



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

REGGIO CALABRIA

## **Regolamento aziendale di pubblica tutela**

### **Art.1**

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei servizi sanitari, in conformità alle vigenti normative. Il presente regolamento disciplina l'accoglimento e la definizione di reclami e segnalazioni effettuati dai cittadini avverso atti, comportamenti e disservizi che pongono ostacoli o limitazioni alla corretta fruibilità delle prestazioni sanitarie erogate dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria, in ottemperanza della Legge 241/90, modificata dalla Legge 15 del 11/2/2005, dal D.L. n. 35 del 14/3/2005, dalla Legge n. 80 del 14/5/2005 e dalla Legge n. 69 del 18/6/2009 nonché della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e del DPCM del 19/5/1995.

### **Art. 2 - Titolari del Diritto di Tutela**

- 1) Il diritto alla tutela può essere esercitato direttamente dall'utente o da associazioni di volontariato o di tutela dei diritti;
- 2) Gli utenti esercitano il diritto alla tutela tramite presentazione di osservazioni o reclami nel rispetto del D.Lgs n. 196 del 30/6/2003 (Codice in materia di trattamento dei dati personali-*c.d. Legge sulla privacy*);
- 3) Qualora il reclamo è presentato da persona diversa dall'utente, è necessario produrre apposita delega. In assenza della stessa, l'URP provvederà a richiederla ai sensi dell'art.8 della L. n. 241/90 e successive modifiche.

### **Art. 3 Modalità**

Gli utenti esercitano il loro diritto mediante compilazione e sottoscrizione di apposito modulo o comunicazione scritta autografa, presentata direttamente a mano ovvero trasmesso per posta ordinaria o all'indirizzo di posta elettronica dedicato.

#### **Art 4 Tempi di presentazione**

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dalla data del presunto disservizio o del comportamento lesivo. Tale termine può essere superato solo qualora esistano condizioni particolari di impedimento ( art 14, comma 5 DDL 502/92 e successive modifiche)

#### **Art. 5 Attività istruttoria e gestione dei reclami**

1) I reclami che pervengono al protocollo generale o ad altre unità operative devono essere protocollati e inviati all'URP che, entro due giorni, deve avvisare l'utente dell'avvio del procedimento istruttorio;

2) L'URP, contestualmente al ricevimento del reclamo dal protocollo aziendale o direttamente dall'utente, coinvolge tempestivamente Il Responsabile della struttura presso la quale si è verificato l'eventuale disservizio, inviando con nota scritta di accompagnamento, copia del reclamo. Il responsabile avvia un'indagine interna volta alla definizione della situazione di disservizio, rispondendo in merito entro 7 giorni mediante relazione scritta all'URP.

Nel caso in cui dal reclamo presentato e dalla relazione prodotta si possa evincere l'esistenza di un danno anche potenziale all'utente, in particolare per i reclami inerenti le competenze tecnico-professionali, lo stesso sarà evidenziato al Direttore Sanitario, in qualità di responsabile del rischio clinico, per procedere all'analisi del processo critico, alla valutazione della possibilità che l'evento dannoso possa verificarsi nuovamente e all'azione da intraprendere per apportare i necessari interventi correttivi.

#### **Art. 6 Struttura aziendale di riferimento**

La struttura aziendale di riferimento è L'URP, ufficio in staff alla Direzione Generale.

#### **Art. 7 Risposta all'utente**

L'Azienda, nelle figure del Direttore Generale e del responsabile dell'URP, provvede ad inviare risposta all'utente o al suo delegato entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo o della segnalazione.

L'URP conserverà copia dei reclami degli utenti e della documentazione inerente l'attività istruttoria, provvedendo alla loro registrazione ed archiviazione anche informatica.

Nei casi in cui il cittadino o l'Associazione di volontariato o di pubblica tutela che lo rappresenta non ritenga sufficiente la risposta al reclamo o alla segnalazione fornita dall'Azienda, è sua facoltà richiedere la convocazione della Commissione Conciliativa Mista, istituita ai sensi del comma 7 dell'art 14 del Decreto Legislativo n. 502/92, quale

strumento di garanzia per il cittadino. Tale commissione, organo a composizione paritetica, è costituita da tre membri di parte pubblica (Direttore Sanitario, Responsabile URP aziendale e un Dirigente dell'Assessorato alla Salute della Regione) e da tre rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela del cittadino.

