

Allegato

REGOLAMENTO di PUBBLICA TUTELA dell’Azienda USL di Piacenza

ART. 1 – Finalità del regolamento

Il presente regolamento si prefigge lo scopo di garantire la tutela dei Cittadini, disciplinando le modalità di presentazione e di gestione delle segnalazioni presentate in riferimento ad atti, provvedimenti, atteggiamenti, comportamenti, situazioni organizzative e/o operative, in conseguenza dei quali:

- a) si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria di competenza dell'Azienda USL (art. 14 del D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni);
- b) si verifichino disservizi o disfunzioni di varia natura o comunque situazioni di potenziale lesione del diritto degli utenti alla tutela della salute ed al rispetto della propria dignità e della propria riservatezza;
- c) si rilevi la necessità di avanzare proposte e suggerimenti per migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni, per promuovere lo snellimento delle procedure, la semplificazione dei percorsi assistenziali o la eventuale modifica di altri aspetti dell'organizzazione, in conformità alla potestà riconosciuta all'Azienda entro i limiti della normativa nazionale e regionale vigente.

ART. 2 – Soggetti che possono esercitare il diritto di tutela

Il diritto di tutela può essere esercitato da qualsiasi cittadino/utente direttamente o da persona delegata, o da Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme dettate dal D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

- Nel caso di segnalazioni presentate da terzi è necessaria delega scritta.
- Il diritto di tutela si esercita su due livelli consequenziali:
 - a) 1° livello presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL;
 - b) 2° livello attraverso la procedura del riesame del reclamo, qualora il cittadino/utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha il dovere di informare che la presentazione delle segnalazioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5, del decreto Legislativo 502/92 e successive modifiche.

ART. 3 – Ufficio Relazioni con il Pubblico

3.1 Funzioni dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce le segnalazioni dei cittadini in merito a problemi, disagi e disservizi, fornendo risposte puntuali e favorendo il miglioramento della qualità dei servizi e prestazioni erogati.
- Svolge funzioni di tutela, di accoglienza anche tramite la raccolta di suggerimenti, osservazioni, proposte in merito all'erogazione delle prestazioni e servizi.

- Mantiene rapporti di collaborazione, confronto e verifica con le Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei cittadini, per il miglioramento, in particolare, degli aspetti che riguardano l'umanizzazione dei servizi.

3.2 Modalità con cui esercitare il diritto di tutela

- La segnalazione può essere inoltrata/presentata all'URP mediante:
 - a) lettera in carta semplice
 - b) apposito modulo disponibile presso gli UU.RR.PP aziendali e nel sito Internet aziendale www.ausl.pc.it
 - c) fax o e-mail indirizzata a urp@ausl.pc.it
 - d) colloquio telefonico o diretto con gli operatori URP.

Le segnalazioni scritte non firmate e le segnalazioni anonime saranno classificate come **rilievi**.

Le segnalazioni presentate a mezzo stampa, se con certa identificazione del cittadino/utente e con necessità di istruttoria, previa consenso per il trattamento dei dati, saranno trattate come istanze pervenute direttamente all'URP.

3.3 Tempi di presentazione delle segnalazioni

- Non è previsto da parte dei cittadini/utenti un termine per la presentazione delle segnalazioni, anche se è consigliato un tempo non superiore a tre mesi dall'evento segnalato, ai fini di una ricostruzione puntuale.

Per **reclamo** si intende qualunque espressione di insoddisfazione di cittadini/utenti che richiede una istruttoria e prevede una risposta.

Per **rilievo** si indica un disservizio che si risolve senza attivare un'istruttoria, direttamente dagli operatori URP ed, eventualmente, con solo una risposta di cortesia.

3.4 Tempi di risposta da parte dell'URP

- Nel rispetto della L. 241/90 e delle successive modificazioni, l'URP è tenuto ad inviare una risposta all'utente entro 30 giorni dalla data di ricevimento/protocollo della segnalazione.
- Nel caso di situazioni di particolare complessità, tale termine potrà essere prorogato, previa comunicazione a chi ha presentato la segnalazione, per un tempo che comunque non potrà essere superiore ai 90gg.

ART 4 – Riesame

Qualora il cittadino/utente direttamente o tramite le associazioni di Volontariato e di Tutela, non si ritenga soddisfatto della definizione della segnalazione con la procedura di 1° livello, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico predispone una nuova istruttoria del reclamo per il riesame del caso entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza e trasmette una relazione dettagliata, alla Direzione Generale dell'Azienda USL di Piacenza

4.1 Termine di richiesta di attivazione di richiesta del riesame

- I titolari del diritto di tutela possono chiedere il riesame del reclamo entro 60 giorni dalla chiusura della procedura di primo livello e cioè, per il cittadino, dalla data di ricevimento della risposta inviata dall'ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

4.2 Tempi di risposta del riesame

- L'Azienda USL di Piacenza formula la nuova risposta per il cittadino/ utente, di norma, entro 30 giorni dal completamento dell'istruttoria del caso.

ART. 5 – Documenti correlati

- Per quanto non espressamente indicato nel presente Regolamento si deve far riferimento ai sotto elencati documenti:

a) Procedura aziendale del reclamo codice n. 484- versione3.