



A S Re M

UNITA' OPERATIVA URP

L' Unità Operativa Urp ha funzioni di supporto alla Direzione Generale per la realizzazione di strategie di comunicazione interna ed esterna all'Azienda finalizzate a garantire all' utenza un buon livello di qualità e di professionalità dei servizi erogati.

L' Urp, preposta a tutelare la salute della persona nel rispetto della dignità umana, si avvale di un

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Art. 1 - Obiettivi e finalità della pubblica tutela

L'Azienda Sanitaria della Regione Molise, successivamente denominata A.S.Re.M., si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti e dei loro servizi in conformità alle vigenti disposizioni.

L'A.S.Re.M. riconosce due livelli di tutela:

l'URP in prima istanza, la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza, secondo le modalità specificate nel presente Regolamento.

L'A.S.Re.M. adotta protocolli d'intesa con le Associazioni di Volontariato e di Pubblica Tutela.

L'URP collabora ai processi di miglioramento della qualità secondo le disposizioni della Direzione Generale e, in particolare, tenuto conto delle segnalazioni presentate, attiva tutte le procedure di consultazione con i responsabili delle strutture interne ed esterne utili a favorire e migliorare i processi di comunicazione sia all'interno dell'Azienda che verso i Cittadini.

Art. 2 - Presupposti per la richiesta di tutela

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia – efficienza, che abbia negato o limitato a la fruibilità delle prestazioni;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi offerti dall'Azienda;
- c) per comportamenti o situazioni non confacenti con i propri doveri e non confacenti con gli aspetti di umanizzazione e comfort.

Art. 3 - Titolari del diritto di tutela

La richiesta di tutela può essere inoltrata direttamente dall'interessato o dai suoi parenti, affini, Associazioni di Volontariato e di Tutela nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.).

Art. 4 - Modalità di richiesta

Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 3 esercitano il proprio diritto con:

- a) compilazione di moduli appositamente predisposti dall'Urp;
- b) comunicazione scritta consegnata a mano alle rispettive sedi o punti di raccolta U.R.P., o trasmessa per posta, fax o posta elettronica;
- c) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP con interessamento ed eventuale soluzione del problema senza risposta scritta;
- d) qualora i fatti segnalati direttamente o tramite posta elettronica contengano elementi significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile dell'Urp può richiedere al cittadino/utente di formalizzare la segnalazione sottoscrivendola.

Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall' URP riceva un reclamo, lo inoltra all'URP via fax e successivamente per posta interna.

I reclami anonimi vengono ugualmente presi in carico e valutati dall'URP ma non sono soggetti al procedimento istruttorio.

La presentazione delle segnalazioni non impedisce, né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

Art. 5 - Tempi di presentazione

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. (art. 14 comma 5 del D. Lgs. 502/92 e s.m.i.).

Qualora l'utente si ritenga motivatamente insoddisfatto della risposta fornita dall'URP in collaborazione con le strutture aziendali interessate, può chiedere, entro 15 giorni dal ricevimento della risposta stessa, che la pratica sia riesaminata, per competenza, dalla Commissione Mista Conciliativa.

Art. 6 - Commissione Mista Conciliativa

L'istituzione della Commissione Mista Conciliativa e il relativo funzionamento sono disciplinati con specifico provvedimento deliberativo, avente per oggetto la composizione e le modalità di convocazione.

La Commissione Mista Conciliativa riesamina i casi per i quali il Cittadino si ritenga insoddisfatto dalle risposte fornite dall'Asrem, tramite l'Urp, svolgendo una funzione di intermediario nelle controversie tra Azienda e Cittadino.

Art. 7 - Adempimenti dell'URP

L'URP riceve le segnalazioni \ reclami e provvede a:

- a) dare sollecita risposta all'utente – intendendosi delegato per tale attività dal Direttore Generale - per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione previo colloquio con le Unità Operative e le Strutture Organizzative interessate;**
- b) predisporre l'attività istruttoria acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso dai Direttori delle UU.OO. di riferimento, e inviando per conoscenza al Direttore Medico di Presidio o al Direttore di Distretto o al Direttore di Dipartimento di appartenenza. I soggetti coinvolti nella questione devono mettere l'URP in grado di dare una risposta almeno interlocutoria all'interessato entro 15 giorni dal ricevimento dell'esposto e di poter inoltrare la risposta definitiva all'autore dell'esposto entro 30 giorni;**
- c) trasmettere copia della relativa documentazione alla U.O. Affari Legali nei casi in cui ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità civili e penali o contengano richieste risarcitorie;**
- d) inviare, per opportuna conoscenza, i reclami inerenti ipotesi di violazione del diritto alla riservatezza delle persone assistite e degli utenti al Referente Aziendale Privacy;**
- e) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza;**
- f) attivare, qualora richiesto dall'utente, una procedura di chiarimento dei fatti promuovendo incontri informali fra utente ed operatori coinvolti;**
- g) curare con periodicità semestrale la redazione di un rapporto sulla situazione delle segnalazioni pervenute e sui provvedimenti assunti per rimuovere le cause. Tali rapporti verranno inviati alla Direzione Generale, ai Direttori Medici di Presidio, ai Direttori di Distretto e di Dipartimento e ai Direttori delle Unità Operative.**

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione ai rispettivi U.R.P. per i chiarimenti loro richiesti; in particolare, per consentire il rispetto dei termini di cui al comma 1 lettera b), il Direttore della U.O. interessata ha l'obbligo di fornire all'URP risposta motivata entro e non oltre 7 giorni lavorativi, nonché le eventuali azioni di miglioramento intraprese per eliminare i disservizi lamentati. Il mancato adempimento viene segnalato dall'URP al Direttore Generale per le valutazioni di competenza e i provvedimenti del caso.

Art. 8 - Attività istruttoria

L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria può:

- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio con richiesta di relazioni ai Direttori delle Unità Operative o pareri ai tecnici e agli esperti dell'Azienda;
- accedere agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendono

- necessari, previo accordo con il Direttore della Struttura interessata;
- sollecitare la risposta dopo 7 giorni dalla richiesta di chiarimenti inevasa. In caso di mancato adempimento verrà segnalato, ai sensi del comma 2 dell'art. 7, al Direttore Generale.

Art. 9 - Risposta all'utente

L'URP, acquisiti i chiarimenti dai Direttori delle U.O., inoltra la risposta all'utente allegando la documentazione, quando necessario, nel termine massimo di 30 giorni.

L'URP può, in casi di particolare complessità o di urgenza, predisporre una risposta interlocutoria che deve essere seguita da risposta definitiva.

La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria per i seguenti motivi:

a) necessità motivata di ulteriori accertamenti;

b) motivati ritardi nelle risposte dei Direttori delle Unità Operative coinvolte.

Qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta per mancanza di documentazione rimette con adeguata motivazione la questione all'esame della Commissione Mista Conciliativa .

Art. 10 - Giudizi / Elogi

L'URP tutela il giudizio del cittadino/ utente anche con la raccolta degli elogi e dei gradimenti.

Cura con periodicità semestrale la redazione di un relazione da trasmettere al Direttore Generale e a tutti i Direttori di Unità Operative con i nomi delle persone che si sono distinte per umanità e professionalità nello svolgere il proprio dovere.

Predisporre attestati di merito da sottoporre al Direttore Generale per esemplari comportamenti al di là dei propri compiti e doveri.

Art. 11 - Esercizio della tutela nelle strutture private accreditate

Il diritto alla tutela è riconosciuto anche nei confronti di utenti delle strutture private accreditate e dei professionisti privati accreditati che svolgono attività sanitarie in convenzione con l'Azienda, secondo le modalità di cui al presente regolamento.

Le strutture di cui al comma 1 sono tenute a dare idonee informazioni agli utenti circa le modalità a disposizione degli utenti stessi per formulare le segnalazioni o i reclami.

Le procedure di accreditamento devono prevedere e assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente regolamento.

Art. 12 - Norma di rinvio

Per quanto non previsto nel presente regolamento, si fa riferimento alla normativa vigente in materia nonché alle direttive emanate dalla Giunta Regionale.

Copia del presente Regolamento di Pubblica Tutela è disponibile presso:

- tutte le Strutture aziendali e accreditate;
- le sedi dell'URP;
- punti informativi aziendali;
- le Associazioni di Volontariato e Pubblica Tutela.