

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi, cui si ispira l'Azienda Sanitaria Provinciale di Messina, sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94, sono:

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, rispettando quindi, la dignità personale e sociale degli utenti, secondo i principi costituzionali;
- **Imparzialità:** nell'erogazione del servizio, verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale, adottando modalità di fruizione delle prestazioni, motivatamente ed imparzialmente esplicate e rese pubbliche mediante adeguati mezzi di informazione;
- **Continuità:** i servizi devono essere resi con regolarità, continuità, senza interruzioni;
- **Diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere, liberamente, tra i soggetti erogatori dei servizi; nei limiti oggettivi dell'organizzazione dei servizi sanitari e conformemente alla normativa vigente;
- **Partecipazione:** al cittadino-utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, per favorirne la collaborazione;
- **Efficienza ed Efficacia:** i servizi devono essere erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia.

A tal fine l'Azienda adotta tutte le misure idonee a raggiungere tale scopo. Con questa "Carta dei Servizi" l'Azienda si impegna:

- ad assicurare la trasparenza dei propri atti;
- a dare informazioni corrette ed aggiornate;
- ad offrire servizi efficaci ed efficienti;
- a consentire la partecipazione del cittadino, anche attraverso le organizzazioni che lo rappresentano;
- a definire standard di qualità ed obiettivi di miglioramento;
- a garantire la tutela rispetto ad eventuali disservizi, prevedendo possibilità di reclamo e l'impegno al superamento delle criticità;
- a garantire il rispetto della vigente normativa in materia di riservatezza dei dati personali sensibili e giudiziari(D.lgs. 196/03 codice della privacy)

Si impegna, altresì, a verificare costantemente l'attuazione dei programmi di miglioramento, anche con la collaborazione dei cittadini e delle Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.