Elenco Regionale delle associazioni operanti a livello regionale impegnate nella tutela del diritto alla salute.

Le linee di azione presentate dall'ARS e precedentemente condivise a livello regionale con i Presidenti dei Comitati di partecipazione e con gli Uffici Relazioni con il Pubblico degli Enti del SSR riguardano, tra le altre, anche la Carta dei Servizi.

La direzione ARS ha proposto negli incontri di costruire una Carta dei Servizi articolata su un core di contenuti comuni da implementare in ciascun Ente del SSR. A tal fine si è richiesto:

- ai rappresentanti delle associazioni di individuare un nucleo di informazioni comuni e di segnalare i contenuti informativi delle Carte dei Servizi ritenuti prioritari;
- agli Uffici Relazioni con il Pubblico degli Enti del SSR proposte in merito all'individuazione di Standard di qualità.

Si è fatto inoltre riferimento alla rilevazione nazionale AGENAS sulle Carte dei Servizi in merito alla quale sono stati illustrati metodologia e risultati.

Raccolti i vari contributi richiesti, verrà fissato un incontro dopo la seconda metà di settembre in cui verrete coinvolti.

Ringraziando per la collaborazione, si porgono cordiali saluti

Il Direttore ARS
Prof. Francesco Di Stanislao