



Regolamento di Pubblica Tutela

UOSVD Informazione, Comunicazione,
Polo Universitario e Formazione Asl Bt
Dirigente Responsabile
dott.ssa Maria Micaela Abbinante

Art. 1 Principi generali

La Azienda Sanitaria Locale Bt, al fine di assicurare correttezza e completezza delle informazioni a tutti i propri interlocutori e di garantire trasparenza, accessibilità, qualità ed efficacia dei servizi erogati per il miglioramento continuo del rapporto con i cittadini e con gli utenti ha attivato la UOSVD Informazione e Comunicazione con le funzioni di:

- Comunicazione interna
- Informazione ai mezzi di comunicazione
- Comunicazione ai cittadini, alle istituzioni e ai portatori di interesse
- Ufficio Relazioni con il Pubblico

Attraverso la UOSVD Informazione e Comunicazione la Asl Bt, nel rispetto di quanto disposto dalla Legge 150/2000:

- a) Incentiva la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) Illustra le attività aziendali e il loro funzionamento;
- c) Favorisce l'accesso ai servizi, promuovendone la conoscenza;
- d) Promuove conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse sanitario e sociale;
- e) Sostiene processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti;
- f) Promuove l'immagine della Asl Bt, conferendo conoscenza e visibilità a eventi di importanza locale, regionale e nazionale;
- g) Collabora con tutte le altre strutture di Informazione e Comunicazione della Regione Puglia per garantire comunicazione unitaria su temi di rilevanza regionale e nazionale.

Art. 2 Finalità

Scopo del presente Regolamento di Pubblica Tutela è quello di definire le modalità operative dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico così come qualificato all'art.14 del D.Lgs.502/1992 e dalla Legge 150/2000 attraverso una determinazione delle procedure attraverso le quali i cittadini, in forma singola o associata, possono presentare suggerimenti, proposte, osservazioni, segnalazioni, rilievi, elogi o reclami.

Obiettivo principale del corretto funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è quello di garantire reale partecipazione e accesso ai cittadini e agli utenti dei servizi e di costruire un dialogo attivo con i cittadini e con le Associazioni di volontariato al fine di migliorare i servizi e l'erogazione degli stessi. Il rispetto del punto di vista del cittadino e dell'utente, la possibilità di confronto e di dialogo, il reciproco rispetto sono le basi di una attività di informazione e di comunicazione che diventa leva strategica del cambiamento.

Art. 3 Organizzazione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Asl Bt ha due sedi fisiche, una collocata presso l'ospedale "Dimiccoli" di Barletta e l'altro presso l'ospedale "Bonomo" di Andria.

È inoltre attivo negli orari di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 14; martedì e giovedì dalle 15 alle 18) il numero verde 800184977.

Il cittadino accede all'Ufficio Relazioni con il Pubblico anche attraverso la mail urp@aslbat.it o attraverso la pec urp.aslbt@pec.rupar.puglia.it o utilizzando il servizio attivo sul Portale della Salute.

Viene garantita informazione tempestiva anche attraverso i canali social della Asl Bt.

Pertanto i cittadini accedono al servizio tramite:

- a) Contatto diretto;
- b) Lettera in carta semplice indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- c) Mail/pec
- d) Telefono
- e) Sito

Art. 4 Iter delle istruttorie

Gli utenti dei servizi o loro delegati e gli Organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, segnalazioni, rilievi, elogi, richieste di informazioni o reclami entro 15 giorni dal fatto in oggetto. Entro 3 giorni dal ricevimento l'Ufficio Relazioni con il pubblico avvia l'istruttoria che può essere

- Semplice
- Complessa

L'**istruttoria semplice** si apre nel caso di richiesta di informazioni, elogi, suggerimenti, proposte e osservazioni. L'Ufficio Relazioni con il pubblico, nei casi in cui non è in grado di rispondere immediatamente, avvia la raccolta di informazioni e risponde al cittadino entro 5 giorni dal ricevimento della segnalazione.

L'**istruttoria complessa** si apre nel caso di reclami, segnalazioni e rilievi. L'Ufficio Relazioni con il pubblico entro 3 giorni dal ricevimento invia il documento ai direttori delle strutture di riferimento (Presidi Ospedalieri, Direttori Distretti Socio-Sanitari, Direttori Dipartimento).

I Direttori delle strutture di riferimento hanno facoltà di coinvolgere direttamente i direttori del servizio o i soggetti interessati.

I Direttori delle strutture devono inviare una relazione su quanto segnalato entro 15 giorni dall'invio della richiesta da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica la risultanza della segnalazione al cittadino entro 30 giorni lavorativi dall'apertura dell'istruttoria.

Art. 5 Attivazione Audit

Il Responsabile UOSVD Informazione e Comunicazione, in accordo con la Direzione Generale, in casi di difficile soluzione o che coinvolgono diverse unità operative o più servizi, può convocare un audit chiamando i diretti interessati, i Direttori di struttura o responsabili di altri servizi aziendali considerati essenziali alla risoluzione dei singoli casi.

Art. 6 Raccolta segnalazioni

Richieste di informazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti vengono registrati e schedati attraverso apposito report suscettibile di continue migliorie sulla base dell'analisi dei dati.

Report periodici e annuali consentono di monitorare l'andamento delle segnalazioni con finalità di:

- a) Supporto alle strutture aziendali chiamate a relazionare su indicazioni dell'utente;
- b) Supporto alla Direzione Generale per la valutazione di situazioni critiche o che possono diventarlo;
- c) Suggerimenti per il miglioramento dei servizi in termini organizzativi, informativi, gestionali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, pertanto, attraverso una lettura critica dei reclami e delle segnalazioni ricevute, raccolte e schedate predispose informazioni mirate ai servizi o offre supporto per la predisposizione di appositi piani di miglioramento.

In particolare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico offre supporto per l'analisi dei processi che hanno determinato disservizi o incomprensioni e per la predisposizione di migliorie organizzative con la finalità di rispondere alle esigenze dei cittadini.

Art. 7 Conferenza dei Servizi

La Direzione della Asl convoca una Conferenza dei Servizi annuale al fine di fornire comunicazione esterna agli utenti e ai cittadini sulle segnalazioni ricevute, sulle azioni di miglioramento intraprese e su tutte le attività volte a coinvolgere direttamente i cittadini e gli utenti per garantire la massima trasparenza e la partecipazione attiva.

Alla conferenza dei servizi partecipa attivamente il Comitato Consultivo Misto, organo di rappresentanza delle Associazioni di Volontariato le cui funzioni principali sono:

- a) Contribuire alla programmazione aziendale in materia di organizzazione dei servizi sanitari e socio-sanitari;
- b) Valutare i servizi sanitari e socio-sanitari erogati, verificandone la funzionalità e la rispondenza alle finalità del servizio sanitario regionale e agli obiettivi dei piani sanitari regionali.