



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Il Direttore Sanitario

Dott. Massimo De Fino

Tel. : 0971/310525/0971-310526

Fax: 0971-310535

e-mail: massimo.defino@aspbasilicata.it

direzione.sanitaria@aspbasilicata.it

Prot. 31850

Data 7.3.2016

**Ai Direttori Sanitari dei PP.OO.
Ai Direttori dei Distretti
Ai Direttori dei Dipartimenti
Ai Direttori delle U.O.C.
Ai Responsabili delle UOSD**

tramite il Sito Aziendale

Oggetto: Regolamento di Pubblica Tutela. Direttive .

La tutela degli utenti rientra a pieno titolo nelle politiche aziendali volte all'umanizzazione dei servizi ed al loro continuo adeguamento ai bisogni dei cittadini.

A tale scopo l'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, già dal 2010, ha approvato uno specifico Regolamento volto a garantire la tutela del cittadino nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e dei servizi offerti dall'ASP.

Il Regolamento, consultabile sul sito aziendale nella sezione "**URP/Comunicazione**", definisce i casi di tutela, i tempi, la procedura di esame delle segnalazioni dei cittadini, nonché i compiti delle SS.LL. in qualità di Direttori/Responsabili dei Servizi.

Al fine di ottimizzare l'applicazione del predetto Regolamento e prendendo spunto da alcune criticità rappresentate dal Responsabile della Struttura di Staff "URP Comunicazione" e tenuto conto anche della nuova organizzazione derivante dall'Atto Aziendale, ritengo necessario richiamare l'attenzione delle SS.LL. sugli aspetti sotto evidenziati.

1 - Rispetto dei tempi per la trasmissione delle relazioni all'URP.

Il regolamento prevede che la relazione di verifica richiesta dall'URP ai Dirigenti responsabili, sia trasmessa entro 15 giorni, ciò per consentire di dare una risposta al cittadino entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Nei casi in cui sia necessario più tempo, giustificato solo da segnalazioni particolarmente complesse, il Responsabile è tenuto a informare comunque l'URP, per una eventuale risposta interlocutoria al cittadino.



2 - La relazione di verifica a cura del Dirigente Responsabile deve essere dettagliata e deve riportare fatti e dati oggettivi rispetto ai problemi posti dal cittadino.

Più in particolare la relazione deve riportare:

- gli accertamenti effettuati dal Dirigente del Servizio;
- le risultanze delle verifiche attivate con l'eventuale documentazione allegata;
- la valutazione complessiva di quanto accaduto;
- le eventuali misure adottate o da adottare per evitare il ripetersi del disservizio o comunque per migliorare il servizio.

Dunque la relazione di verifica del Dirigente Responsabile non va considerata una mera trasmissione di dichiarazioni o atti ma deve contenere una valutazione complessiva del problema segnalato in modo tale da consentire alla Direzione Sanitaria/Amministrativa o loro delegati di dare una risposta al cittadino che sia oggettiva, documentata e finalizzata al miglioramento del servizio, ove necessario.

Tutto ciò anche per evitare che il cittadino valuti non soddisfacente la risposta e attivi il riesame del reclamo, presso la Commissione Mista Conciliativa.

Si ricorda inoltre che in caso di segnalazioni/reclami nei quali si evidenziano infrazioni e scorrettezze di minore gravità da parte del personale, il Codice disciplinare dell'ASP, prevede che sia direttamente il Dirigente del servizio ad avviare il procedimento disciplinare.

3- La relazione di verifica deve essere dattiloscritta tenuto conto che in caso di segnalazioni riguardanti aspetti tecnico-professionali, copia della relazione stessa può essere inviata al cittadino.

Si invitano le SS.LL. ad attenersi scrupolosamente alle direttive sopra riportate e si precisa che eventuali inadempienze, potranno diventare oggetto di valutazione annuale del Dirigente.

ACG/

Massimo De Fine