



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. n. 95444
Data 5/9/2017

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

tramite il Sito Aziendale

Oggetto: Direttive sulla corretta applicazione del Regolamento di Pubblica Tutela.

La tutela degli utenti è uno dei valori assunti dall'ASP nell'Atto Aziendale e costituisce anche uno strumento a supporto delle politiche aziendali volte all'umanizzazione ed al miglioramento continuo dei servizi.

La tutela degli utenti è disciplinata da un Regolamento, consultabile sul sito aziendale nella sezione "**URP/Comunicazione**", che 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.

Prendendo spunto da alcune criticità rappresentate dal Responsabile della Struttura di Staff "URP Comunicazione", ritengo necessario, ancora una volta richiamare l'attenzione delle SS.LL. sugli aspetti sotto evidenziati.

1-Rispetto dei tempi per la trasmissione delle relazioni all'URP che il regolamento fissa in 15 giorni e 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 ad 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 nonché una valutazione complessiva di quanto accaduto riportando anche le misure adottate o da adottare per il miglioramento del servizio (pertanto 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 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).



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

3-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.

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.

CG/

Massimo De Fino
Massimo De Fino