



Regulamentul de Protecție a Publicului

(Înaintarea unei sesizări, petiții, reclamații sau a unui denunț)

Adoptat de către Azienda Ospedaliera cu Delibera nr. 294 din 26.05.2011

Art. nr. 1

Utilizatorii, rudele, cetățenii, organismele de voluntariat, precum și alte persoane subiecte protecției drepturilor, pot înainta o sesizare, o petiție, o reclamație sau un denunț privind acțiuni, comportamente și/sau situații ce neaga, limitează sau violează demnitatea persoanei și uzabilitatea prestațiilor medicale și sociale.

Serviciul competent în aceasta privință este Biroul de Relații cu Publicul (U.R.P.), birou ce este însărcinat cu gestionarea procesului și cu oferirea unui răspuns în maxim 30 de zile de la momentul primirii sesizării/reclamației.

Utilizatorul poate, de asemenea, să semnaleze și situații pozitive sau să aducă laude Spitalului prin intermediul biroului URP

Art. nr. 2

Precum este prevăzut de articolul precedent, utilizatorii și alți subiecți pot să își exercite dreptul prin intermediul:

unei scrisori expediată sau înmănată personal Biroului de Relații cu Publicul al Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino;

1. completării unui formular specific disponibil la biroul URP, subsemnată corespunzător de către utilizator;
2. unei notificări via fax sau via email adresată biroului URP (011.5082101, email: urp@mauriziano.it);
3. unei audiențe cu un funcționar URP (orar de Luni până Vineri: 8.30-13.00/ 13.30-15.30).

Pacienții spitalizați ce nu pot părăsi secția, pot solicita intervenția unui funcționar URP pentru a înainta o sesizare/reclamație.

Funcționarii URP, la cererea utilizatorului, au îndatorirea de a înmâna o copie a sesizării/reclamației.

Comentariile anonime vor fi luate în considerare doar în scopuri statistice.

Art. nr. 3

Potrivit dispozițiilor decretului lege nr. 502/1992, art. nr. 14, paragraful 5, cu modificările ulterioare, sesizările/reclamațiile trebuie înaintate în termen de 30 zile de la momentul în care interesatul a venit la cunoștința acțiunii, comportamentului, situației ce a atentat la drepturile utilizatorului.

Rămâne la discreția funcționarilor URP analizarea sesizărilor/reclamațiilor înaintate după termenul de 30 zile.



Sediul Legal: Via Magellano, 1 – 10128 Torino – Telefon: +39 011.508.111 – www.mauriziano.it – P.I./Cod. Fisc. 09059340019

Art. nr. 4

Potrivit legislației actuale ce atribuie Biroului de Relații cu Publicul competențe și activități procedurale specifice, toate sesizările/reclamațiile adresate Spitalului vor fi transmise pentru soluționare biroului URP.

Art. nr. 5

În cazurile sesizările/reclamațiile ce nu prezintă o soluționare rapidă, funcționarii URP sunt îndatorați să adopte toate demersurile necesare pentru a oferi utilizatorului un răspuns rezolutiv și exhaustiv.

În cazul în care nu se poate găsi o soluție rapidă, sesizările/reclamațiile, înaintate respectând indicațiile precedent prezentate, vor fi transmise în termen de 5 zile succesive Directorilor Serviciilor implicate pentru soluționare, și Directorului Spitalului, Directorului Administrativ și Directorului SITRO, pentru luarea la cunoștință, în cazul în care aceștia sunt interesați.

Potrivit legislației actuale, Directorii Serviciilor implicate au îndatorirea de a lua toate măsurile necesare pentru a evita persistența eventualei precarități a serviciului și de a furniza biroului URP, în termen de 7 zile de la momentul primirii cererii, toate informațiile utile pentru a comunica utilizatorului un răspuns adecvat, în termen de 30 zile de la momentul înaintării sesizării/reclamației.

Informațiile primite vor fi analizate de către Conducerea Spitalului Umberto I și, în cazurile de complexitatea de natură diagnostic-terapeutică, este prevăzută convocarea unei Comisii Tehnice. În cazul în care complexitatea particulară a sesizării necesită timp îndelungați de soluționare, interesatul va fi informat în mod corespunzător de acest aspect; cu toate acestea, răspunsul definitiv nu trebuie să depășească termenul de 60 zile.

Art. nr. 6

În cazul în care cetățeanul nu este satisfăcut de răspunsul primit, va fi deschisă procedura de re-examinare a sesizării. În acest caz, biroul URP va convoca părțile interesate într-o audiență pentru clarificarea/medierea și, eventual, formularea unui răspuns conclusiv.

Art. nr. 7

Semnătura de pe scrisoarea de răspuns către utilizator va fi a Directorului General, întrucât acesta este reprezentantul legal al *Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino*.

Art. nr. 8

Biroul URP înregistrează și clasifica sesizările/reclamațiile primite, predispune și prezintă rapoarte periodice Conducerii Generale cu scopul de a întreprinde acțiuni de prevenție și de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate cetățenilor.