	<p>ALL. N.1 PROCEDURA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, RECLAMI E PIANO DI MIGLIORAMENTO</p> <p>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</p>	<p>Codice documento: All. n.1 PR.GCN.10.2 Emesso 04.05.2022</p>
----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

Premessa

Il consorzio garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per i suoi familiari, di sporgere reclamo a seguito del disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi, di mancata fruizione dei servizi per negligenza o responsabilità del personale in servizio, od anche per carenze strutturali, potrà sporgere osservazioni o reclamo, utilizzando l'apposito modulo. Non saranno esaminate le segnalazioni anonime.

Art.1

Gli utenti, loro parenti o affini fino al quarto grado, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti, accreditati presso la Regione o presso l'Azienda USL, possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie.

Art.2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1 esercitano il proprio diritto mediante:

- a) lettera in carta semplice indirizzata ed inviata o consegnata all'Ufficio per le Relazioni con il pubblico;
- b) compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente, distribuito presso il consorzio SISIFO
- c) segnalazione telefonica o via fax agli Uffici sopra citati;
- d) colloquio con il funzionario dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con il dirigente delegato.

Art.3


Le osservazioni, le segnalazioni, le proposte o 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 delle norme.

Art.4

Le osservazioni, le segnalazioni, le proposte o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi indicati all'art.2, devono essere trasmessi, dagli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro un massimo di giorni tre.

Art.5

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei cinque giorni successivi comunicherà ai responsabili dei servizi interessati notizia dell'osservazione, segnalazione, proposta o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, entro sette giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una appropriata risposta all'utente.

	<p>ALL. N.1 PROCEDURA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, RECLAMI E PIANO DI MIGLIORAMENTO</p> <p>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</p>	<p>Codice documento: All. n.1 PR.GCN.10.2 Emesso 04.05.2022</p>
----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

La presentazione delle anzidette osservazioni o reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale. Verrà comunque predisposta un'attività istruttoria al termine della quale l'interessato sarà informato degli esiti.

Art.6

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di:

- a) ricevere le osservazioni, le segnalazioni, le proposte o i reclami in via amministrativa presentate dai soggetti di cui all'art.1 del presente Regolamento per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni sanitarie;
 - b) fornire all'utente le informazioni per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
 - c) istruire i reclami acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo relazioni o chiarimenti ai Responsabili dei Servizi e delle Unità Operative;
 - d) predisporre la lettera di risposta all'utente in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni e reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del decreto legislativo n.502/92 come risulta modificato dal decreto legislativo n.517/93;
 - e) in ogni caso l'Ufficio dovrà dare comunicazione al paziente sullo stato di avanzamento dell'indagine e sul reclamo presentato dall'utente;
- a. curare l'invio della risposta all'utente nei termini sopra descritti (art.6) e contestualmente inviarne copia al Direttore Operativo e alla Direzione Sanitaria;
 - b. predisporre la proposta progettuale di risoluzione dei disservizi più gravi, in collaborazione con i Responsabili dei Servizi e delle Unità Operative e inviarla al Responsabile del Servizio Accoglienza e Tutela del Paziente per la relativa autorizzazione.

Art.7

Qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta può chiedere per iscritto al Comitato di Conciliazione di attivare la procedura di riesame del reclamo.

Art.8


Per l'esame di eventuali vertenze fra utente e il CONSORZIO SISIFO deve essere costituita una Commissione mista di conciliazione, composta da: un rappresentante dell'Azienda, un rappresentante della A.S.L. locale e/o dall'A.S.L. di provenienza ed un rappresentante di una Associazione di volontariato.

Il Presidente viene nominato di comune accordo da parte dei tre rappresentanti, e deve essere esterno alla Amministrazione dell'Azienda.

SCHEMA RIEPILOGATIVO

GLI UTENTI O LORO FAMILIARI O TUTOR POSSONO ESERCITARE IL PROPRIO DIRITTO TRAMITE:

Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla nostra struttura o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

	<p>ALL. N.1 PROCEDURA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, RECLAMI E PIANO DI MIGLIORAMENTO</p> <p>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</p>	<p>Codice documento: All. n.1 PR.GCN.10.2 Emesso 04.05.2022</p>
----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

<p>Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso i punti di informazione/reception;</p>
<p>Segnalazione telefonica o fax all'attenzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;</p>
<p>Colloquio con il Responsabile dell'URP</p>

INFORMAZIONI SULL'URP

RESPONSABILE: Brogna Irene

CONTATTI: 0909799542

E-MAIL: Centraleoperativa.me@gmail.com

ORARI: lune-merc-venerdi dalle 8.00 alle 14

SEDE: Messina Via Risorgimento,93