

**Mozione n. 171**

*presentata in data 10 novembre 2021*

ad iniziativa dei Consiglieri Marinelli, Latini, Ciccioi, Marcozzi, Pasqui, Cancellieri, Leonardi

**Uniformazione e perfezionamento 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 e la gestione delle centrali telefoniche in dotazione e che pertanto, in assenza di linee guida regionali, risultano conseguentemente eterogenee, talvolta persino obsolete, per tipologia, nelle 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 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 e 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, 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.