

REGOLAMENTO DI TUTELA
del Cittadino/Utente
dell'ASL AVELLINO

Sezione Quarta "Carta dei Servizi" (DPCM 19.05.1995)

PREMESSA

L'Azienda Sanitaria Locale Avellino della Regione Campania, con il presente regolamento, intende rendere trasparente, ordinato e gestibile il processo del reclamo, dotandosi di modalità atte a rilevare segnalazioni e quant'altro sia utile a realizzare la funzione di "ascolto" dell'utenza.

In attuazione e nel rispetto delle leggi nazionali e regionali, l'ASL di Avellino, con il presente regolamento, disciplina l'attività di tutela dei cittadini/utenti di cui all'ex art. 14 del D.Lgs 502/92 e nel DPCM del 19/05/95 sez. Quarta della Carta dei Servizi. Il presente regolamento ha come scopo il costante miglioramento dei rapporti con i cittadini, i loro familiari e gli organismi di volontariato accreditati presso la Regione Campania e con gli stessi operatori dell'azienda. Pertanto per la peculiarità del processo di gestione del reclamo il presente regolamento disciplina:

- La modalità di presentazione del reclamo da parte del cittadino/utente da parte
- La gestione e le responsabilità del processo di gestione del reclamo
- La risposta al cittadino/utente della ASL Avellino
- La eventuale ricorso alla Commissione Mista Conciliativa

Art.1 - Finalità del Regolamento

L'ASL Avellino della Regione Campania, con il presente regolamento, intende rendere trasparente, ordinato e gestibile il processo del reclamo, dotandosi di modalità atte a rilevare segnalazioni e quant'altro sia utile a realizzare la funzione di "ascolto" dell'utenza. L'ASL, attraverso le procedure fissate dal regolamento e le proprie articolazioni organizzative, si assume la responsabilità di rispondere al cittadino/utente e di chiarire la sua posizione, sempre e comunque, rispetto ad ogni reclamo/segnalazione scritto che non sia anonimo e privo di recapito. Anche il reclamo/segnalazione anonimo, comunque, verrà utilizzato per una valutazione interna, come indicatore per individuare eventuali aree critiche di servizio.

Art.2 - I Soggetti legittimati alla presentazione dei reclami

I cittadini/utenti, i loro familiari, gli affini, gli organismi di volontariato accreditati presso la Regione Campania, e gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini/utenti sono ammessi a presentare reclami o segnalazioni contro i disservizi dell'ASL Avellino.

Art.3 - Ambito di Applicazione

Il presente regolamento si applica nell'ambito della ASL Avellino e si esplica mediante il diritto dei soggetti di cui all'art.2 a presentare reclami/segnalazioni, avanzate secondo i tempi e le modalità di seguito definiti, avverso i disservizi dell'ASL.

Art.4 - Modalità di presentazione reclami/segnalazioni

I cittadini, e gli altri soggetti individuati nell'art.2 del presente regolamento, esercitano il proprio diritto alla tutela tramite:

- Lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione Generale o all'U.O.C. Relazioni con il Pubblico-via degli Imbimbo,-83100 Avellino-, oppure via fax al seguente numero:-0825/292029-
- Comunicazione e-mail inviata all'indirizzo urp@aslav2.it
- Compilazione di apposito modello, rilasciato dall'U.O.C. Relazioni con il Pubblico nelle sue articolazioni territoriali firmato dal cittadino/utente
- Colloquio con un Dirigente dell'U.O.C. Relazioni con il Pubblico e poi trascritto su apposito modello firmato dal cittadino/utente
- Reclamo/Segnalazione telefoniche e verbali. Tali reclami/segnalazioni vengono trascritte su apposita scheda annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.
- I Reclami/Segnalazioni verbali che attengono fatti gravi con possibili implicazioni penali, dovranno essere sottoscritti dal denunciante entro 3 giorni dalla comunicazione verbale.

Art.5 - Termini per la presentazione delle segnalazioni

I reclami/segnalazioni dovranno essere presentati nei modi sopra elencati dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. Saranno presi in esame anche reclami/segnalazioni presentati oltre tale termine se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

Art.6 - La Gestione del Reclamo/Segnalazione

1-I reclami/segnalazioni, ricevuti dai Punti URP presenti nei distretti sanitari e nei presidi ospedalieri e territoriali della ASL Avellino, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti e trasmessi all'U.O.C. Relazioni con il Pubblico aziendale entro un termine di 3 giorni, o comunque in tempi rapportati all'urgenza del caso. L'U.O.C. Relazioni con il Pubblico che ha ricevuto il reclamo/segnalazione dal cittadino/utente, o dai punti URP, protocolla al momento del ricevimento e provvede ad attivare la necessaria istruttoria a seconda della natura del reclamo/segnalazione.

2-Entro i tre giorni utili dal suo ricevimento, l'U.O.C. Relazioni con il Pubblico aziendale comunica il reclamo/segnalazione pervenuto al Dirigente dell'UO interessata per competenza e/o per conoscenza, ai Direttori Sanitari dei Distretti, o dei Presidi o al Coordinatore Socio Sanitario, affinché questi possano adottare le misure necessarie ad evitare l'eventuale persistenza del disservizio segnalato e forniscano tutte le informazioni e gli elementi necessari per predisporre un'appropriata risposta all'utente entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta degli elementi istruttori.

3-Qualora necessità istruttorie lo giustifichino, è concesso che il Dirigente dell'UO possa avvalersi di un periodo ulteriore di 7 giorni per fornire le informazioni di cui al comma precedente, dandone comunque preventiva comunicazione all'U.O.C. Relazioni con il Pubblico.

4- Qualora il termine di 7 giorni, o quello eventuale dei 14 giorni complessivi con preventiva comunicazione all'U.O.C. Relazioni con il Pubblico aziendale, non vengano rispettati, al Dirigente dell'UO ricadano le responsabilità connesse al ritardo dei tempi di risposta all'utente, ai sensi della legge 241/90.

5- Qualora il reclamo/segnalazione contenga anche una richiesta di indennizzo da parte del cittadino/utente, l'U.O.C. Relazioni con il Pubblico aziendale provvede a trasmetterne copia anche all'U.O.C. Giuridico Legale che valuterà e provvederà agli adempimenti del caso.

6-Qualora il reclamo/segnalazione contenga aspetti riconducibili alla gestione del rischio clinico, l'U.O.C. Relazioni con il Pubblico provvede a trasmettere copia anche al responsabile del Risk Management aziendale.

7-Ai fini dell'istruttoria e della risposta ai reclami/segnalazione, gli operatori dell'ASL sono tenuti a collaborare con l'U.O.C. Relazioni con il Pubblico ed a rispettare il presente regolamento.

8-Gli elogi verranno trasmessi ai professionisti interessati delle strutture coinvolte.

9-L'Azienda tiene per 5 anni tutta la documentazione relativa ai reclami ricevuti per cronologia e argomenti.

Art.7- Competenze e Responsabilità

1) Il monitoraggio della corretta gestione del reclamo/segnalazione è di competenza dell'U.O.C.Relazioni con il Pubblico aziendale, Staff della Direzione Generale, destinataria della raccolta di tutti i reclami/ segnalazioni pervenute in Azienda.

In particolare U.O.C.Relazioni con il Pubblico:

a) accoglie le segnalazioni di cui all'art.2 del presente regolamento;

b) interpella nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 3 giorni dalla ricezione della segnalazione, il Dirigente dell'UO interessata, perchè questi nei successivi 7 giorni chiarisca le cause del probabile disservizio indicando le possibili soluzioni e proposte correttive;

c)acquisisce le risposte di cui al punto precedente e comunque sulla base di quanto indicato dal responsabile dell'U.O. sottopone, al Direttore Generale la risposta da inviare al cittadino/utente;

d) invia risposta al cittadino/utente e contestualmente invia copia al Dirigente dell'UO interessata

2) I Dirigenti delle Strutture/Unità Operative danno risposta ai reclami/segnalazioni di immediata soluzione, in tutti gli altri casi sono tenuti ad attivare il flusso comunicativo descritto nella presente procedura.

3) I Direttori delle Macrostrutture: Distretti Sanitari, Presidi, Dipartimenti, sono responsabili del monitoraggio del percorso del reclamo attivato nei Servizi /U.O. di loro pertinenza e del rispetto dei tempi previsti dal presente regolamento.

4) Ciascun Dirigente di Struttura/Unità Operativa si fa garante dell'invio all'U.O.C. Relazioni con il Pubblico aziendale di tutte le segnalazioni ricevute, corredate dalle relative risposte scritte qualora inviate direttamente al cittadino/utente.

5) Gli uffici, i Servizi, le Unità Operative dell'Azienda sono tenuti a collaborare, per il buon esito nella relazione con il cittadino/utente, con la rete "URP". E' responsabilità del Direttore dell'U.O.C. Relazioni con il Pubblico , segnalare la mancata collaborazione, se reiterata, alla Direzione Strategica per le iniziative che le stesse riteranno opportune intraprendere.

- 6) L'U.O.C.Relazioni con il Pubblico predispone report trimestrali sui reclami/segnalazioni, suggerimenti ed elogi che hanno ottenuto la risposta finale alla Direzione Generale e formula la relazione annuale che viene diffusa tramite la rete intranet.
- 7) E' compito inoltre del Direttore dell' U.O.C.Relazioni con il Pubblico svolgere anche funzioni di supporto per l'applicazione dei protocolli d'intesa che regolamentano i rapporti con le associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini/utenti.

Art. 8 - Risposta all'utente

L'U.O.C.Relazioni con il Pubblico centrale risponde al cittadino/utente con la massima celerità e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione. Nella risposta deve essere indicata la possibilità di richiedere entro 15 giorni il riesame del reclamo/segnalazione. La risposta al cittadino/utente può eccezionalmente essere configurata come interlocutoria e non conclusiva per i seguenti motivi:

- necessità motivate da ulteriori accertamenti
- motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili

La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 30 giorni.

Della sospensione del termine è data notizia al soggetto titolare del reclamo/segnalazione. In ogni caso, entro 15 giorni dal ricevimento dell'istanza, l'U.O.C.Relazioni con il Pubblico è tenuto a comunicare al cittadino/utente l'avvenuto avvio della procedura di istruttoria ed i motivi del ritardo di risposta.

La presentazione degli anzidetti reclami/segnalazioni non impediscono, nè precludono, la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale e/o amministrativa ai sensi del comma 5 dell'art.14 D.L. 502/92 e sue modifiche ed integrazioni.

Art. 9 Il Riesame

Qualora il cittadino/utente che ha avanzato il reclamo/segnalazione si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta ha la possibilità di ricorrere entro 15 giorni, alla Commissione Mista Conciliativa -Organo con funzioni di tutela di "secondo livello" presentando alla Direzione Generale dell'ASL di Avellino istanza motivata.

Art. 10 - La Commissione Mista Conciliativa

Il compito dell'organismo è quello di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative allo scopo di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale tramite l'accertamento dei fatti che hanno prodotto il reclamo/segnalazione.

La Commissione Mista Conciliativa è nominata dal Direttore Generale con delibera e viene attivata dal Direttore dell'U.O.C.Relazioni con il Pubblico aziendale. L'attività della Commissione è disciplinata da un apposito Regolamento che la stessa si dà con il contributo di tutti i componenti.

Art.11- Esercizio del Reclamo/Segnalazione nelle Strutture provvisoriamente accreditate

Il diritto a presentare il Reclamo/Segnalazione e le modalità per il suo esercizio di cui al presente regolamento è riconosciuto anche ai cittadini/utenti che fruiscono nelle strutture provvisoriamente accreditate presso l'ASL di Avellino.

Art.12- Monitoraggio dei reclami

L'U.O.C.Relazioni con il Pubblico aziendale trimestralmente relaziona al Direttore Generale, alla Direzione Strategica e al Coordinatore Socio Sanitario sulle segnalazioni pervenute all'Azienda nel periodo di riferimento. Annualmente l'U.O.C. Relazioni con il Pubblico relaziona, con un'analisi dettagliata e approfondita, anche ai Direttori delle Strutture e Presidi delle Unità Operative proponendo eventualmente specifiche tematizzazioni e/o iniziative di miglioramento, dal "lato degli utenti", dell'organizzazione aziendale.

L' U.O.C. Relazioni con il Pubblico si impegna a rendere visibile il report di analisi nell'intranet aziendale ed un report di sintesi nella pagina web aziendale nel pieno rispetto della legge sulla privacy.

REGIONE CAMPANIA
AZIENDA SANITARIA LOCALE AVELLINO

Scheda per la segnalazione di Reclami Segnalazioni Suggerimenti Elogi

All'Ufficio Relazione con il Pubblico dell'A.S.L. di Avellino
via Degli Imbimbo 83100 Avellino

Scritto Verbale

del Sig./Sig.ra _____

nato a _____ il _____

abitante a _____ via _____

telefono _____

OGGETTO _____

Firma _____

L'Operatore che raccoglie la segnalazione _____

Autorizzo, ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", l'A.S.L. Avellino al trattamento dei dati personali indicati esclusivamente nell'ambito derivante dalla presente istanza.

Data _____

Firma _____