



SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE - AGRIGENTO
Direzione Generale

Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e di Pubblica Tutela

Art. 1 - Ambito di applicazione

Il presente regolamento disciplina le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), di cui alla Legge n.150 del 7 Giugno 2000 e s.m.i., istituito nell'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento con Deliberazione n° 48/10.

Art. 2 – Finalità

In attuazione di quanto previsto dalle normative vigenti, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di seguito denominato URP, è preposto al raggiungimento delle seguenti finalità:

- 2.1 Diffondere e facilitare la conoscenza delle disposizioni normative in campo sanitario.
- 2.2 Agevolare la fruizione dei servizi e delle prestazioni da parte dei cittadini.
- 2.3 Facilitare i processi di comunicazione interna.
- 2.4 Sviluppare e gestire un sistema di comunicazione istituzionale esterna nelle sue diverse forme.
- 2.5 Contribuire a migliorare l'accoglienza dei cittadini, di concerto con le strutture competenti.
- 2.6 Valutare il livello di soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi offerti.
- 2.7 Garantire la tutela dell'utente attraverso la gestione dei reclami e dei suggerimenti.

Art. 3 – Struttura

- 3.1 L'URP Aziendale è una struttura in Staff alla Direzione Generale, articolato in "Uffici per le relazioni con il pubblico" di distretto sanitario ed ospedaliero e in diramazioni periferiche denominate "Punti Accoglienza e Informazione" (PAI).
- 3.2 L'URP Aziendale è ubicato presso la sede legale dell'ASP, attualmente l'Ospedale S. Giovanni di Dio di Agrigento.
- 3.3 Gli UURRPP Distrettuali sono ubicati presso le rispettive sedi dei sette Distretti Sanitari di Base e dei due Distretti Ospedalieri. Le funzioni e i compiti saranno assolti da personale appositamente individuato, d'intesa con il Dirigente URP, dai Direttori dei Distretti Sanitari e Ospedalieri. La loro attività è definita e coordinata dall'URP Aziendale.
- 3.4 I PP.AA.II. sono ubicati nelle zone di accesso al pubblico di tutti gli ospedali e dei distretti sanitari di base ivi comprese le articolazioni territoriali, coerentemente con quanto previsto dalle linee guida assessoriali per la riorganizzazione dei servizi sanitari e sociosanitari ospedalieri e territoriali. Le funzioni e i compiti correlati alla informazione e alla tutela saranno assolti da personale appositamente individuato, d'intesa con il Dirigente URP, dai Direttori dei Distretti Sanitari e Ospedalieri. La loro attività è coordinata dall'URP Aziendale.
- 3.5 Gli UU.RR.PP. Distrettuali e i PP.AA.II, collegati in rete tra loro e con l'URP aziendale, sono dotati di spazi e arredi per garantire l'accoglienza e la privacy dei cittadini, nonché di strumentazione adeguata a consentire sia le attività di front office, diretto o telefonico, che di back office per l'assolvimento delle incombenze istituzionali.

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
AGRIGENTO
DIREZIONE GENERALE
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Dr. Calogero Muscamera

3.6 Gli UU.RR.PP. Distrettuali e i PP.AA.II. garantiscono l'apertura al pubblico contestuale alla erogazione dei servizi sanitari dove sono allocati.

Art. 4 – Funzioni e compiti

L'URP Aziendale persegue le finalità di cui al precedente art. 2, avvalendosi degli UU.RR.PP. Distrettuali e dei PP.AA.II., ed in particolare:

- fornisce informazioni sui servizi e prestazioni, e sulle modalità di accesso;
- cura la redazione e l'aggiornamento della carta dei servizi dell'Azienda;
- agevola l'accesso ai servizi offerti ai cittadini, anche attraverso la divulgazione delle disposizioni normative e delle procedure amministrative;
- cura la gestione editoriale e l'aggiornamento del sito web aziendale;
- promuove l'immagine dell'azienda;
- accoglie osservazioni, reclami e suggerimenti sui servizi e sulle prestazioni erogate;
- valuta sistematicamente i livelli di soddisfazione dei cittadini sui servizi erogati e propone adeguamenti e correttivi per migliorarne la qualità;
- garantisce l'esercizio all'informazione e alla partecipazione;
- gestisce la comunicazione aziendale nel rispetto della normativa vigente;

All'URP, per garantire la tutela dei cittadini, sono attribuiti i seguenti compiti:

1. Coordina e coadiuva l'attività di accoglienza e informazione dei cittadini attraverso gli UU.RR.PP. Distrettuali e i PP.AA.II.;
2. Gestisce le procedure dei reclami e delle segnalazioni che possono essere inoltrate a qualsiasi struttura URP dell'ASP;
3. Predisponde la lettera di riscontro alla segnalazione dell'utente, informandone anche le Associazioni di tutela quando la segnalazione è pervenuta per il loro tramite;
4. Nel caso in cui le segnalazioni ricevute potrebbero dar luogo a successive azioni legali, ne trasmette i relativi atti all'U.O. Affari Generali e Legali;
5. Garantisce la tutela del diritto alla riservatezza e al trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia;
6. Rappresenta l'interfaccia dell'azienda per le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
7. Convoca, nel rispetto di quanto previsto dall'apposito regolamento, la commissione mista conciliativa;

Funzioni e compiti attribuiti agli UU.RR.PP. Distrettuali

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico Distrettuale rappresenta la struttura intermedia che si interfaccia con i Direttori dei Distretti e i Responsabili delle strutture presenti nel DSB, e con i PP.AA.II. del proprio territorio.
2. L'URP Distrettuale, entro 5 giorni dal ricevimento della segnalazione del cittadino richiede ed acquisisce formalmente, dai responsabili delle Unità Operative e/o degli uffici interessati dalla segnalazione, tutti gli elementi necessari alla conoscenza e comprensione di quanto segnalato al fine di individuarne l'origine, la natura e le cause.
3. Una volta acquisite le notizie richieste dalla struttura interessata, le invia tempestivamente alla sede URP aziendale che predisponde la risposta al cittadino e cura il trattamento dei dati in forma statistica;
4. Segnala alla sede URP aziendale il ritardo o il mancato rilascio da parte della struttura interessata delle notizie richieste;
5. L'URP di distretto è altresì una struttura di collegamento per la comunicazione interna ed esterna per quel territorio.

**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
AGRIGENTO
DIREZIONE GENERALE
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Dr. Calogero Muscamera**

Funzioni e compiti attribuiti ai PP.AA.II. :

1. I Punti di accoglienza e informazione rappresentano la postazione di ascolto più prossima al cittadino;
2. Gli operatori addetti curano e qualificano l'accoglienza dei cittadini, adottando comportamenti professionalmente idonei;
3. Comunicano ai cittadini le informazioni sulle prestazioni erogate dall'Azienda, agevolando la fruizione dei servizi, diffondendo e facilitando la conoscenza delle disposizioni normative in campo sanitario
4. Raccolgono le segnalazioni dell'utente e le inviano tempestivamente all'URP Distrettuale;
5. Distribuiscono depliant e opuscoli informativi, nonché la modulistica in uso in Azienda;
6. Nell'esercizio delle suddette funzioni, garantiscono la tutela della privacy dei cittadini.

Art. 5 – Risorse umane

L'URP è dotato di adeguate risorse umane per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

In considerazione delle funzioni attribuite per il raggiungimento degli obiettivi Aziendali, l'URP è costituito da un gruppo di lavoro in staff alla Direzione Generale. Per le strutture distrettuali e periferiche, di concerto con il Dirigente Responsabile dell'URP, i Direttori dei Distretti Sanitari e Ospedalieri individuano il personale in possesso di specifiche competenze per la gestione delle attività di front e back office da assegnare agli UU.RR.PP.DD. e PP.AA.II., con disposizione del Direttore Generale.

Art. 6 – Partecipazione

1. La presenza e l'attività delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti all'interno delle strutture sanitarie, sono regolate dalla stipula di accordi e/o protocolli per stabilire gli ambiti e le modalità di collaborazione. Sentiti i responsabili dei presidi delle strutture e delle Unità Operative, l'URP collabora a reperire spazi per l'affissione e idonei locali destinati, alle organizzazioni di volontariato e di tutela per lo svolgimento della propria attività.
2. Le organizzazioni di volontariato e di tutela che si accrediteranno in Azienda comunicheranno i nominativi dei propri referenti che opereranno all'interno delle strutture per conto di tali organizzazioni, secondo un dettagliato piano di lavoro, e dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento.
3. Le organizzazioni di volontariato e di tutela collaborano nella rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini.
4. Le organizzazioni di volontariato o di tutela possono svolgere iniziative di monitoraggio previa autorizzazione dell'Azienda.

Art. 7 – Accoglienza e umanizzazione

L'URP e le organizzazioni di volontariato e di tutela collaborano nell'attuazione di iniziative atte a instaurare una efficace relazione con i cittadini al fine di garantire l'accoglienza nella fruizione dei servizi erogati dalla struttura.


AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
AGRIGENTO
DIREZIONE GENERALE
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Dr. Calogero Muscamera

Art. 8 Tutela e segnalazioni

L'Azienda garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. Le segnalazioni, trasmesse mensilmente in forma di report alla Direzione Strategica consentiranno di attivare gli interventi necessari per migliorare il servizio al cittadino.

L'Azienda si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

Art. 9 – Titolari del diritto di tutela

Le procedure di tutela possono essere attivate da qualsiasi cittadino sui servizi erogati dall'Azienda sanitaria e dalle strutture private accreditate, direttamente o tramite parenti, affini, o organismi di tutela o associazioni di volontariato, a cui il reclamante abbia affidato il patrocinio. In tutte le fasi del procedimento di tutela l'associazione o l'organismo di tutela, può intervenire a sostegno e/o in sostituzione del patrocinato.

Art. 10 – Reclami

I titolari del diritto di tutela e gli altri soggetti, come individuati dall'art. 9, esercitano il proprio diritto con:

1. lettera, fax o mail contenenti i dati anagrafici e i recapiti per la risposta, inviate o consegnate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale o distrettuale, o ai Punti Accoglienza e Informazioni;
2. compilazione di apposito modulo di reclamo sottoscritto dal cittadino, distribuito presso i punti informativi dell'ASP;
3. colloquio diretto con il personale degli UU.RR.PP. Distrettuali e dei PP.AA.II. e conseguente sottoscrizione dell'esposto;

Per le segnalazioni telefoniche viene compilata apposita scheda che prevede la raccolta dei dati del soggetto per le comunicazioni di merito.

Per le segnalazioni e i reclami anonimi non viene attivata alcuna procedura.

Art. 11 – Termini di presentazione

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi indicati nel precedente art. 10.

In ogni distretto sanitario, presidio ospedaliero e diramazione territoriale dell'ASP vengono garantite le funzioni di cui al presente regolamento con personale appositamente individuato.

Art. 12 – Procedure ed esame dei reclami

Gli UU.RR.PP. distrettuali e i PP.AA.II. ricevono i reclami, provvedono al protocollo e alla loro gestione in osservanza delle proprie competenze e del diritto alla riservatezza. La gestione del reclamo segue la seguente procedura:

1. L'URP Distrettuale, entro 5 giorni dal ricevimento della segnalazione del cittadino richiede ed acquisisce formalmente, dai responsabili delle Unità Operative e/o degli uffici interessati dalla segnalazione, tutti gli elementi necessari alla conoscenza e comprensione di quanto segnalato al fine di individuarne l'origine, la natura e le cause.

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
AGRIGENTO
DIREZIONE GENERALE
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Dr. Calogero Muscamera

2. la risposta alla segnalazione deve essere trasmessa all'URP Distrettuale dal responsabile della struttura interessata, entro 10 giorni dalla ricezione.
3. segnala alla sede URP aziendale il ritardo o il mancato rilascio da parte della struttura interessata delle notizie richieste;
4. per gli esposti di più agevole definizione, l'URP Distrettuale predispone l'eventuale istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta al cittadino;
5. una volta acquisite le notizie richieste dalla struttura interessata, l'URP Distrettuale le invia tempestivamente alla sede URP aziendale che predispone la risposta al cittadino e cura il trattamento dei dati in forma statistica; la risposta è inviata anche all'Associazione di tutela nel caso in cui la segnalazione è stata inoltrata per il suo tramite. La risposta al cittadino deve essere fornita entro 30 giorni dalla data della segnalazione.
6. nel caso in cui si ravvisi un evento che possa dare origine a responsabilità penali, civili, o amministrative, l'URP Aziendale ne cura la trasmissione degli atti U.O. Affari Generali e Legali

Art. 13 Monitoraggio reclami

L'URP è preposto al periodico monitoraggio qualitativo e quantitativo di tutti i reclami presentati e alla redazione del report periodico da trasmettere alla Direzione generale.

**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
AGRIGENTO
DIREZIONE GENERALE
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Dr. Calogero Muscarera**