



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

IL DIRETTORE GENERALE

Prot.n. 109040

Data 16 AGO, 2010

Ai Direttori Sanitari dei Presidi Ospedalieri
Ai Direttori dei Distretti
Ai Direttori dei Dipartimenti
Ai Direttori delle UU.OO. CC. ospedaliere , territoriali ,
della prevenzione e tecnico amministrative
LORO SEDI

e.p.c. Al Direttore Sanitario
Al Direttore Amministrativo

OGGETTO: Regolamento di Pubblica Tutela della ASP .Direttive.

Con Deliberazione n.774 del 23.07.2010 l'Azienda Sanitaria ha approvato il nuovo testo del Regolamento di Pubblica tutela che sostituisce di fatto quelli adottati dalle tre ex ASL 1,2 e 3 e ciò per dare uniformità al sistema delle garanzie e tutele del cittadino che si rivolge ai nostri servizi; il nuovo Regolamento di Pubblica Tutela viene allegato alla presente ed è consultabile sul portale www.aspbasilicata.net alla voce URP - Comunicazione.

La finalità del regolamento è quella di garantire al cittadino il massimo della tutela *"nei confronti degli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria garantite dall'Azienda Sanitaria Locale di Potenza e dalle strutture accreditate"*.

Al fine di rendere uniforme l'applicazione del Regolamento su tutto il territorio della ASP, ritengo utile evidenziare di seguito alcuni punti importanti dello stesso, da tenere in debita considerazione da parte delle SS.LL.:

- 1 - l'URP in caso di segnalazioni riguardanti fatti di agevole definizione, provvede a dare soluzione immediata al problema e fornisce risposta al cittadino entro **5 giorni dalla richiesta** (art.8 punto 1);
- 2 - in caso di segnalazioni che non trovano immediata definizione , l'URP trasmette copia del reclamo al Direttore Sanitario/Amministrativo ed al Direttore della Struttura di riferimento che avrà il compito di redigere una relazione dettagliata sul disservizio inviandola all'URP **entro 15 giorni dalla richiesta** (art.8 punto 2.a);
- 3 - la risposta da inviare all'utente, **entro 30 giorni dal reclamo**, sarà predisposta dall'URP sulla base di quanto relazionato dal Direttore della struttura interessata e sarà firmata dal Direttore Sanitario/Amministrativo o loro delegati (art.8 punto 3.b);



4 - il Direttore Sanitario/Amministrativo o loro delegati, nei casi in cui si ravvisa un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, civili o amministrative, valuteranno anche l'eventuale trasmissione del procedimento agli Uffici di competenza(art.8 punto 2.b);

5 - l'URP, se ritenuto necessario, potrà programmare un incontro conciliativo con il segnalante ed il Direttore del Servizio coinvolto nel disservizio, finalizzato alla risoluzione della problematica (art.8 punto 2.c);

6 - solo in casi di reclami particolarmente complessi per i quali si richiedono ulteriori accertamenti, il tempo di risposta **potrà superare i 30 giorni** (art.9 punti 1 e 2);

7 - qualora l'utente si ritiene non soddisfatto della risposta che gli viene fornita, potrà richiedere il riesame della problematica alla Commissione Mista Conciliativa presieduta dal Difensore Civico Regionale.

Nel contempo, al fine di dare senso e concretezza alla politica di tutela degli utenti che l'ASP ha fatto propria con il Regolamento , fornisco di seguito alcune indicazioni operative alle quali le SS.LL. dovranno attenersi:

- massima collaborazione con l'URP, sia per richieste di informazioni e sia per la risoluzione di problemi o necessità poste dai cittadini ;
- rispetto assoluto dei tempi previsti dal Regolamento per l'invio delle relazioni di verifica e ciò per fornire una risposta agli utenti entro i 30 giorni ;
- massima attenzione ai problemi/bisogni posti dagli utenti, provvedendo, ove possibile, alla risoluzione immediata degli stessi, al fine di evitare la presentazione del reclamo e quindi l'avvio del relativo procedimento amministrativo;
- in caso di reclami, utilizzare gli stessi per avviare momenti di discussione interna e attivare , se necessari, interventi di adeguamento dei servizi alle necessità poste dagli utenti , evitando quindi atteggiamenti di "difesa a tutti i costi" che spesso non sono utili in una dimensione organizzativa volta al miglioramento continuo;
- richiamare e sensibilizzare tutto il personale al rispetto dei diritti e della dignità degli utenti .

Nell'invitare le SS.LL. di portare a conoscenza dei Servizi e di tutto il personale il contenuto della presente direttiva, si ringrazia anticipatamente per la fattiva collaborazione e si porgono distinti saluti.

CC/urp

IL DIRETTORE GENERALE
- Dr. Pasquale F. AMENDOLA -

Per informazioni:

-Ufficio URP Lagonegro tel 0973 48528;
-Ufficio URP Potenza tel 0971 310515;
-Ufficio URP Venosa tel 0972 39445;