

## Rechte der BürgerInnen

- auf Betreuung und Pflege, die mit Einsatz und Aufmerksamkeit zu erbringen ist, sowie ein Recht auf Respekt und Würde;
- die behandelnden Personen aufgrund des Namensschildes erkennen zu können;
- vollständige und verständliche Auskünfte in Bezug auf die Diagnose, die Therapie, die Prognose und die Zugangsmöglichkeiten zu erhalten;
- dass alle die Krankheit betreffenden Informationen geheim gehalten werden;
- Beschwerden und Vorschläge vorzubringen;
- über alternative Behandlungen informiert zu werden, auch wenn diese in anderen Strukturen durchgeführt werden.

## Diritti dell'utente

- essere assistito e curato con attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- poter identificare le persone che lo hanno in cura tramite il cartellino;
- ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, alla terapia e alla prognosi nonché alle modalità di accesso;
- che ogni circostanza che lo riguardi rimanga segreta;
- proporre reclami e suggerimenti;
- essere informato anche sulla possibilità di trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

## Pflichte der BürgerInnen

- sich zu bemühen, ein Vertrauensverhältnis zum Personal der Gesundheitsdienste aufzubauen;
- die Räumlichkeiten und Geräte der Gesundheitsdienste schonend zu behandeln;
- die Ruhe der anderen PatientInnen zu respektieren;
- das Rauchverbot einzuhalten.

## Doveri dell'utente

- impegnarsi ad instaurare un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale della struttura sanitaria;
- rispettare gli ambienti e le attrezzature della struttura sanitaria;
- rispettare il riposo degli altri/delle altre degenti;
- rispettare il divieto di fumo.

**Wir sind für Sie da!  
Siamo a Vostra disposizione!**

### Wo? Dove?

Bozen, Meran, Brixen und Bruneck  
Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico

### Wann? Quando?

Montag – Donnerstag:	08.30 - 12.00 14.00 - 16.30
Freitag:	08.30 - 12.00
Lunedì – giovedì:	08.30 - 12.00 14.00 - 16.30
Venerdì:	08.30 - 12.00

## Ämter für Bürgeranliegen

## Uffici relazioni con il pubblico

**Gesundheitstelefon  
840 00 22 11  
Pronto Sanità**

[www.sabes.it](http://www.sabes.it) [www.asdaa.it](http://www.asdaa.it)

## Ämter für Bürgeranliegen

Die Ämter für Bürgeranliegen gelten gemeinhin als „Visitenkarte“ der öffentlichen Verwaltung, d.h. sie sind eine Schnittstelle zwischen dem Sanitätsbetrieb und den Bürgerinnen und Bürgern.

Die Ämter informieren, beraten und betreuen die Bürgerinnen und Bürger, damit diese die Gesundheitsdienste besser in Anspruch nehmen können. Sie überprüfen den Zufriedenheitsgrad der BürgerInnen und PatientInnen, pflegen die Kommunikation nach innen und außen und verwirklichen Marketinginitiativen im Interesse des Südtiroler Sanitätsbetrieb.

## Uffici Relazioni con il Pubblico

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) rappresentano il “biglietto da visita” della Pubblica Amministrazione, sono l’interfaccia tra l’Azienda Sanitaria ed il cittadino/la cittadina.

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico informano, orientano ed assistono l’utenza durante a fruizione dei servizi dell’Azienda Sanitaria e ne rilevano il grado di soddisfazione. Gli URP curano la comunicazione interna ed esterna, provvedono inoltre a realizzare iniziative di marketing per l’Azienda Sanitaria dell’Alto Adige.

## Rekurse/Ricorsi

für Arzthaftung / per responsabilità medica

### Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen:

bei mutmaßlichen Behandlungsfehlern  
Anschrift: Assessorat für Gesundheitswesen  
Kanonikus-M.-Gamper Straße 1, 39100 Bozen  
Tel. 0471 418 027 Fax 0471 418 039  
E-Mail: arzthaftung@provinz.bz.it

### Commissione Conciliativa per questioni di responsabilità medica:

per controversie relative a presunti errori medici.  
Contatto: Assessorato alla Sanità, via Canonico  
M. Gamper 1, 39100 Bolzano  
Tel. 0471 418 027 Fax 0471 418 039  
E-mail: concilmed@provincia.bz.it

## Anregungen & Beschwerden

können auf folgendem Wege eingereicht werden:

- Schreiben an den zuständigen Gesundheitsbezirk oder an das Amt für Bürgeranliegen;
- Ausfüllen eines entsprechenden Vordruckes, der im Amt für Bürgeranliegen erhältlich ist;
- Beschwerden per Telefon, Fax oder E-Mail, an das Amt für Bürgeranliegen;
- Gespräch mit einem/r Angestellten des zuständigen Amtes für Bürgeranliegen.

Alle schriftlichen Beschwerden werden schriftlich beantwortet.

## Reclami & suggerimenti

possono essere presentati tramite:

- lettera indirizzata al Compensorio Sanitario di competenza o all’Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compilazione di apposito modello distribuito presso l’URP;
- segnalazione telefonica, via fax o e-mail all’URP;
- colloquio con operatore/trice dell’URP.

Per i reclami scritti viene sempre redatta una risposta scritta.

## Rekurse/Ricorsi

### Gemischte Schlichtungskommission:

bei nicht zufriedenstellender Antwort des Amtes für Bürgeranliegen.

Anschrift: Abteilung Kommunikation des Südtiroler Sanitätsbetriebes - Italienallee 13/M, 39100 Bozen.  
Tel. 0471 907 138 / Fax 0471 907 114  
E-Mail: tatiana.debonis@asdaa.it

### Commissione Mista Conciliativa:

qualora il cittadino non fosse soddisfatto della risposta fornita dall’URP.  
Contatto: Ripartizione Comunicazione dell’Azienda sanitaria dell’Alto Adige - Corso Italia 13/M, 39100 Bolzano  
Tel. 0471 907 138 | Fax 0471 907 114  
E-mail: tatiana.debonis@asdaa.it

## Gesundheitsbezirk Bozen Compensorio sanitario di Bolzano

Via L.-Böhler-Straße 5, 39100 Bozen/Bolzano  
Tel. 0471 908 948 — Fax: 0471 908 924  
E-Mail: aboe@sbbz.it - urp@asbz.it  
Direktorin/Direttrice: Dr.in/dott.ssa Waltraud Vieider

## Gesundheitsbezirk Meran Compensorio sanitario di Merano

Via Rossini-Straße 7, 39012 Meran/Merano  
Tel. 0473 264 985 - Fax 0473 263 820  
E-Mail: urp@asbmeran-o.it  
Direktor/Direttore: Dr./dott. Lukas Raffl

**Mitteilungsstelle Schlanders - Punto comunicazione Silandro:**  
Krankenhaus-Str. 3/Via Ospedale 3, 39028 Schlanders/Silandro  
Tel. 0473 735 070 — E-Mail: valentine.strobl@asbmeran-o.it

## Gesundheitsbezirk Brixen Compensorio sanitario di Bressanone

Via Dante-Straße 51, 39042 Brixen/Bressanone  
Tel. 0471 812 150/45 - Fax: 0472 812 149  
E-Mail: hospital@sb-brixen.it -  
hospital@as-bressanone.it  
Direktor/Direttore: Helmuth Pircher

## Gesundheitsbezirk Bruneck Compensorio sanitario di Brunico

Spitalstraße/Via Ospedale 11  
39031 Bruneck/Brunico  
Tel. 0474 581 004 - Fax: 0474 581 001  
E-Mail: beatrix.eppacher@as-brunico.it  
beatrix.eppacher@sb-bruneck.it  
Direktorin/Direttrice: Dr./dott.ssa Beatrix Eppacher

Gesundheitstelefon 840 00 22 11  
Pronto Sanità 840 00 22 11

[www.sabes.it](http://www.sabes.it) [www.asdaa.it](http://www.asdaa.it)