AZIENDA OSPEDALIERA SAN PIO BENEVENTO

**AZIENDA OSPEDALIERA**
"SAN PIO" - BENEVENTO
**di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione**
**DEA di II Livello**

# REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

INDICE


ART. 1 - Oggetto e quadro di riferimento normativo

ART. 2 - Tutela

ART. 3 - Modalità di inoltro

ART. 4 - Fase istruttoria

ART. 5 - Obblighi

ART. 6 - Riscontro all'utente

ART. 7 - Organizzazione interna

ART. 8 - Classificazione reclami

ART. 9 - Elaborazione reclami

ART.10 - Norme finali

## ART. 1
## Oggetto e quadro di riferimento normativo

1. L'Azienda Ospedaliera San Pio Benevento (in seguito Azienda) garantisce la tutela dei cittadini / utenti (di seguito utenti ) che possono inoltrare reclami o segnalare disfunzioni (di seguito reclami) , proporre suggerimenti in caso di atti o comportamenti da cui derivi disagio o disservizio.

2. L'Azienda si impegna alla costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed al miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. Per tale motivo riconosce l'importanza della partecipazione e della collaborazione degli utenti.

3. Il presente regolamento disciplina:

- i casi e le modalità con cui gli utenti che ritengono violati i principi e gli impegni previsti dalla Carta dei Servizi , nonché i principi contenuti nel DPCM 19 maggio1995 e nella Direttiva del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 possono inoltrare reclami, proporre suggerimenti ;

- la procedura di verifica dei reclami inoltrati; -le
modalità ed i tempi di risposta all'utente;

- i percorsi interni di verifica e revisione dell'organizzazione in relazione ai fatti segnalati ed agli accertamenti effettuati.

## ART. 2
## Tutela

1. Titolare del diritto alla tutela è ogni utente dei servizi e delle prestazioni erogate dall'Azienda attraverso le proprie Unità Operative. L'utente può inoltrare reclami in prima persona o, mediante formale delega, tramite parenti entro il secondo grado o affini entro il primo grado, ovvero tramite organismi di tutela ed associazioni di volontariato accreditate presso la Regione Campania e presso l'Azienda.

2. L'inoltro di reclami non preclude eventuale impugnativa in via giurisdizionale e/ o amministrativa.

3. Ai fini della tutela le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione.

## ART. 3
## Modalità di inoltro

1. Gli utenti o gli altri soggetti idonei ai sensi dell'art. 2 possono inoltrare reclamo mediante:

a) colloquio con operatore dell'Unita Operativa Complessa Ufficio Relazioni con il Pubblico ( di seguito URP) e compilazione di apposito modulo disponibile presso lo sportello URP e pubblicato sul sito web *aziendale sezione amministrazione trasparente-Attività e procedimenti- UOC Ufficio relazioni con il pubblico-modulistica reclami* . Il modulo dovrà essere correttamente compilato in ogni sua parte , datato e firmato;

b) trasmissione all'Azienda del reclamo con consegna al Protocollo Generale a mano o mediante posta ordinaria del modulo di cui sopra correttamente compilato in ogni sua parte , datato e firmato ;
c) inoltro a mezzo mail all'indirizzo : urp@ao-rummo.it. Eventuali modifiche dell'indirizzo mail., verranno tempestivamente segnalate sul sito aziendale nella apposita sezione;
d) a mezzo pec all'indirizzo: protocollo@pec.ao-rummo.it .Eventuali modifiche dell'indirizzo pec, verranno tempestivamente segnalate sul sito aziendale nella apposita sezione;

2. Alle segnalazioni telefoniche non viene riconosciuta natura di reclamo formale ed alle stesse non segue riscontro formale . Di tanto l'utente viene informato all'atto del ricevimento del rilievo ed in caso di casi e/ o circostanze rilevanti viene invitato a formalizzare il reclamo nel rispetto delle modalità previste dal presente regolamento.

## ART 4
## Fase istruttoria

1. Ai sensi dell'art. 14 , comma 5, del D.L. 502/1992 i reclami potranno essere presentati entro quindici giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

2. L'URP, ricevuto il reclamo , entro cinque giorni lavorativi, avvia la fase istruttoria necessaria per la trattazione e la definizione .

3. L'URP trasmette il reclamo al Responsabile della struttura interessata per competenza con invito ad effettuare i necessari accertamenti e relazionare per consentire , esaurita la fase istruttoria, il riscontro all'utente. Nei casi di particolare complessità o gravità, L' URP informa tempestivamente la Direzione Aziendale per gli adempimenti eventualmente necessari.

4. Per i casi di agevole definizione, in cui gli elementi istruttori necessari hanno carattere oggettivo, sono noti all'Ufficio e non richiedono ulteriori approfondimenti, l' URP predispone autonoma attività istruttoria e provvede a fornire tempestivo riscontro all'utente.

5. In ogni caso l' URP nella gestione dei reclami si avvale comunque della facoltà di:
a) acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio (relazioni o parere) a tutela del diritto dell'utente;
b) consultare ed ottenere copia di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto dell'istruttoria;
c) accedere alle Unità Operative, uffici per effettuare accertamenti che si rendano necessari.

6. Il Responsabile della struttura interessata dal reclamo è tenuto, entro sette giorni dal ricevimento dello stesso a trasmettere all'URP una dettagliata relazione circa:
-gli accertamenti effettuati;
-le risultanze delle indagini e degli accertamenti in relazione a quanto lamentato dall'utente;
-le eventuali misure adottate o che si intendono adottare per eliminare o evitare il ripetersi del disagio e/o disservizio arrecato.

7. Per i casi di particolare complessità al Responsabile della struttura interessata dalla segnalazione, sono consentiti ulteriori dieci giorni per il riscontro previa formale comunicazione all'URP.

8. Qualora il termine di sette giorni (o quello eventuale di diciassette giorni complessivi nell'ipotesi di particolare complessità comunicata all'URP) non vengano rispettati ricadono sul Responsabile della

struttura interessata per competenza le responsabilità connesse al ritardo dei tempi di riscontro all'utente previste dalla normativa vigente.

9. La relazione all'URP non è sostitutiva di altri adempimenti che ricadono nella competenza del Responsabile della struttura interessata dalla segnalazione . Nel casi in cui il predetto Responsabile ravvisi, a seguito delle indagini e degli accertamenti effettuati, fatti che possano dare luogo a responsabilità penale, civile, amministrativa o disciplinare deve darne separata notizia ai competenti organi.

10. L'URP, ad integrazione di quanto comunicato dalla struttura interessata, può compiere ogni ulteriore indagine e/o accertamento ritenuto necessario alla definizione del caso.

## ART 5
## Obblighi

1. Gli operatori dell'Azienda , ai fini dell'istruttoria e del riscontro ai reclami sono tenuti a collaborare con l'URP ed a rispettare le disposizioni del presente regolamento .

2. Il difetto di collaborazione da parte del Responsabile della struttura interessata per competenza o comunque dall'operatore tenuto a collaborare alla definizione dell'istruttoria connessa al reclamo deve essere tempestivamente segnalato dall'URP al Direttore Generale che, tra gli altri provvedimenti, può disporre la trasmissione della documentazione all'OIV .

3. Eventuali elogi pervenuti all' URP vengono da tale Ufficio trasmessi ai Responsabili delle strutture interessate, al Direttore Generale e vanno riportati nel report trimestrale di cui al successivo articolo 9.

## ART 6
## Riscontro all'utente

1. Il riscontro all'utente che ha inoltrato reclamo ai sensi del presente regolamento va effettuato dall'URP entro venti giorni dal ricevimento dello stesso qualora sia concluso l'iter dell'istruttoria.

2. Qualora si verifichi la fattispecie prevista dal comma 7 dell'art. 4 del presente regolamento, il riscontro viene inoltrato entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo .

3. L'URP trasmette all'utente dettagliato e motivato riscontro riportando, in parte o integralmente, l'informativa ricevuta dal Responsabile della struttura interessata in cui siano esplicitati gli accertamenti effettuati e le misure adottate.

4. Il riscontro all'utente può eccezionalmente configurarsi come interlocutorio e non conclusivo in caso di necessità di ulteriori accertamenti. Il riscontro interlocutorio deve essere seguito da riscontro definitivo non oltre i successivi sessanta giorni.

5. Qualora il reclamo sia stato presentato tramite organismo di tutela o associazione di volontariato , il riscontro è contestualmente inoltrato anche a tali organismi.

6. L'URP, dopo l'invio all'utente del riscontro definitivo informerà la struttura interessata sull'esito finale di ogni singolo procedimento.

## ART 7
## Organizzazione interna

1. I reclami inoltrati dagli utenti e dai loro rappresentanti costituiscono per l'Azienda elemento per la verifica dei dirigenti e per il miglioramento della propria organizzazione e dei servizi resi all'utenza.

2. Ciascun dirigente ha il dovere di collaborare con l' URP nella gestione dei reclami e di tenere conto di essi nell'organizzazione delle attività di propria competenza .

3. In particolare ogni dirigente deve:
- condurre un'ampia, approfondita e tempestiva istruttoria sui casi oggetto di reclamo;
- porre in essere, ove necessario , misure organizzative tese ad evitare il ripetersi del disagio o disservizio;
- informare il personale dipendente sulle situazioni oggetto di reclamo e su eventuali misure da adottare per migliorare il servizio;

## ART 8
## Classificazione reclami

1.I reclami vanno classificati per tipologia come di seguito riportato ed ulteriormente specificato nello schema allegato (all.1) che è parte integrante e sostanziale del presente regolamento :

**A- Aspetti strutturali**
A1 Accessibilità esterna
A2 Accessibilità interna
A3 Adeguatezza degli spazi

**B Informazione**
B1 Materiale informativo
B2 Identificabilità degli operatori
B3 Informazione su servizi e prestazioni
B4 Segnaletica esterna/interna
B5 Informazioni sugli aspetti relativi al percorso di cura

**C Aspetti organizzativi**
C1 Accesso a prestazioni o servizi
C2 Funzionalità organizzativa

**D Ospitalità ed aspetti alberghieri**
D1 Vitto
D2 Condizioni ambientali

**E Tempistiche**
E1 Orari apertura servizi
E2 Tempi rilascio documentazioni varie

**F Aspetti economici e ticket sanitari**
F1 Esenzioni ticket
F2 Rimborso ticket

**G Altro**

## ART 9
## Elaborazione reclami

L'URP è tenuto a trasmettere al Direttore Generale , con cadenza trimestrale, report sui reclami formali, suggerimenti e/o rilievi informali ricevuti. Il report deve contenere elaborazione dei reclami compresi quelli informali significativi sul piano statistico nonchè eventuali proposte per il miglioramento degli aspetti logistici, organizzativi, relazionali e di accesso alle prestazioni nonché per il superamento dei fattori di criticità emersi.

## ART 10
## Norme finali

1. Qualsiasi altra disposizione interna in contrasto o difforme dal presente regolamento è da intendersi abrogata.

2. Il presente regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della delibera di adozione.