

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

L' Azienda Sanitaria Provinciale di Messina tutela il diritto alla salute dei cittadini attraverso la possibilità di presentare osservazioni, segnalazioni e reclami contro atti e comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie oppure pongono in essere comportamenti lesivi del rispetto della persona e dei diritti degli utenti. Le segnalazioni consentono di conoscere e capire i problemi esistenti e prevedere possibili interventi per migliorare il servizio al cittadino.

Il Servizio preposto allo svolgimento delle funzioni previste dal presente Regolamento è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico & Pubblica Tutela nelle sue articolazioni.

E' impegno prioritario dell'Azienda la verifica della completezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento dei loro standard qualitativi.

ART. 1 – Finalità e ambito di applicazione del regolamento

Il presente regolamento si prefigge lo scopo di garantire la tutela dei Cittadini, disciplinando le modalità di presentazione e di gestione dei reclami presentati 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 (art. 14 del D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni);
- b) si verificano 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.

Per **reclamo** si intende dunque qualunque espressione di insoddisfazione dei cittadini/utenti che richieda una istruttoria e preveda una risposta.

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, ovvero da Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme dettate dal D.Lgs n.101 del 10 agosto 2018, "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679".

Nel caso di reclami presentati da terzi, qualora il reclamo riguardi profili di responsabilità economica e/o legale, è necessaria delega scritta.

Il diritto di tutela si esercita su due livelli consequenziali:

- a) 1° livello - presso le sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Sanitaria;
- b) 2° livello - attraverso la procedura del riesame del reclamo, qualora il cittadino/utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta.

ART. 3 – Modalità con cui esercitare il diritto di tutela

La tutela può essere richiesta dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento tramite:

- Istanza scritta e sottoscritta presentata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, contenente i recapiti per le successive comunicazioni;
- Reclamo su apposito modulo sottoscritto dall'utente, in distribuzione presso le sedi URP e reperibile anche sul sito web dell'Azienda;
- Colloquio diretto con gli operatori della sede URP competente per territorio distrettuale;
- Reclamo telefonico, non anonimo, alla sede URP competente per territorio distrettuale;
- Reclamo tramite posta elettronica alla sede URP competente per territorio distrettuale.

I reclami telefonici e verbali verranno riportati sull'apposito modulo specificando le generalità del segnalante per le successive comunicazioni in merito.

Le segnalazioni scritte non firmate e le segnalazioni anonime non saranno considerate reclami, non saranno pertanto istruite e non comporteranno l'obbligo di risposta; sarà comunque predisposta una verifica dei fatti segnalati.

ART. 4 – Termini entro i quali esercitare il diritto di tutela

Il reclamo deve essere presentato, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato il fatto o il comportamento lesivo, o comunque il segnalante ne ha avuto conoscenza. Saranno presi in esame anche reclami presentati oltre tale periodo e comunque entro e non oltre tre mesi dal fatto, solo in caso di giustificate condizioni personali del soggetto titolare del diritto alla tutela, che abbiano impedito il rispetto del limite suddetto di 15 giorni.

ART. 5 – Trattamento dei reclami

5.1 I reclami pervenuti alle sedi distrettuali dell'URP, se di facile soluzione, sono trattati e risolti tramite contatto diretto, anche per via telefonica, con le strutture competenti, immediatamente o comunque entro le 24 ore.

5.2 I reclami di maggior complessità sono istruiti e trasmessi, a cura dei Dirigenti o dei Referenti degli URP distrettuali in qualità di Responsabili del procedimento, entro 3 giorni o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso al Responsabile della Unità Operativa competente e, per conoscenza, al Direttore della macrostruttura di riferimento ed al Responsabile dell'U.O.S Comunicazione, cui l'URP afferisce.

Il Responsabile della Unità Operativa dispone gli approfondimenti del caso ed entro 15 gg. relaziona all'URP, circa l'oggetto della segnalazione ed in merito all'adozione delle misure finalizzate ad evitare la persistenza o il ripetersi dell'eventuale disservizio.

Qualora il reclamo riguardi aspetti e/o processi di rilievo Aziendale, dovrà essere trasmesso per competenza al responsabile dell'UOS Comunicazione, che ne curerà l'istruttoria e le consequenziali comunicazioni.

5.3 Il Dirigente o il Referente dell'URP distrettuale, acquisiti tutti gli elementi del caso, predispone tempestivamente la risposta a firma del Direttore Generale, che dovrà pervenire all'Utente, entro il termine massimo di 30 gg.

Qualora per la definizione del reclamo non fosse sufficiente tale periodo, verrà comunque predisposta una nota interlocutoria all'utente, in attesa della risposta definitiva, che dovrà essere fornita comunque non oltre 90 giorni.

5.4 Il Dirigente o il Referente dell' URP distrettuale invierà copia della risposta al cittadino, compresa quella interlocutoria, al Responsabile dell'U.O. competente, al Responsabile dell'U.O.S. Comunicazione e al Responsabile della macro struttura di riferimento.

5.5 Tutti i reclami pervenuti saranno protocollati e catalogati secondo la codifica contenuta nell'apposita PGS, ed utilizzati per la programmazione degli interventi utili al miglioramento dei Servizi al Cittadino.

ART. 6 - Ulteriori livelli di tutela

Nella risposta all'utente dovrà essere dichiarato che:

- la presentazione di reclamo formale all'Azienda Sanitaria non impedisce né pregiudica eventuali impugnative in via giurisdizionale, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D. Lgs. 502/92 e successive modifiche.
- qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della definizione del reclamo, potrà chiedere il riesame del caso direttamente o attraverso le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti, con apposita comunicazione scritta, entro 30 giorni dal ricevimento della risposta, specificandone le motivazioni.

ART. 7 – Trattamento del riesame

Il riesame viene istruito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico competente per territorio distrettuale, che predispone una nuova istruttoria del reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza e trasmette una relazione dettagliata alla Direzione Generale dell'Azienda Sanitaria per il tramite del Responsabile dell'UOS Comunicazione, che curerà la nuova risposta per il cittadino/ utente, a firma del Direttore Generale, di norma entro 30 giorni dal completamento dell'istruttoria del caso.

ART. 8 – Obbligo di trasmissione reclami al DPO

Il Responsabile dell' UOS Comunicazione trasmette al DPO aziendale copia di ogni reclamo che faccia riferimento a possibili violazioni della normativa in materia di privacy e protezione dei dati personali, nei termini di legge.

ART. 9 – Flusso informativo per il Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPCT)

Il Responsabile dell' UOS Comunicazione trasmette per conoscenza al Responsabile aziendale della Prevenzione della Corruzione, copia di ogni reclamo che faccia riferimento a possibili violazioni del codice di comportamento aziendale e delle norme in materia di anticorruzione, corredata della risposta al cittadino.

Entro il 31 dicembre di ogni anno, il Responsabile dell' UOS Comunicazione trasmette al RPCT anche il report completo dei reclami trattati.

La reportistica relativa ai reclami sarà utilizzata, secondo i casi, a livello distrettuale e/o aziendale, ai fini della programmazione dei servizi e delle prestazioni, nonché per l'implementazione degli interventi di miglioramento della qualità.