



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Il Direttore Sanitario

Dott. Giuseppe Nicolò Cugno

Tel. : 0971/310525/0971-310526

Fax: 0971-310535

e-mail: giuseppe.cugno@aspbasilicata.it

Prot. 150889

Data 28.10.2014

**Ai Direttori Sanitari dei PP.OO.
Ai Direttori dei Distretti
Ai Direttori dei Dipartimenti
Ai Direttori delle U.O.C.
Ai Responsabili delle UOSD e UOS**

attraverso il Sito Aziendale

Oggetto: Regolamento di Pubblica Tutela: precisazioni e direttive

La tutela degli utenti rientra a pieno titolo nelle politiche aziendali volte all'umanizzazione dei servizi ed alla piena trasparenza delle attività sanitarie e amministrative.

L'Azienda Sanitaria Locale di Potenza, già dal 2010, ha approvato uno specifico Regolamento volto a garantire la tutela del cittadino nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e dei servizi offerti.

Il Regolamento, consultabile sul sito aziendale nella sezione "URP/Comunicazione al seguente link: <http://www.aspbasilicata.net/urp-comunicazione/tutela> dei cittadini, definisce i casi di tutela, i tempi, la procedura di esame delle segnalazioni dei cittadini, nonché i compiti delle SS.LL. in qualità di Direttori/Responsabili dei Servizi.

Al fine di ottimizzare l'applicazione del predetto Regolamento e prendendo spunto dai Report periodici sulle segnalazioni, nonché da alcuni casi che sono giunti all'attenzione della Direzione nell'ultimo periodo, ritengo necessario richiamare le SS.LL. sugli aspetti sotto evidenziati:

- **Rispetto dei tempi per la trasmissione delle relazioni all'URP**

Il regolamento prevede che la relazione richiesta dall'URP ai Dirigenti responsabili sia trasmessa entro 15 giorni e ciò per consentire di istituire correttamente il procedimento e dare una risposta al cittadino entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Dove sia necessario più tempo, giustificato solo nei casi di segnalazioni particolarmente complesse, il Responsabile è tenuto a informare l'URP, per una eventuale risposta interlocutoria al cittadino.



- **La relazione di verifica a cura del Dirigente Responsabile deve essere dettagliata e deve riportare fatti e dati oggettivi rispetto ai problemi posti dal cittadino**

in particolare, la relazione deve riportare:

- gli accertamenti effettuati dal Dirigente del Servizio;
- le risultanze delle verifiche attivate con l'eventuale documentazione allegata;
- la valutazione finale di quanto accaduto;
- le eventuali misure adottate o da adottare per evitare il ripetersi del disservizio o comunque per migliorare il servizio.

In sostanza la relazione di verifica del Dirigente Responsabile non va considerata una mera trasmissione di atti ma deve consentire alla Direzione Aziendale di dare una risposta al cittadino che sia oggettiva, documentata e finalizzata al miglioramento del servizio, ove necessario.

Si ricorda inoltre che, laddove ne ricorrano le condizioni, il Dirigente del servizio è tenuto ad avviare direttamente il procedimento disciplinare.

- **La relazione di verifica deve essere dattiloscritta** tenuto conto che in caso di segnalazioni riguardanti aspetti tecnico-professionali, copia della relazione può essere inviata al cittadino.

Si invitano le SS.LL. ad attenersi scrupolosamente alle direttive sopra riportate e si precisa che per il futuro eventuali inadempienze potranno diventare oggetto di valutazione annuale del Dirigente.


Giuseppe Nicolò Cugno