



**Azienda Ospedaliera
Ordine Mauriziano
di Torino**

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

(Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami)

Art. 1

Gli utenti, i parenti, i cittadini, gli organismi di volontariato e gli altri soggetti di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami relativi ad atti, comportamenti e/o situazioni che negano, limitano o violano la dignità della persona e la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

La Struttura competente è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che è tenuto ad istruire la pratica ed a predisporre la risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo. L'utente può segnalare all'U.R.P. anche situazioni positive ed elogi.

Art. 2

Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati dall'art. 1, possono esercitare il proprio diritto mediante:

1. lettera in carta semplice consegnata o spedita all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino;
2. compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'U.R.P., sottoscritto dall'utente;
3. segnalazione via fax o via e-mail all'U.R.P. (011.5082101, email: urp@mauriziano.it);
4. colloquio con un operatore U.R.P. (orario lun-ven. 8.30-13.00/13.30-15.30);

I degenti impossibilitati alla deambulazione possono richiedere presso il reparto, l'intervento del personale dell' U.R.P. per effettuare reclami/segnalazioni.

Gli operatori dell'U.R.P. su richiesta dell'interessato, sono tenuti a rilasciare copia del reclamo/segnalazione.

Le segnalazioni anonime non saranno considerate se non ai soli fini statistici.

Art. 3

I reclami/segnalazioni devono essere presentati entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento o situazione lesiva dei propri diritti, secondo il disposto dell'art. 14, comma 5, del D.Lgs. n. 502/1992 e ss.mm.ii..

A discrezione dell'U.R.P. potranno essere considerati i reclami /segnalazioni presentati oltre i 30 giorni.

Art. 4

Tutti i reclami/segnalazioni recapitati presso l'Azienda devono essere trasmessi per competenza all'U.R.P. conformemente alla normativa vigente che attribuisce in esclusiva all'Ufficio specifiche competenze e attività procedurali.

Art. 5

Gli Operatori dell'U.R.P., nel caso di segnalazioni/reclami per i quali è possibile una rapida soluzione, sono tenuti ad adottare tutte le iniziative utili per una immediata ed esauriente risposta all'utente.

Tutti i reclami/segnalazioni comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, nel caso non trovino rapida soluzione, devono essere trasmessi entro i cinque giorni successivi per competenza, ai Responsabili dei Servizi e per conoscenza alla Direzione Sanitaria, alla Direzione Amministrativa dell'Azienda ed al SITRO, qualora interessati.

I Responsabili delle Strutture coinvolte dovranno adottare tutte le misure necessarie per evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e fornire all'U.R.P., entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta, le informazioni utili per comunicare all'utente un'appropriata risposta, nel termine dei 30 giorni dalla data di presentazione della segnalazione/reclamo, previsti dalla normativa vigente.

Le informazioni ricevute saranno esaminate con la Direzione Sanitaria e, nei casi di particolare complessità di natura diagnostico-terapeutica, è prevista la convocazione di una Commissione tecnica. Qualora la particolare complessità del reclamo richieda tempi più lunghi, ne è data motivata comunicazione all'interessato, comunque la risposta definitiva non dovrà superare i 60 giorni.

Art. 6

Qualora il cittadino dichiara insoddisfatto la risposta ricevuta, sarà aperta la procedura del riesame del reclamo. In tal caso l'U.R.P. convocherà le parti interessate per colloqui di chiarificazione/mediazione ed, eventualmente, redigerà la risposta conclusiva.

Art. 7

La firma sulla lettera di risposta all'utente è a cura del Direttore Sanitario dell'Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino.

Art. 8

L'U.R.P. registra e classifica tutti i reclami /segnalazioni pervenuti, predispone e presenta relazioni periodiche alle Direzioni dell'Azienda, al fine di intraprendere azioni preventive e migliorative della qualità dei servizi forniti al cittadino.