

## **U.R.P. - Regolamento di Pubblica Tutela**

### **Art 1**

Gli utenti dell'Azienda Ospedaliera Santobono – Pausilipon, personalmente o a mezzo di parenti o affini o attraverso gli organismi di volontariato operanti nel settore sanitario e assistenziale e accreditati presso la Regione Campania, mediante iscrizione all'albo Istituito ai sensi della L.R. 08/02/93 n. 9 e regolarmente accreditati presso L'Azienda Ospedaliera Santobono Pausilipon possono presentare osservazioni opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

### **Art 2**

I soggetti individuati dall'art. 1, per esercitare il proprio diritto, possono utilizzare una delle seguenti modalità:

1. Comunicazione scritta, in carta semplice, purché chiaramente leggibile;
2. Compilazione dell'apposito modello (vedi allegato 1) distribuito presso l'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o presso i Punti informazioni ad esso efferenti;
3. Colloquio diretto con responsabile dell'URP o suo delegato;

Le comunicazioni e i modelli vanno indirizzati al Direttore Generale dell'A. O e consegnati a mano o inviati a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o spediti via fax all'URP.

Le segnalazioni non sottoscritte non determineranno alcun obbligo di presa in considerazione del loro contenuto.

### **Art 3**

Le osservazioni, le Opposizioni, le Denunce o i Reclami dovranno essere presentati, secondo uno dei modi elencati dall'art.2 e dovranno essere spediti o consegnati a mano non oltre il 15° giorno da quello in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comm 5. del Decreto legislativo 502/92, come modificato dal decreto legislativo 517/93.

### **Art 4**

Il Responsabile dell'URP fornirà gli opportuni chiarimenti se consentono il superamento dell'atto. In caso contrario i attiva con comunicazione scritta verso il dirigente dell'Unità operativa chiamato in causa ai fini della soluzione.

Nel caso in cui non riesca ad addivenire alla soluzione del problema sollevato

sulla base degli elementi acquisiti, istruisce il reclamo e lo trasmette al D. G. nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Il responsabile dell'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio.

#### ART 5

Il Direttore Generale o adotta il provvedimento richiesto nel reclamo, o ne comunica le ragioni che non hanno reso possibile l'accoglimento. Tale comunicazione va data entro il 15° giorno successivo a quello della consegna o ricevimento dell'istanza.

In essa informerà il reclamante che, qualora la risposta non fosse ritenuta soddisfacente, egli può produrre istanza di riesame entro 15 giorni dal suo ricevimento senza che tale facoltà impedisca o precluda il suo diritto di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del decreto legislativo 502/92, come risulta modificato dal D.L. 517/93.

#### Art 6

Nell'istanza di riesame, redatta sempre su carta semplice, indirizzata al D. G. va prodotta con le stesse procedure di cui agli art. 2 e 3 entro il 15° giorno dal ricevimento della comunicazione prevista dal precedente articolo. In essa l'interessato può addurre ulteriori elementi.

Il responsabile dell' U.R.P. ne darà copia al Dirigente dell'Unità chiamata in causa per riacquisire, con il riscontro epistolare, gli elementi su cui basare la nuova istruttoria da trasmettere al D.G. che provvede o decide in via definitiva.

La comunicazione al ricorrente va data entro il 15° giorno successivo a quello del ricevimento dell'istanza, annotando la facoltà di impugnativa in via giurisdizionale.

#### Art 7

La Commissione Mista Consultiva e Partecipativa.

Per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze degli utenti, con la collaborazione e la partecipazione degli organismi di volontariato e di Tutela dei cittadini, si costituisce la Commissione Mista Consultiva e Partecipativa composta da :

Direttore Generale

Direttore Sanitario

Responsabile dell'U.R.P.

Tre rappresentanti delle associazioni di volontariato attive a livello locale e/o rappresentanti delle organizzazioni di tutela dei cittadini di rilievo nazionale.

La Commissione così formata, viene presieduta dal Direttore Generale

dell' Azienda o dal suo delegato.. La Commissione, ai fini di un analisi dei segnali di disservizio valuta l'andamento dei reclami e studia, altresì le problematiche relative al miglioramento dei Servizi e all'adeguamento degli stessi ai bisogni dei cittadini. Alla Commissione, infine viene delegato il compito di verificare, con cadenza semestrale lo stato di applicazione dei principi della Carta dei Servizi ed elabora apposita relazione da inviare all'Osservatorio Regionale.