



RÈGLEMENT POUR LA PROTECTION DU PUBLIC

(Présentation des observations, oppositions, dénonciations et réclamations)

Adopté par *Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino* avec

Délibération no. 294 de Mars 26, 2011

Art. no. 1

Les usagers, les parents, les citoyens, les organismes de volontariat et les autres sujets de tutelle des droits peuvent présenter des observations, oppositions, dénonciations et réclamations relatives à des actes, comportements et/ou situations que nient, limitent ou violent la dignité de la personne et le fonctionnement adéquat des prestations d'assistance sanitaire et sociale.

La Structure compétente est le Bureau Relations avec les Usagères (U.R.P.) qu'il est tenu à appliquer la pratique et à donner une réponse avant 30 jours de la réception de la signalisation/réclamation.

L'usager peut aussi signaler au Bureau des situations positives et des éloges.

Art. no. 2

Les usagers et les autres sujets, comme déterminés par l'art.1, peuvent exercer leur droit au moyen de :

- lettre en papier simple délivré ou expédié au Bureau des Relations avec les Usagères de *Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino*;
- compilation de le modèle de lettre disponible auprès du Bureau, signé par l'usager;
- signalisation via fax ou e-mail au Bureau (011.508.2101, e-mail : urp@mauriziano.it);
- entretien avec un opérateur du Bureau (horaire Lundi - Vendredi 8.30 – 13.00 / 13.30 – 15.30).

Les patients empêchés à la déambulation peuvent demander auprès le repas, l'intervention du personnel du Bureau pour effectuer des réclamations/signalisations.

Les opérateurs du Bureau, à la demande de l'intéressé, sont tenus à délivrer une copie de la réclamation/signalisation.

Les signalisations anonymes ne seront pas considérées que aux seules fins statistiques.

Art. no. 3

Les réclamations/signalisations doivent être présentées avant 30 jours de l'instant où l'intéressé ait eu connaissance de l'acte, comportement ou situation lésant ses droits, selon le disposé de l'art. 14, alinéa 5, de décret-loi no. 502/1992 et ses modifications.

Les réclamations/signalisation présentées au-delà des 30 jours pourront être considéré à discrétion du Bureau.



Art. no. 4

Conformément à la réglementation en vigueur qui attribue en exclusivité au Bureau des compétences particulière et activités procédurières, tous les réclamations/signalisations remises près de l'Hôpital doivent être transmis au Bureau pour être élaborés.

Art. no. 5

Dans le cas des signalisations/réclamations pour lesquelles une solution rapide est disponible, les Opérateurs du Bureau sont tenus à adopter toutes les initiatives utiles pour une immédiate et exhaustif réponse à l'utilisateur.

Tous les réclamations/signalisations présentées ou reçues dans les modalités ci-dessus indiqués, si une solution rapide ne se trouve pas, doivent être transmis avant les cinq jours suivants aux Responsables des Services pour être élaborés et à la Direction Médicale du Groupement Hospitalier, à la Direction Administrative de l'Hôpital et à SITRO, pour prendre connaissance, s'ils sont intéressés.

Les Responsables des Structures impliquées devront adopter toutes les mesures nécessaires pour éviter la persistance de l'éventuel dysfonctionnement et fournir au Bureau Relations avec les Usagers, avant 7 jours de la réception de la demande, les informations utiles pour communiquer à l'utilisateur une réponse appropriée, dans le terme des 30 jours de la date de présentation de la signalisation/réclamation, prévus par la réglementation en vigueur.

Les informations reçues seront examinées avec la Direction Médicale du Groupement Hospitalier et, dans les cas de complexité de nature diagnostique-thérapeutique, il est prévue la convocation d'une Commission technique. Dans le cas où la complexité de la réclamation demande des temps plus longs, en est donné motivée communication à l'intéressé, de toute façon la réponse définitive ne devra pas dépasser les 60 jours.

Art. no. 6

Si le citoyen ne se déclare pas satisfaisant par la réponse reçue, la procédure du réexamen de la réclamation sera ouverte. En tel cas le Bureau convoquera les parties intéressées pour entretiens de clarification/médiation et, éventuellement, il rédigera la réponse conclusive.

Art. no. 7

La signature sur la lettre de réponse à l'utilisateur est celle du Directeur Générale en tant que Représentant Légal de *Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino*.

Art. no. 8

Au fin d'entreprendre des actions préventives et amélioratives de la qualité des services fournis au citoyens, le Bureau enregistre et classifie tous les réclamations/signalisations parvenues, prévoit et présente des relations périodiques aux Directions de l'Hôpital.

Bureau Relations avec les Usagers. Réception et Communications Externes

Mars 2011, "1er révision"