

**REGIONE PUGLIA
ASL FOGGIA**

Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Foggia
(Istituita con L. R. 28/12/2006 n. 39)



Unione/Resilienza/Parità

REVISIONE 2022
Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela

INDICE

	PAG. 1
Premessa	
	PAG.2
Titolo I	
Presentazione delle Osservazioni, Opposizioni, Denunce E Reclami	
Art. 1 - Soggetti che possono chiedere la tutela	
Art. 2 - Attribuzione competenze pubblica tutela	
	PAG.3
Art. 3 - Modalità di presentazione di opposizioni, reclami e denunce.	
	PAG.4
Art. 4 - Azioni successive Procedimento istruttorio 1° FASE	
Art. 5 - 2°FASE	
Art.6 - 3°FASE	
	PAG.5
Art.7 - Azioni correttive	
Art.8 - Altre modalità per inoltrare moduli	
	PAG.6
Art.9 - Evidenza	
	PAG. 7
Titolo II	
Commissione Mista Conciliativa	
Moduli di interesse	

PREMESSA

L'Azienda Sanitaria della Provincia di Foggia nel rispetto degli obblighi atti a garantire la tutela delle Persone assistite ritiene opportuno aggiornare il Regolamento di Pubblica tutela, adattandolo alle attuali esigenze e cambiamenti agiti nel tempo. La revisione implementata nel rispetto delle basi generali dell'apposita normativa dettata dalla Carta dei Servizi Sanitaria (ai sensi dell'art 2 del D.P.C.M.19/5/95), ottimizza ulteriormente le azioni di verifica costante delle prestazioni/erogazione offerte e mira al rinnovamento adeguato degli standard qualitativi delle predette offerte di cura.

Titolo I

Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami

Art. 1 - Soggetti che possono chiedere la tutela.

Utenti, Parenti, Congiunti, Organismi di volontariato o di tutela dei diritti che sono accreditati presso l'ASL FG, possono effettuare la richiesta di tutela diretta o indiretta.

La tutela è attuata tramite la fattibilità consentita ai Soggetti descritti di presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e il dovere dell'Azienda di dare, per il tramite dell'Ufficio relazioni con il Pubblico /U.R.P. sollecite risposte impegnandosi a rimuovere le cause che hanno prodotto il disagio o il malcontento.

N.B. Per "reclamo" s'intende qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti (esterni) ed anche degli operatori sanitari (utenti interni) che richiede una risposta; con le altre voci si indica un disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.

Art. 2 - Attribuzione competenze pubblica tutela

Le competenze per l'esercizio delle funzioni di pubblica tutela spettano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che avvia il percorso procedurale finalizzato all'eventuale superamento di quanto rappresentato dal Soggetto richiedente tramite una risoluzione



immediata del disagio, nel caso di esito negativo si procede all'attuazione delle modalità operative descritte nell'art. 3 a seguire.

Nell'Azienda è costituito un unico URP in staff alla Direzione Generale, con le articolazioni territoriali possibili correlate alla presenza di risorse umane.

Art. 3 - Modalità di presentazione di opposizioni, reclami e denunce.

I Soggetti **come da art. 1** possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria entro **15 giorni** dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende esercitare la facoltà di intervento riconosciutagli.

Pertanto esercitano il proprio diritto mediante:

1. lettera in carta semplice debitamente sottoscritta, indirizzata e inviata o consegnata direttamente alle sedi UU.RR.PP. di afferenza territoriale dell'Azienda Sanitaria, se presenti, in ragione del luogo ove si è realizzato il disservizio, oppure tramite modulo trasmesso agli indirizzi di posta elettronica e scaricabile da **<https://www.sanita.puglia.it/web/asl-foggia/>**
 - a. urp@aslfg.it
 - b. urp@mailcert.aslfg.it (P.E.C.)
2. compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente distribuito presso i "punti di informazione e ascolto" (articolazioni territoriali dell'URP ASL FG).
3. segnalazione telefonica o tramite e-mail ai suddetti uffici.

ALTRO: per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda comprensiva dei dati dell'utente.

Le segnalazioni anonime non saranno considerate ai fini della tutela, in quanto configurano l'ipotesi del rilievo, che segue altra procedura.

Eventuali segnalazioni telefoniche o colloqui verranno registrati su apposita scheda ai soli fini di monitoraggio e programmazione degli interventi per il miglioramento della qualità.

Quanto descritto è visualizzabile sul Portale web Sezione ASL FG

<https://www.sanita.puglia.it/web/asl-foggia/>

Dettaglio : <https://www.sanita.puglia.it/web/asl-foggia/>



Art. 4 - Azioni successive Procedimento istruttorio 1° FASE

Il Personale U.R.P. deputato alle sedi di interesse che ricevono le osservazioni, le opposizioni, le denunce e i reclami, laddove non possano dare immediata soluzione al problema posto dagli istanti, devono trasmettere, entro il termine massimo di **gg. 3** dalla data di ricezione dello stesso (o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso), ai Direttori, ai Dirigenti, ai Responsabili dei Servizi coinvolti, l'apposito documento sottoscritto per le verifiche di competenza.

Art. 5 - 2° Fase

I Dirigenti informati dell'opposizione, denunce e reclami, adotteranno **entro gg.7**, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e, **entro gg. 15**, forniranno risposta appropriata all'utente, trasmettendola per conoscenza al "Punto di Informazione o di Ascolto che ha inviato loro la segnalazione. Nel caso in cui la fase istruttoria risulti complessa, per il numero di unità operative coinvolte o per il tipo di problematica posta, sarà comunque data informazione all'utente dell'avvio dell'istruttoria con le stesse modalità e nei termini di cui al precedente capoverso, riservandosi formalmente di fornire una compiuta risposta comunque non **oltre 30 giorni** a decorrere dalla data nella quale il Dirigente della struttura interessata ha avuto notizia della segnalazione.

4

Art.6 - 3° Fase

L'utente che non ritenga esaustiva la risposta fornitagli dal Dirigente del Presidio Ospedaliero o dal Dirigente del Distretto o dal Dirigente di altra struttura dell'ASL FG, potrà richiedere con lettera in carta semplice ulteriore istruttoria al Direttore Generale dell'Azienda per il tramite del Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, anche coordinatore del Comitato Consultivo Misto.



Art.7 - Azioni correttive

Il Dirigente Responsabile dell'URP procederà a nuova istruttoria, dandone comunicazione all'interessato entro **7 giorni** dalla ricezione dell'opposizione. Entro i successivi **30 giorni** la Direzione Generale, per il tramite dell'U.R.P., deciderà in via definitiva sul reclamo dandone comunicazione all'interessato. Nella lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Legale rappresentante dell'Ente, sarà chiaramente indicato che il Cittadino potrà, avverso le determinazioni assunte, richiedere ulteriore esame.

Art. - 8 Altre modalità per inoltro moduli

Presso le sedi UU.RR.PP. sono installati appositi box differenziati per Utenti esterni e per Utenti interni

Box 01 distribuzione Moduli Segnalazione reclami o per suggerimenti, osservazioni, opposizioni, elogi .

Box 02 per imbucare i moduli compilati da Utenti esterni

Box n.3 per imbucare i moduli compilati da Utenti interni



Art.9 - Evidenza

Le segnalazioni o quant'altro eventualmente commentati sui canali di comunicazione social come da enunciato a seguire

- pagina istituzionale di Facebook denominata **ASL Foggia**
- servizio della rete sociale Instagram denominato **aslfg2021**
-

sono dedicati all'Utenza che afferisce all'Azienda Sanitaria Locale di Foggia per **la sola veicolazione** di informazioni sui servizi e su argomenti di pubblica utilità (eventi, manifestazioni peculiari, etc...)

Entrambi i canali social sono gestiti dall' Ufficio Relazioni con il Pubblico (Struttura S. Relazioni con il Pubblico/Staff Direzione Generale). Sono approvati solo post e commenti costruttivi ed attinenti alle news pubblicate; sono soggetti a rimozione pubblicazioni di commenti a scopo denigratorio , infamante, razzista e/o lesivi della privacy e gli stessi utenti potranno essere bloccati .

Saranno eliminate anche informazioni pubblicitarie e commenti a scopo politico.

6

Per informazioni, reclami e segnalazioni scrivere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico :

Posta Elettronica : urp@aslfg.it

PEC : urp@mailcert.aslfg.it

Numeri di telefono istituzionali:

0882 200404

0881 884583

0884 510212

Numero verde URP 800 014512



Titolo II

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Vengono meno le funzioni della **Commissione Mista Conciliativa** per mancato insediamento di rappresentanze esterne all'ambito aziendale.

Le segnalazioni con maggiori complicità sono discusse nell'ambito del Comitato Consultivo Misto Aziendale o esposte dalle stesse componenti degli Organismi di volontariato accreditati presso questa Azienda.

MODULI DI INTERESSE

scaricabili su <https://www.sanita.puglia.it/web/asl-foggia/urp>