

la carta dei servizi

Regolamento di Pubblica Tutela





Presentazione

La Direzione Generale dell'ASSI Triestina attribuisce alle segnalazioni dei cittadini il significato di una preziosa fonte di informazione utile al miglioramento dei Servizi.

Reclami, proposte, suggerimenti e apprezzamenti per gli operatori rappresentano un'occasione di dialogo e di scambio di conoscenze.

Il Direttore Generale incoraggia i cittadini ad esprimere i propri giudizi, anche negativi, indispensabili ad una corretta programmazione delle attività.

Garantisce che il trattamento dei reclami avviene, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in maniera competente, obiettiva e riservata e con la collaborazione del Direttore Sanitario, dei Dirigenti e di tutti gli operatori.

Il presente Opuscolo spiega ai cittadini come inoltrare al Direttore Generale qualsiasi tipo di segnalazione.

La prima versione del "Regolamento di Pubblica Tutela" ha accompagnato nel 1992 l'apertura dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'allora Unità Sanitaria Locale Triestina che comprendeva gli Ospedali Riuniti di Trieste.

Questo sesto aggiornamento introduce in particolare la possibilità per il cittadino di esser ascoltato senza formalità eccessive dalla Direzione Generale e Sanitaria nel caso in cui presenti un reclamo particolarmente grave. La Direzione partecipa direttamente alla conciliazione e comunica immediatamente i rimedi adottati alle persone che intervengono all'incontro.

*Staff della Direzione Generale
Ufficio Relazioni con il Pubblico
La Dirigente Responsabile
dott Lucia Starace*



Il presente opuscolo spiega ai cittadini come fare per inoltrare al Direttore Generale dell'ASS1 le loro segnalazioni (reclami, suggerimenti, proposte ed elogi) riguardanti i servizi ricevuti.

Il **reclamo** in particolare è una qualunque espressione di scontentezza delle persone che entrano in contatto con i servizi dell'azienda. L'azienda considera il reclamo un'informazione preziosa per il miglioramento della qualità dei servizi. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) esamina ogni reclamo con la medesima attenzione e allo scopo principale di dare una concreta risposta al problema riscontrato da chi lo ha presentato. Risponde quindi nel più breve tempo possibile dopo aver ricostruito le circostanze dei fatti segnalati con i responsabili dei servizi. Una particolare forma di reclamo è quella in cui i cittadini segnalano il mancato rispetto degli *standard* di qualità dichiarati dall'Azienda nell'ambito della Carta dei Servizi cui sono collegate forme di indennizzo automatico.

L'**elogio** è invece un'espressione di apprezzamento indirizzata dai cittadini a singoli o gruppi di operatori che si sono dimostrati particolarmente disponibili e comprensivi al momento del contatto di servizio. L'azienda ritiene che l'apprezzamento di coloro che entrano in contatto con i servizi incoraggi gli operatori a migliorare ulteriormente il loro impegno. Per tale motivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne dà ampia e tempestiva diffusione all'interno dell'organizzazione aziendale.

Il cittadino può utilizzare i seguenti mezzi per inviare all'ASS1 Triestina reclami, suggerimenti, proposte ed elogi:

1. Posta

Da indirizzare a:
Azienda per i Servizi Sanitari n1 Triestina
Direzione Generale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
Via Sai, 1-3 (2° piano)
34128 - Trieste



2. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Di persona o per via telefonica
040 3997180
da lunedì a venerdì 9.00 - 12.00

3. Fax

040 3997181

4. E - mail

gestione.reclami@ass1.sanita.fvg.it

5. Sul sito internet

www.ass1.sanita.fvg.it (cliccando sull'icona URP a sinistra in basso si entra infatti nello spazio riservato dal quale si può accedere direttamente all'indirizzo di posta elettronica riportato al punto 4)

6. Attraverso le 20 Cassette che si trovano nelle seguenti sedi di servizio:

Sede aziendale	Indirizzo
Distretto Sanitario 1	Aurisina, 108/d via Stock, 2 via di Prosecco, 28/a (Opicina)
Distretto Sanitario 2	via Pietà, 2/1 via San Marco, 11
Distretto Sanitario 3	via Valmaura, 59/a via Puccini, 48 piazza della Repubblica (Muggia)
Distretto Sanitario 4	via Sai, 7 (Parco San Giovanni)
Servizio Invalidi Civili	via Farneto, 3
Centro Sociale Oncologico	via Pietà, 19
Dipartimento di Prevenzione	via de' Ralli, 3 (Parco San Giovanni)
RSA San Giusto (c/o ITIS)	via G. Pascoli, 31
DSM - Servizio psichiatrico di diagnosi e cura	via Pietà, 2 (Ospedale Maggiore)
Centro Salute Mentale di Barcola/Aurisina	viale Miramare, 111 (Distretto 1)



Centro Salute Mentale della Maddalena	via Molino a Vento, 123 (Distretto 2)
Centro Salute Mentale Domio	via Morpurgo, 7 Domio (Distretto 3)
Centro Salute Mentale Gambini	Via Gambini, 8 (Distretto 4)
Dipartimento delle Dipendenze S.s. Dipendenze da sostanze illegali	Piazzale Canestrini, 2
Dipartimento delle Dipendenze S.s. Dipendenze sostanze legali	via Sai, 5 (Parco San Giovanni)

Le segnalazioni vengono di norma prelevate ogni 15 giorni dagli operatori dell'URP.

I cittadini possono anche chiedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico informazioni sulle risposte alle segnalazioni pubblicate sulla Stampa locale.

Il percorso dei reclami

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve il reclamo e dopo aver chiesto chiarimenti ai responsabili dei servizi interessati risponde al reclamante, se possibile, con immediatezza.

Qualora il caso richieda particolari approfondimenti o coinvolga strutture, enti e specialisti convenzionati con l'Azienda (per esempio Medici di famiglia e Pediatri, Case di Cura, Residenze Socio Sanitarie) la cosiddetta "istruttoria" può richiedere più tempo. A volte è necessario il parere dell'Ufficio Legale dell'Azienda.

L'URP tiene comunque costantemente informato il presentatore del reclamo sugli sviluppi e sui motivi del ritardo.

La comunicazione conclusiva interviene entro 30 gg, per telefono allo scopo di abbreviare i tempi e di verificare se la persona è soddisfatta della risposta.

Se il reclamo viene presentato entro 15 giorni dall'accaduto la ricostruzione delle circostanze risulta più semplice e il caso si conclude più rapidamente.

I reclami in forma anonima vengono presi in



considerazione eccezionalmente purché non siano generici o dettati da intenti offensivi nei confronti dell'azienda e dei suoi dipendenti. L'Ufficio tratta i dati personali e sensibili di cui viene in possesso attraverso il reclamo nel rispetto delle leggi sulla riservatezza. Fornisce ad altri Servizi il nome del presentatore del reclamo solo se necessario alla ricostruzione di quanto accaduto e se autorizzato espressamente dallo stesso presentatore. I cittadini possono chiedere in ogni momento la restituzione dei documenti presentati che vengono custoditi dall'URP per 10 anni.

I reclami particolarmente gravi vengono immediatamente inoltrati anche al Direttore Generale e al Direttore Sanitario che, a volte, decidono di incontrare personalmente chi ha presentato il reclamo anche al fine di una conciliazione informale attraverso il coinvolgimento dei dirigenti dei Servizi interessati dalla segnalazione. La Direzione nel caso comunica seduta stante i provvedimenti riparatori adottati. L'URP presenta ogni 6 mesi al Collegio di Direzione, il massimo organismo decisionale dell'Azienda, una relazione che descrive i motivi per cui i cittadini hanno

espresso la loro insoddisfazione e quanto è stato realizzato per risolvere i problemi segnalati.

Le possibilità di riesame

Nel caso in cui i cittadini si dichiarino insoddisfatti della risposta fornita dall'Azienda possono anche richiedere all'URP la convocazione della Commissione Mista Conciliativa per il riesame del reclamo. La richiesta di riesame deve essere motivata e presentata in forma scritta.

La Commissione è così costituita:

- un rappresentante della Direzione Regionale della Sanità con funzioni di Presidente
- un rappresentante dell'Azienda, delegato dal Direttore Generale
- il presidente del Comitato permanente per la difesa della Sanità triestina, quale rappresentante delle organizzazioni per la tutela dei diritti dei cittadini.

La persona che ha richiesto il riesame può presentarsi anche con un proprio patrocinatore di fiducia.



L'URP convoca presso la sua sede la Commissione Conciliativa entro un tempo massimo di 30 gg. dalla richiesta di riesame presentata dal cittadino.

Gli esiti della conciliazione vengono approvati dal Direttore Generale che decide definitivamente sui provvedimenti da adottare.

Il cittadino, se ancora insoddisfatto, può presentare ricorso al Difensore Civico comunale o regionale, quale organo superiore di tutela estraneo all'organizzazione sanitaria, oppure può presentare un ricorso al giudice.

Le leggi e le Direttive del Ministero della sanità che attualmente regolano la materia sono le seguenti:

- Dlgs 502, 30 dicembre 1992 (art. 14)
- LR 12, 30 agosto 1994 (art. 2 e 3)
- Direttiva PCM del 27 gennaio 1994
- Direttiva PCM dell'11 dicembre 1994
- Linee Guida Ministero Sanità del febbraio 1995
- Decreto PCM del 19 maggio 1995
- Circolare Ministero Sanità del 29 settembre 1995

- Decreto Ministero Sanità del 10 ottobre 1997 (ex art. 14 L502/92)
- L 150 del 7 giugno 2000
- L 150 del 27 ottobre 2009
- Linee guida CIVIT N. 88/2010 e N. 3/12

L'ASS1 Triestina applica inoltre le Norme UNI EN ISO 9001:2008 e 10002:2006 che prevedono principi e modalità per il trattamento dei reclami a maggior garanzia del rispetto dei diritti dei cittadini.

Il presente Opuscolo riporta le regole previste dalla procedura certificata ISO per il trattamento delle segnalazioni dei cittadini per la parte di interesse dei cittadini.

L'opuscolo è reperibile presso i punti di accoglienza dei principali servizi distrettuali. Ogni cittadino potrà farne copia collegandosi con il sito dell'ASS1 Triestina www.ass1.sanita.fvg.it "cliccando" sull'icona URP.

Data _____ Firma _____

N.B. La ricostruzione del fatto risulta più agevole se la segnalazione perviene all'Azienda entro il termine indicativo di 15 gg dall'avvenimento.

Per la trattazione di questa segnalazione, da parte dell'URP dell'ASS n.1 Triestina, acconsento al trattamento dei miei dati personali, secondo le modalità di cui alla seguente **Informativa sulla privacy**.

Data _____ Firma _____

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 denominato "Codice in materia di protezione dei dati personali", disciplina le modalità attraverso le quali le pubbliche amministrazioni devono garantire alle persone la riservatezza nel trattamento dei dati personali (nome, cognome, età, sesso) e sensibili (stato di salute, fede religiosa, etnia e così via) eventualmente forniti dai cittadini.

La informiamo, pertanto, ai sensi dell'art. 13 del Decreto citato, che i dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per :

- verificare le circostanze del disservizio segnalato
- fornire la risposta
- elaborare le Relazioni periodiche per la Direzione Generale sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi attraverso le segnalazioni. Nell'ambito di dette Relazioni nel rispetto del diritto alla *privacy* non appaiono riferimenti ai nominativi dei presentatori delle segnalazioni.
- Si precisa inoltre che l'URP utilizza per il trattamento dei dati supporti cartacei, informatici e/o telematici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.
- Fornire i dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto di fornirli o non autorizzarci espressamente al trattamento, per le finalità indicate, non ci consentirà di rispondere alla segnalazione.
- I dati forniti saranno comunicati, solo se necessario ai fini della verifica delle circostanze segnalate, e in via esclusiva alle persone, che come il personale che opera nell'URP, sono tenute alla riservatezza nell'ambito degli altri servizi dell'Azienda;

Ai sensi dell'art. 7 del DLgs. 196/03 in ogni momento Lei potrà:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano nell'archivio dell'URP,
- ottenere la comunicazione, in forma agevolmente comprensibile, dei dati forniti;
- verificare i dati forniti o modificarli chiedendone la correzione, l'integrazione, la cancellazione o il blocco;

Titolare del trattamento dei Suoi dati è l'ASS n. 1 Triestina mentre per le esigenze di cui al punto 5, potrà rivolgersi al Dirigente responsabile dell'URP.

ufficio relazioni con il pubblico



via Sai, 1-3 / 34128 Trieste
tel: 040 3997180
fax: 040 3997181
e-mail: urp@ass1.sanita.fvg.it

ufficio relazioni con il pubblico



la carta dei servizi

Revisione 06 - Maggio 2012

s.s. programmazione strategica



Regolamento di Pubblica Tutela

