

## **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

Il regolamento di pubblica tutela adotta dalla Azienda Ospedaliera di Vimercate, disciplina le procedure di accoglimento e definizione dei reclami e il funzionamento della Commissione Mista Conciliativa .

omissis..... art.1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

### **Art. 8 - SOGGETTI INTERESSATI**

Gli utenti, direttamente o tramite parenti e affini, e gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, possono presentare segnalazioni o reclami contro disservizi, atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

### **Art. 9 - PROCEDURE**

Gli utenti e gli altri soggetti individuati all'art. 8 esercitano il proprio diritto attivando la procedura di tutela con:

- a) lettera in carta semplice, indirizzata per posta o telefax o consegnata personalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico omissis.....;
- b) compilazione di apposito modello, disponibile presso gli uffici Relazioni con il Pubblico di presidio, sottoscritto dall'utente omissis.....;
- c) colloquio diretto con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, con contestuale compilazione di apposita scheda di segnalazione / reclamo;

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

### **Art. 10 - TERMINI**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce e i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14. comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

### **Art. 11 - MODALITA' D'INTERVENTO**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopraindicati, qualora non trovino immediata soluzione, vengono istruiti

dall' U.R.P., con la collaborazione della Direzione Sanitaria di Presidio qualora il fatto segnalato o il reclamo interessi un servizio ospedaliero.

L'apertura dell'attività istruttoria da parte dell'U.R.P. comporta la comunicazione della segnalazione/reclamo, entro un termine massimo di 3 giorni, ai Responsabili di Servizio interessati, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e affinché forniscano, entro 15 giorni, le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

### **Art. 12 - ADEMPIMENTI**

Di norma l'U.R.P., entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione o reclamo, predispono la lettera di risposta all'utente.....omissis. Trascorsi i 30 giorni, l'U.R.P., qualora non sia in grado di fornire risposta all'utente, lo informa comunque circa lo stato di avanzamento dell'indagine.

### **Art. 13-14-15-16-17-18-19-20-21...omissis**

### **Art. 22 - COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi, fatti propri dalle Carte dei Diritti, l'esame viene deferito ad una Commissione Mista Conciliativa prevista dall'art. 22 della Legge Regionale 25/90, così composta:

- un rappresentante della Regione,
- un rappresentante dell'Azienda Ospedaliera
- un rappresentante degli organismi di Volontariato e di Tutela,
- un rappresentante delle Organizzazioni sindacali del personale medico
- un rappresentante delle Organizzazioni sindacali del personale infermieristico e tecnico.

La Commissione così formata viene presieduta dal Responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela. Tale Commissione viene nominata dal Legale rappresentante dell'Azienda con proprio atto. Il Responsabile U.P.T. riceve le osservazioni, opposizioni, denunce o i reclami in via amministrativa o verbali, acquisisce quelle scritte presentate all'U.R.P. e dispone l'istruttoria e le segnalazioni necessarie.