

TITOLO I

PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI.

Art. 1

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la regione o presso la USL possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Art. 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

1. Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla USL o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni;
2. Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.;
3. Segnalazione telefonica o fax all' Ufficio sopra citato;
4. Colloquio con il Responsabile dell'U.R.P.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal decreto Legislativo 517/93.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione della USL entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Art. 5

L'U.R.P., nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, entro giorni 7, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Art. 6

Nella USL è costituito un Ufficio "Relazioni con il Pubblico" cui sono attribuite le seguenti funzioni:

a) ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all' articolo 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;

b) predisporre l' attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all' utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del DIRETTORE GENERALE;

c) per i reclami di evidente complessità, provvede a curarne l' istruttoria e fornisce parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione;

L' U. R. P. per l' espletamento dell' attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Operative, ovvero degli uffici della USL.

d) fornire all' utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;

e) predisporre la lettera di risposta all' utente sottoscritta dal legale rappresentante dell' ente in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, ne preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell' art.14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 7

Il Responsabile dell' U.R.P., individuato ai sensi della legge 241/90, svolge i seguenti compiti :

a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell' art.1 del presente regolamento;

b) provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;

c) dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all' utente;

d) attiva la Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli organismi di tutela.

e) invia la risposta all' utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del servizio, al Responsabile dell' Unità Operativa interessato e al Coordinatore di settore per l' adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;

f) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l' utente dichiarerà insoddisfatto la risposta ricevuta.

Titolo II

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA:
DISCIPLINA DI FUNZIONAMENTO

Art. 8

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi, fatti propri dalle Carte dei Diritti sottoscritte dalla USL e dalle associazioni di volontariato e di tutela, l'esame viene deferito ad una Commissione Mista Conciliativa che è composta da un rappresentante della USL, da un rappresentante della Regione e da un rappresentante delle Associazioni di Volontariato.

La Commissione così formata viene presieduta dal Difensore Civico Regionale, istituito ai sensi delle disposizioni dello Statuto Regionale in attuazione della Legge 142/90, ovvero da altra figura esterna all'amministrazione USL, individuata di concerto con le Associazioni interessate e nominata dal Legale Rappresentante dell'Ente pubblico.

Il Difensore Civico regionale riceve osservazioni, opposizioni, denunce o i reclami in via amministrativa o verbali, acquisisce quelle scritte presentate all'U.R.P. e dispone l'istruttoria e le segnalazioni necessarie.