

ORIGINALE

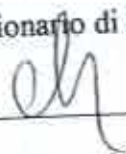
Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
"Santobono-Pausilipon"

Via della Croce Rossa, 8 - 80122 - Napoli - C.F./p.IVA 06854100630

840 18 NOV. 2002

JRP



OGGETTO	
Emanazione del Regolamento di Pubblica Tutela	
Costituita da n. _____ fogli intercalari e n. _____ fogli allegati CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE Si attesta che la presente deliberazione è stata Affissa all'Albo pretorio il 21 NOV 2002	In data <u>18 NOV. 2002</u> Il Dott. Claudio Clini Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale "Santobono - Pausilipon" di Napoli giusta decreto di nomina n. 8378 del 31/12/2000 ha adottato il provvedimento retroscritto
Ritirata dall'Affissione il	L'impegno della spesa della presente deliberazione è stato assunto sul competente Capitolo del Bilancio giusta prospetto allegato ed attestazione del Responsabile del Servizio per la Gestione Economico Finanziaria. Trasmessa in data _____ A _____
Inviata al Collegio Sindacale con nota n. <u>8983</u> del <u>21 NOV 2002</u> Il Funzionario di Segreteria 	L'Ufficio di Segreteria
Decisione dell'organo di controllo (per i casi previsti dall'art. 35 della L.R. 34/94) Divenuta Esecutiva per decorrenza dei termini ai sensi dell'art. 35 della L.R. 3/11/94 n. 32 il	
L'Ufficio di Segreteria	

IL DIRETTORE GENERALE*Premesso che:*

Al fine di garantire l'orientamento dei cittadini nel Servizio Sanitario Nazionale, le Aziende Sanitarie locali e le Aziende Ospedaliere provvedono ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai Servizi. Le Aziende, inoltre, individuano modalità di raccolta ed analisi dei segnali di disservizio in collaborazione con le organizzazioni rappresentative dei cittadini, con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini. (art. 14 D.L.vo. n.502, comma 4, succ. mod. e int.)

Considerato che:

la tutela degli utenti deve essere attuata mediante l'emanazione di opportuno regolamento adottato dall'azienda Ospedaliera Santobono-Pausilipon;

DELIBERA

1. di emanare il Regolamento di tutela degli utenti, adottato da questa Azienda Ospedaliera e costituito da n. 7 articoli, che allegato alla presente ne forma parte integrante e sostanziale;
2. di stabilire che il Regolamento entrerà in vigore dal 01/XII/02
3. di dare ampia diffusione alla presente

IL DIRETTORE GENERALE**Dr. Claudio Clini**



Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
"Santobono-Pausilipon"
Via della Croce Rossa, 8 - 80122- Napoli
DIREZIONE GENERALE

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, purchè 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 afferenti ;
3. Colloquio diretto con il responsabile dell'U.R.P. 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'U.R.P.

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 si 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'U.R.P. 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 i 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 com. 5 dell'art.14 del decreto legislativo 5027/92, 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 artt.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'URP 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

120 112

e di tutela dei cittadini, si costituisce la Commissione Mista Consultiva e Partecipativa composta da:

Direttore Generale o suo delegato;

Direttore Sanitario;

Responsabile dell'URP

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.

J



SANTOBONO PAUSILIPON
AZIENDA OSPEDALIERA

18 NOV. 2006 *allegato 1*

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Suggerimenti e Reclami

Il/La sottoscritto/a _____
Nato/a a _____ il _____ e residente a _____
in via _____
tel. _____ fax _____ e-mail _____
 genitore parente associazione altro
paziente _____ ricovero _____
unità operativa _____ presidio _____

presenta all'Azienda Ospedaliera Santobono Pausilipon
il seguente:

Reclamo Suggerimento

Così di seguito descritto _____

Napoli, li _____ Firma _____ l'addetto URP _____

I dati personale dell'utente vengono trattati nel rispetto delle norme in vigore sulla privacy (Legge n. 675/9)

Individuata soluzione immediata _____

Il Responsabile URP
