

REGOLAMENTO PER LA TUTELA, L'ACCOGLIENZA, L'INFORMAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

TITOLO I

Art. 1

Organizzazione, compiti e responsabilità Servizio Centrale di Relazione con il Pubblico Comunicazione interna ed esterna

Presso l'ASL BN 1 è istituito l'Ufficio Centrale di relazioni con il Pubblico. La sede si trova in via P. Mascellaro n°1 Tel. 0824.308214, fax 0824.53964. L'Ufficio è in posizione di staff. Esso è articolato in una unità centrale e unità periferiche.

All'unità centrale fanno capo le seguenti aree di attività:

- Comunicazione interna
- Comunicazione esterna e rapporto con i cittadini e le istituzioni
- Marketing e ricerca.

Art. 2

Struttura e sedi dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'ASL BN 1 è strutturato in una sede centrale che è a Benevento in via P. Mascellaro n° 1 e in Uffici Periferici presenti in:

- Distretto Sanitario – Benevento 1, Via Perasso n. 14 – 82100 (BN)
- Distretto Sanitario – Benevento 2, Via Manzoni n. 50 – 82018 (BN)
- Distretto Sanitario – Montesarchio, Via Napoli (Pal. La Cerra) – 82016 (BN)
- Distretto Sanitario – Morcone, Via Roma n. 176 – 82026 (BN)
- Distretto Sanitario – S. Bartolomeo in Galdo, Via Torre – 82028 (BN)
- Distretto Sanitario – Telesse Terme, Via A. Massarelli – 82037 (BN)

E Punti Informativi presenti sul territorio:

- Distretto Sanitario – Benevento, Via XXIV Maggio – 82100 (BN)
- Distretto Sanitario – Montesarchio, Via Starza – Sant'Agata De'Goti 82019 (BN)

Art. 3

Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono le seguenti:

- Cura i rapporti con i media informativi, con enti ed istituzioni, con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini;
- Gestisce la linea utile "Informazioni Telefoniche" (Numero Verde: 800.213434);
- Provvede alla stampa, distribuzione ed aggiornamento dei documenti informativi dell'Azienda;
- Effettua ricerche sul clima aziendale, sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti/pazienti sui bisogni sanitari della popolazione;
- Raccoglie suggerimenti, segnalazioni e reclami presentati dai cittadini.

Art. 4

Gestione dei reclami

In relazione alle attività di raccolta dei reclami e suggerimenti, l'Ufficio:

- Riceve le osservazioni, denunce o reclami presentati dai soggetti di cui al successivo art. 9 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;
- Predispone l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Generale;
- Per i reclami di evidente complessità, provvede a curare l'istruttoria e favorisce parere al legale rappresentante per la necessaria definizione;
- Acquisisce, per l'espletamento dell'attività istruttoria, tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, richiedendo anche relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi delle Unità Operative ovvero agli Uffici ASL;
- Fornisce all'utente tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Predispone la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante dell'Ente o, su delega di quest'ultimo, dal responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, nella quale si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92.

Art. 5

Funzioni degli Uffici Periferici per le Relazioni con il Pubblico

Agli Uffici Periferici per le Relazioni con il Pubblico sono attribuite le seguenti funzioni:

- Ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui al successivo art. 9 del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso agli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;
- Provvedere a dare tempestiva ed esauriente risposta all'utente per le segnalazioni che si presentino di prevedibile, unica e certa definizione su delega del Responsabile dell'UCRP;
- Per i reclami di evidente complessità provvede a trasmettere copia della documentazione all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico Centrale per la necessaria definizione;
- Fornire all'Utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Fornire ai cittadini tutte le informazioni sui servizi e le strutture dell'ASL BN 1;
- Accogliere il cittadino-utente nella struttura Sanitaria e assisterlo nella definizione della pratica o nella fruizione della prestazione;
- Raccogliere le domande di accesso ai documenti amministrativi e fornire copie dei suddetti atti;
- Agevolare, attraverso una attività di assistenza e sostegno, il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi ed ai processi di erogazione dei servizi in generale;
- Distribuire ai cittadini-utenti guide, libretti di accoglienza, depliant illustrativi delle attività dell'Azienda;
- Distribuire ai cittadini i modelli pre-stampati per la presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti;
- Distribuire e raccogliere i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti presso le Unità Operative Ospedaliere;

- Fungere, in generale, da "centro di ascolto" nei confronti dei cittadini su qua I siasi problematica attinente l'assistenza Sanitaria e Sociale.

Art. 6

Orario di apertura al pubblico

Gli Uffici Periferici per le Relazioni con il Pubblico osservano un orario di ricevimento al pubblico distribuito anche nelle ore pomeridiane, ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994.

L'orario di apertura varia a seconda delle sedi periferiche e non può essere inferiore a 4 ore giornaliere.

Art. 7

- Il personale addetto agli Uffici Periferici per le Relazioni con il Pubblico dipende funzionalmente e gerarchicamente dal Dirigente dell'Ufficio Centrale di Relazioni con il Pubblico, il quale è responsabile delle 4 aree in cui si articola il servizio;
- Su delega del legale rappresentante dell'ASL BN 1, sottoscrive la lettera di risposta all'Utente che ha presentato il reclamo;
- Cura i rapporti con i rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, è responsabile del procedimento "Gestione dei reclami";
- Coordina l'attività dei punti informativi periferici e ne assicura l'apertura giornaliera anche predisponendo turni di lavoro e provvedendo ad eventuali sostituzioni temporanee.

Art. 8

L'addetto agli Uffici Periferici per le Relazioni con il Pubblico

L'Addetto dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, al quale risponde dell'attività svolta e dei risultati ottenuti. I compiti dell'addetto URP periferico sono quelli elencati al precedente art. 5.

Egli, su delega del responsabile URP, raccoglie, istruisce e fornisce riscontro alle segnalazioni di più agevole definizione.

In questi casi, l'addetto URP periferico è responsabile del relativo procedimento.

Cura, su delega del responsabile, i rapporti con le Associazioni di Volontariato e di tutela locali.

TITOLO II

Art. 9

Soggetti con diritto di reclamo

Gli utenti, parenti o affini, Organismi di Volontariato o di tutela dei diritti e chiunque ne abbia interesse, può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Art. 10

Modalità di presentazione del reclamo

Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati dall'art. 9, esercitano il proprio diritto tramite le seguenti modalità:

- Lettera in carta semplice, sottoscritta, indirizzata e inviata all'ASL BN 1 consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Segnalazione telefonica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche ed i colloqui viene redatta, a cura dell'addetto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per la comunicazione di merito.

All'atto della presentazione del reclamo/segnalazione verrà rilasciata, a richiesta, ricevuta. Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi.

Art. 11

Tempo di esercizio del diritto di reclamo

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami devono essere presentati, nei modi sopraelencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivo o presunto tale dei propri diritti, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/1992, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93. La Direzione Generale può accettare - a sua discrezione - anche reclami presentati oltre la scadenza indicata dalla norma.

Art. 12

Tempo di esercizio

Qualora il reclamo pervenga ad un qualsiasi ufficio o servizio dell'ASL, deve essere immediatamente trasmesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e comunque non oltre il terzo giorno dalla data del ricevimento.

Art. 13

I reclami di immediata soluzione

L'Ufficio Periferico per le Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata ed esauriente risposta all'Utente per le segnalazioni che si presentino di prevedibile ed unica e certa definizione. L'operatore, su delega del Responsabile dell'URP, diventa responsabile di quel procedimento amministrativo.

Art. 14

I reclami con istruttoria

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, pervenuti agli Uffici Periferici per le Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti e trasmessi entro un termine massimo di tre giorni, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico Centrale, il quale a sua volta provvederà a trasmettere

comunicazione dell'avvio dell'istruttoria ai Responsabili dei servizi interessati (e per conoscenza alla Direzione dell'ASL) affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e fornisce all'Ufficio richiedente, entro giorni sette, tutte le informazioni necessarie e per comunicare un'appropriata risposta all'utente. Il Responsabile dell'URP è responsabile dell'intero procedimento.

Art. 15

I reclami con rilevanza di carattere legale

I reclami di tipo tecnico professionale più complessi o con carattere di denuncia legale vengono istruiti in collaborazione con l'Ufficio Affari Legali dell'ASL.

Art. 16

I doveri verso il cittadino dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Al momento della presentazione del reclamo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica al cittadino il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali dispone in caso di risposta sfavorevole.

Art. 17

I tempi di comunicazione della risposta

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi della Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, qualora la complessità del procedimento ne impedisca la risoluzione nel termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo, riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre il termine sopracitato, informazioni sull'iter procedurale.

Art. 18

I doveri di risposta da parte del personale interno alla richiesta di informazioni da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tutti i Responsabili delle varie unità e tutti gli operatori sanitari e amministrativi sono tenuti a collaborare con gli addetti dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, fornendo loro, nei tempi richiesti, le informazioni per l'espletamento delle loro attività:

- Relazioni in merito alla presentazione di osservazioni;
- Opposizioni, reclami o denunce;
- Informazioni che permettano l'integrazione e l'aggiornamento dei dati sulle prestazioni e sui servizi offerti dall'Azienda Sanitaria;
- Comunicazione circa eventuali disservizi che si possono verificare.

TITOLO III

Applicazione della legge 241/90:

Informazioni sullo stato dei procedimenti

ed accesso ai documenti amministrativi e sanitari

Art. 19

Accesso ai documenti amministrativi

Le modalità del diritto di accesso alla documentazione amministrativa e sanitaria formulata dall'ASL BN 1 sono disciplinate da apposito regolamento Aziendale, approvato con Delibera del Direttore Generale n. 720 del 29/04/1996. Al fine di agevolare tale diritto, l'addetto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornisce tutte le informazioni relative ai singoli procedimenti amministrativi e, in particolare, il responsabile del procedimento, i termini e le modalità di partecipazione. Qualora il procedimento amministrativo non sia tra quelli individuati con Delibera del Direttore Generale n. 720 del 29/04/1996 sarà cura dell'addetto URP acquisire le informazioni generali necessarie presso le singole Unità Operative e trasmetterle al cittadino interessato per l'espletamento del diritto all'accesso degli atti amministrativi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna a promuovere campagne informative sulle attività espletate, sui servizi che l'Azienda intende attivare e sui diritti dei cittadini, associazioni inerenti la partecipazione al procedimento amministrativo e la conoscenza della legge 241/90.

Art. 20

Informazione sullo stato dei procedimenti

I cittadini possono ottenere informazioni dagli Uffici Relazioni con il Pubblico sullo stato dei procedimenti amministrativi dell'Azienda, nei confronti dei quali si qualificano come portatori di interessi pubblici o privati.

E' compito dell'Addetto dell'URP acquisire presso le Unità Operative competenti, le informazioni richieste e comunicarle tempestivamente agli interessati, specificando loro i diritti in materia e le modalità di presentazione di eventuali reclami o ricorsi.

TITOLO IV

Rapporto con le Associazioni di volontariato e di tutela

Art. 21

Partecipazione degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti

E' costituito presso l'ASL BN 1 il Comitato Consultivo Misto, formato da rappresentanti designati dalle Associazioni volontariato di autotutela, dalle associazioni di utenti, e da rappresentanti dell'Azienda. Il Comitato ha funzione di proposta-suggerimento sulle aree tematiche di competenza dell'ASL.

TITOLO V

Classificazione dei reclami e miglioramento della qualità dei servizi

Art. 22

Classificazione dei reclami

Tutti i reclami e le segnalazioni di disservizio, in qualsiasi forma presentate, una volta conclusosi l'iter procedurale con il proponente, vengono classificati a cura dell'URP centrale. La documentazione relativa all'istruttoria viene allegata al singolo reclamo.

L'attività di classificazione consiste nel raggruppare i reclami secondo la loro natura, oggetto e tipologia: i reclami vengono infatti classificati a seconda degli aspetti della qualità del servizio cui si riferiscono.

In particolare: reclami inerenti la qualità tecnica della prestazione, la qualità delle relazioni interpersonali e delle informazioni istituzionali, la qualità del comfort (personalizzazione, umanizzazione, privacy ecc).

Inoltre i reclami vengono classificati secondo l'oggetto, la struttura che investe, il grado di complessità e la gravità dello stesso.

Infine i reclami vengono raggruppati secondo la tipologia dei proponenti; in particolare: associazioni e di tutela, enti o istituzioni, cittadini, e relativamente a questi ultimi, in base al sesso, età, e luogo di provenienza.

Art. 23

Classificazione dei suggerimenti, delle osservazioni e delle informazioni

Tutti i suggerimenti, le osservazioni, le idee finalizzate alla rimozione di un ostacolo e dunque al miglioramento della qualità, presentati in qualsiasi forma all'URP centrale o periferico, sia dai cittadini che dagli stessi operatori, vengono classificati secondo gli stessi criteri (di cui al precedente art. 24). Parimenti, le informazioni verbali che vengono rilasciate dall'URP, sia tramite sportello che tramite la linea utile "Informazioni Telefoniche" vengono formalizzate e classificate tramite appositi modelli pre-stampati.

Art. 24

Analisi dei reclami e report alla Direzione Generale

Tutti i reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e le richieste di informazioni, classificate come sopra, vengono analizzate dal Responsabile dell'URP.

Questi, ogni sei mesi, redige apposita relazione sulla tipologia e natura dei reclami ricevuti nel semestre, evidenziando gli aspetti di maggior interesse e proponendo soluzioni organizzative e funzionali per migliorare la qualità dei Servizi. La relazione viene trasmessa al Direttore Generale, al Direttore Sanitario e al Direttore Amministrativo.

Art. 25

Relazione della Direzione Generale ai responsabili delle Unità Operative

Le risultanze dell'attività dei reclami/segnalazioni ricavate dalla relazione e dalla documentazione prodotta dal responsabile dell'URP sono rese note su iniziativa della Direzione Generale, a tutti i Responsabili aziendali, operatori e cittadini. A tale scopo la Direzione Generale all'ASL BN 1 redige una relazione che individua le strategie da adottare per rimuovere i disservizi segnalati e migliorare la qualità dei servizi.

Art. 26

Rimozione degli ostacoli

I Responsabili delle Unità Operative sono tenuti a rimuovere secondo quanto previsto nella relazione della Direzione Generale, i disservizi e gli ostacoli segnalati ed a contribuire in termini di miglioramento della qualità, mettendo in atto le azioni correttive necessarie, sulla base delle risorse e delle competenze professionali disponibili o attivabili.

Art. 27

Controllo del processo da parte dei cittadini

Tutto il Processo di miglioramento della qualità attivato dal presente regolamento viene sottoposto al controllo dei cittadini che possono accedere, sia singolarmente che in forma associata, alla documentazione relativa alla classificazione dei reclami e alla definizione della conseguente strategia di miglioramento. A tale scopo possono fornire proposte o suggerimenti alla stessa Direzione Generale.