



**CONSIGLIO REGIONALE**  
Assemblea legislativa delle Marche

**ESTRATTO PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA 5 LUGLIO 2022 N. 75**

ATTI ASSEMBLEARI

XI LEGISLATURA

**ESTRATTO PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA  
DEL 5 LUGLIO 2022, N. 75**

**PRESIEDE IL PRESIDENTE DINO LATINI**

**CONSIGLIERI SEGRETARI LUCA SERFILIPPI E MICAELA VITRI**

*Assiste il Segretario dell'Assemblea legislativa Antonio Russi*

Alle ore 10,40 nella sala assembleare di via Tiziano n. 44, ad Ancona, il Presidente dichiara aperta la seduta dell'Assemblea legislativa.

O M I S S I S

Il Presidente passa alla trattazione del punto iscritto all'ordine del giorno, che reca:

- **MOZIONE N. 174** ad iniziativa dei Consiglieri Rossi, Marinelli, Latini, Ciccioi, Marcozzi, Pasqui, Cancellieri, Leonardi, concernente: **“Uniformazione ed aggiornamento/sostituzione delle centrali telefoniche ASUR per miglioramento servizio all’utenza”**.

**Discussione generale**

O M I S S I S

Conclusa la discussione generale, il Presidente pone in votazione la mozione n. 174. L'Assemblea legislativa regionale approva la mozione n. 174, nel testo che segue:

**“L'ASSEMBLEA LEGISLATIVA REGIONALE DELLE MARCHE**

**Premesso che**

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



**CONSIGLIO REGIONALE**  
Assemblea legislativa delle Marche

**ESTRATTO PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 5 LUGLIO 2022 N. 75**

**Visto che**

- attualmente, la maggior parte degli utenti chiamati e non rispondenti ai numeri del Servizio sanitario regionale sono impossibilitati a vedere il numero del chiamante e perciò a richiamare, anche qualora la questione riguardi urgenti e delicate questioni di salute;
- 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;
- i cittadini e soprattutto i malati hanno il diritto di essere informati e ricevere le informazioni mediche con le migliori procedure;
- 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 contattarli;
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".

IL PRESIDENTE

F.to Dino Latini

I CONSIGLIERI SEGRETARI

F.to Luca Serfilippi

F.to Micaela Vitri