

## Regolamento di Pubblica Tutela

---

Presentazione delle istanze, proposte, opposizioni o reclami

### **Art. 1:**

Gli utenti, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato operanti nel settore sanitario o assistenziale accreditati presso la Regione mediante l'iscrizione nell'apposito Albo, istituito con Legge regionale n.9 del '93, possono presentare osservazioni, proposte, segnalazioni o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruibilità delle prestazioni assistenziali.

### **Art. 2:**

Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art.1, esercitano il proprio diritto con:

- Comunicazione scritta in carta semplice, indirizzata al Direttore Generale, inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'Ufficio Relazioni col pubblico;
- Compilazione di apposito modello, per la rilevazione dei reclami, sottoscritto dall'utente e consegnato all'Ufficio Relazioni col pubblico;
- Colloquio con l'operatore dell'Ufficio Relazioni col pubblico, che annota sul modulo per la rilevazione dei reclami, i contenuti della segnalazione del disservizio.

Le segnalazioni non sottoscritte non comportano nessun obbligo di istruttoria.

### **Art. 3:**

Le istanze, le proposte, le opposizioni o i reclami dovranno essere presentati nei modi e nelle forme previste dall'art. 2 del presente Regolamento, entro 15 giorni dal momento in cui i soggetti legittimati abbiano avuto conoscenza dell'atto o comportamento contestato.

### **Art. 4:**

L'U.R.P. comunicherà ai Responsabili delle Unità operative interessate notizia dell'opposizione, istanza o reclamo affinché vengano adottate tutte le misure per la soluzione immediata dell'eventuale disservizio, fornendo all'Ufficio competente, in tempi brevi, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata ai soggetti di cui all'art. 1 del presente Regolamento.

### **Art. 5:**

L'U.R.P., quando raccoglie un reclamo per disservizio istruisce il ricorso sulla base degli elementi acquisibili e lo trasmette al Direttore Generale entro e non oltre il termine di 3 giorni o comunque nei tempi correlati all'urgenza del caso.

### **Art. 6:**

Il Direttore Generale, su istruttoria dell'U.R.P., ai sensi dell'art. 14, comma 5 del DL. 502/92 e successive modificazioni, provvede o decide in via definitiva, dandone comunicazione all'interessato. Il reclamante verrà inoltre, informato che, qualora la risposta non fosse ritenuta soddisfacente, potrà produrre istanza di riesame entro 15 giorni dal ricevimento della stessa senza che tale facoltà impedisca o precluda il suo diritto di impugnativa in via giurisdizionale.

### **Art. 7:**

Nell'istanza di riesame in carta semplice, indirizzata al Direttore Generale, consegnata direttamente o spedita all'U.R.P. con raccomandata, l'interessato può anche addurre ulteriori elementi.

L' U.R.P. trasmette copia di essa al Direttore dell'unità operativa competente, per riacquisire gli elementi sui quali basare la nuova istruttoria da trasmettere al Direttore Generale, che provvede o

decide in via definitiva, dandone comunicazione al ricorrente entro 15 giorni dal ricevimento dell'istanza di riesame.

## **Comitato Consultivo Misto Partecipativo**

### **Art. 8:**

Al fine di favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini-utenti, la Direzione aziendale, avvalendosi del ruolo istituzionale dell'Ufficio Relazioni col Pubblico, ha istituito con atto deliberativo il Comitato Consultivo Misto Partecipativo.

Il Comitato Consultivo Misto Partecipativo è un organismo consultivo collegiale misto che consente alle organizzazioni rappresentative e/o di tutela dei cittadini di dialogare con le parti istituzionali preposte al controllo della qualità erogata delle prestazioni. Esso, quindi, assolve la funzione di orientare gli interventi diretti al miglioramento della qualità dei servizi, sulla base delle valutazioni formulate dalle Associazioni di volontariato utilizzando come strumenti di rilevazione e di monitoraggio gli indicatori di qualità, istituiti ai sensi del decreto ministeriale della Sanità del 15-10-1996.

Il Comitato Consultivo Misto Partecipativo si istituisce nell'intento di realizzare un processo di analisi partecipata della qualità, col coinvolgimento diretto delle organizzazioni di volontariato accreditate presso l'Azienda "A. Cardarelli" e viene costituito ai sensi dell'art 14 del Dlgs 502 del '92, del D.P.C.M. del 19-05-1995, della Legge regionale n. 2 del 1998 , della Legge regionale n.10 del 2002 , della Legge regionale n.1 del 2 marzo 2006 nonché della Delibera di Giunta n. 205 del marzo 2007.

Il Comitato Consultivo Misto Partecipativo è composto da:

- Direttore Generale o suo delegato;
- Direttore Sanitario;
- Direttore di Presidio;
- Coordinatore degli Uffici in staff alla Direzione Generale;
- Dirigente dell'Ufficio Relazioni col pubblico;
- Associazioni di volontariato accreditate presso l'Azienda Cardarelli;
- Dirigente Infermieristico;
- Coordinatrice di marketing promosso dal terzo settore no profit

Il Comitato Consultivo Misto Partecipativo vuole essere un organismo flessibile, suscettibile di integrazioni e modificabile nel tempo, il cui scopo è quello di contribuire alla realizzazione di strategie operative che favoriscono il miglior funzionamento della Struttura Ospedaliera ed una maggiore efficacia dei livelli di assistenza, incentivando le capacità progettuali operate dalle parti istituzionali coinvolte nel processo, le quali si confrontano con i fruitori del servizio erogato realizzando un percorso partecipato e condiviso finalizzato alla qualità dell'assistenza.