

**Staff Direzione Generale**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

## **Regolamento di Pubblica Tutela**

Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

### Titolo I

Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce, reclami.  
Articolazione dell'URP:

#### **art. 1**

Gli utenti, parenti, affini, od organizzazioni di volontariato o di tutela dei diritti, accreditati presso la Regione o presso l'Azienda USL 3 possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti od i comportamenti che negano/limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria erogate dall'Azienda.

#### **art. 2**

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

- 1) lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al punto di informazione presente in ogni distretto di cui al successivo articolo 5;
- 2) compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso i P.I. o l'URP od allegato alla Carta dei Servizi dell'Azienda.
- 3) Segnalazione telefonica, fax o e-mail al recapito di cui al punto 1 del presente articolo.
- 4) colloquio con il personale addetto ai punti informazione.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà utilizzata la scheda di cui al punto 2 del presente articolo, nella quale verrà annotato quanto segnalato e corredata dei dati anagrafici per la risposta.

### **art. 3**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce od i reclami dovranno essere presentati al punto informazione del distretto competente per territorio, nei modi citati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto art.14 c. 5 del D.Lgs.502/1992, come modificato dal D. Lgs. 517/1993.

### **art. 4**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite trasmessi all'URP Aziendale, entro un termine massimo di tre giorni, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, il quale nei tre giorni successivi, comunicherà, via fax o e-mail, ai responsabili dei servizi interessati notizia dell'accaduto affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro sette giorni tutte le informazioni necessarie per una appropriata risposta all'utente

### **art. 5**

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) istituito presso l'Azienda 3 di Catania è posto alle dirette dipendenze del Direttore Generale, a livello Distrettuale è rappresentato dai Punti Informazione territoriali ed ospedalieri, questi ultimi presenti nei nosocomi di Acireale, Giarre, Bronte, Biancavilla, Paternò, Militello Val di Catania.

I locali assegnati ai P.I. devono essere agevolmente accessibili, visibili e facilmente individuabili mediante apposita segnaletica ben visibile al pubblico, posta all'esterno ed all'interno dei presidi.

All'URP è preposto un responsabile, individuato ai sensi della Legge 241/90, cui competono le funzioni di coordinamento, impulso e verifica dell'attività dei P.I. territoriali ed ospedalieri presenti nei vari distretti in base alle direttive del Direttore Generale.

### **art.6**

Il Responsabile dell'URP inoltre:

- Vigila sul personale assegnato ai P.I., notando, tra l'altro, la diligenza e l'attaccamento al lavoro, il modo di presentarsi ed il tipo di rapporto intrattenuto con gli utenti;

- Individua e prospetta al Direttore Generale, sotto l'aspetto organizzativo e logistico tutte le proposte che si rendono necessarie per il miglioramento del rapporto con l'utenza e per una maggiore fruibilità delle prestazioni erogate;
- Firma su delega del direttore Generale, le comunicazioni inviate agli utenti o agli altri soggetti come indicati nel precedente articolo 1;
- Provvede ad attivare le procedure del riesame del reclamo, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta dal P.I.;
- Provvede ad interessare il Presidente della Commissione Mista Conciliativa di cui al successivo articolo per l'esame delle segnalazioni di competenza della Commissione stessa di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato o degli Organismi di Tutela.

Ad ogni Punto Informazione è preposto come referente personale dotato di documentata esperienza nel settore e nell'ambito della tutela degli utenti.

In mancanza di tale figura il responsabile del P.I. indipendentemente dalla qualifica di appartenenza, sarà individuato tra il personale particolarmente motivato in possesso della necessaria professionalità e di adeguata disponibilità al dialogo nei confronti del pubblico ed alla comprensione dei problemi prospettati.

Ogni Punto Informazione deve:

- Ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa, presentati dai soggetti di cui all'articolo 1 del presente regolamento, verso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;
- Curare l'istruttoria dei reclami di più agevole ed immediata definizione, chiedendo ove necessario, relazioni o pareri ai responsabili delle unità operative ovvero agli uffici del distretto;
- Trasmettere immediatamente la pratica all'URP Aziendale per la necessaria definizione, nel caso di reclami di evidente complessità e nella fattispecie di cui all'art. 4 del presente regolamento;
- Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Educare l'utenza ad un corretto utilizzo dei servizi sanitari;
- Ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti;
- Approntare le statistiche previste e comunicare semestralmente all'URP Aziendale la classificazione dei reclami pervenuti, secondo criteri individuati dal responsabile dell'URP Aziendale;
- Comunicare tempestivamente all'URP ogni evento sentinella e prospettare ogni elemento inteso a migliorare l'espletamento del lavoro ed a rendere più fruibile e più accessibile l'attività assistenziale erogata dall'Azienda.

Il personale dei P.I. ospedalieri deve inoltre :

- Instaurare un rapporto di fiducia con l'utente al fine di metterlo in grado di esprimere i propri disagi, e di fornirgli gli strumenti corretti per esprimere un reclamo ogni qualvolta si sente insoddisfatto;
- Accompagnare personalmente, ove necessario, gli utenti;
- Curare l'accoglienza degli utenti, soprattutto per quanto attiene i ricoveri improvvisi, aiutandoli a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno del nosocomio.

I referenti dei P.I. hanno il compito di raccogliere tutte le segnalazioni prospettate dai servizi in ordine alle modifiche organizzative e logistiche, per orario, servizi, personale ecc. verificatesi nell'ambito del distretto, ai fini dell'aggiornamento della Carta dei Servizi.

## **art. 7**

L'URP ed il relativo staff hanno sede nei locali del presidio di via S. Maria La Grande,5, Catania; i P.I. territoriali saranno ubicati in adeguati locali del presidio di distretto più accessibile; i P.I. ospedalieri saranno individuati nel contesto del presidio ospedaliero, in locali vicino all'ingresso o alla Direzione Sanitaria.

## Titolo II

### Commissione Mista Conciliativa: compiti

## **art. 8**

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi, fatti propri dalla Carta dei diritti, sottoscritta dall'Azienda e dalle associazioni di volontariato e di tutela, l'esame viene deferito ad una Commissione Mista Conciliativa composta da un rappresentante designato dalla Regione con funzioni di Presidente, da un rappresentante dell'Azienda e da un rappresentante delle associazioni di volontariato. La Commissione così costituita, fino a quando non sarà individuato il Difensore Civico

Regionale, ai sensi delle disposizioni dello Statuto regionale in attuazione della L. 142/90, è presieduta dal rappresentante individuato dalla Regione.

Il Presidente della Commissione riceve le ossezioni, opposizioni, denunce o i reclami in via amministrativa o verbale, acquisisce quelle scritte presentate dall'URP e ne dispone l'istruttoria.