



REGIONE ABRUZZO

Azienda Sanitaria Locale n. 2 LANCIANO-VASTO-CHIETI

Via Martiri Lancianesi n. 17/19 - 66100 Chieti

C.F. e P. Iva 02307130696

DELIBERAZIONE

DEL

DIRETTORE GENERALE

N. 1199 DEL 18 OTT. 2011.

DELIBERA IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

Oggetto: Approvazione Regolamento di Pubblica Tutela.

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Francesco Nicola Zavattaro, nominato con delibera della Giunta Regionale d'Abruzzo n. 806 del 31 dicembre 2009 ai sensi del vigente Decreto Legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'allegata proposta di deliberazione di pari oggetto predisposta dall'UOC Sistemi Direzionali datata _____;

DATO ATTO dell'attestazione di regolarità e legittimità dell'atto da parte del Direttore dell'UOC Affari Generali e Legali, come acquisita in calce alla proposta medesima;

ACQUISITI i pareri espressi ed attestati in calce dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario Aziendale, per quanto di rispettiva competenza,

DELIBERA

di fare integralmente propria la menzionata proposta di deliberazione, che forma parte integrante e sostanziale del presente atto e di disporre in conformità della stessa.

Parere favorevole Silvia Cavalli Il Direttore Amministrativo Aziendale
(Dott.ssa Silvia Cavalli)

Parere favorevole _____ Il Direttore Sanitario Aziendale
(Dott. Amedeo Budassi)

IL DIRETTORE GENERALE

(Dr. Francesco Nicola Zavattaro)

Zavattaro



Proposta di deliberazione
per il
Direttore Generale

Oggetto: Approvazione Regolamento di Pubblica Tutela.

Il Dirigente dell'Unità Operativa Complessa Sistemi Direzionali previa istruttoria e attestazione di legittimità e regolarità tecnica del provvedimento,

PREMESSO CHE:

- La Regione Abruzzo, garantisce ai cittadini la tutela del diritto alla salute anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, a seguito di atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o che neghino o limitino la dignità della persona, tenendo conto dei principi contenuti nella Carta europea dei diritti del malato;
- la Regione Abruzzo, sulla base di quanto previsto dall'art. 14 del Dlgs. 502/92 s.m.i., in particolare i commi 4 e 5 riconoscono ai cittadini la possibilità di segnalare eventuali disservizi e contestualmente impongono alle Direzioni di adottare le misure necessarie per la loro rimozione;
- la Regione Abruzzo, disciplina le modalità di presentazione, accogliimento e definizione dei reclami che costituiscono violazione della L. 241/90 s.m.i., dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e del DPCM 19/05/95, individuando le procedure di gestione ed i relativi responsabili ai sensi degli artt. 4 e 5 della L.241/90 s.m.i.;
- la Regione Abruzzo, con delibera di Giunta Regionale n. 274 del 18/04/2011 ha ratificato il Regolamento in oggetto, così come elaborato dal Gruppo di Lavoro Regionale per la Carta dei Servizi e adempimenti ad essa connessi, istituito con atto dirigenziale regionale DG/17 n. 13 del 14/12/2010;

CONSIDERATO CHE il Regolamento su citato, secondo quanto risultante dal documento allegato che forma parte integrante e sostanziale del presente atto, pone le sue fondamenta:

- nella tutela che si vuole garantire al cittadino, esteso alla "dignità della persona"
- nella necessità di garantire la massima collaborazione e partecipazione dei cittadini e delle loro Associazioni anche attraverso le Commissioni Miste Conciliative
- nella centralizzazione delle procedure con la previsione dei termini ristretti e definiti;

TENUTO CONTO che la valutazione dei reclami costituisce per le Aziende sanitarie, oltre ad un doveroso atto di tutela del cittadino, un necessario strumento di verifica per conoscere le criticità ed i problemi, analizzare le cause e disporre gli interventi. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con l'Ufficio Qualità Aziendale, fornisce strumenti alla Direzione aziendale per le eventuali modifiche conseguenti;



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2 LANCIANO-VASTO-CHIETI
Via Martiri Lancianesi n. 17/19 - 66100 Chieti.
C.F. e.P. Iva 02307130696

RITENUTO, pertanto, di dover definire con apposito regolamento le procedure per la gestione dei reclami e segnalazioni che preveda la garanzia di risposta al cittadino e la conclusione dell'iter degli stessi, allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale;

PROPONE DI DELIBERARE QUANTO SEGUE:

per tutti i motivi esplicitati in narrativa e che debbono intendersi per integralmente riportati e trascritti nel presente dispositivo,

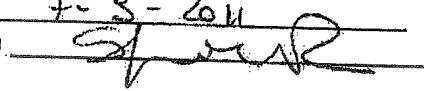
1. Di recepire ed adottare il Regolamento di Pubblica Tutela, allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale, così come licenziato dalla GR con deliberazione n. 274 del 18/04/2011.
2. Di dare mandato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Ex Asl di Chieti di porre in essere i successivi adempimenti necessari alla piena diffusione e conoscenza agli utenti e al personale aziendale.
3. Di revocare tutti gli atti inerenti l'argomento delle due ex AASSLL Lanciano-Vasto e Chieti;
4. Di trasmettere copia del presente provvedimento all'URP aziendale, alla Direzione Politiche della Salute Ufficio Controllo Qualità, della Regione Abruzzo.
5. Di rendere il presente atto immediatamente esecutivo.

La presente proposta di deliberazione consta di n. 04 pagine e di n. 03 allegati.

L'estensore
(Rag. Giuseppe dell'Olivastro)

Data _____
Firma 

Il Direttore/Responsabile Dell'UOC proponente
che attesta la legittimità e la regolarità dell'atto
(Dott.ssa Tiziana Spadaccini)

Data 7-8-2011
Firma 



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2 LANCIANO-VASTO-CHIETI
Via Martiri Lancianesi n. 17/19 - 66100 Chieti
C.F. e P. Iva 02307130696

CONTROLLO DI BUDGET

Si attesta, previa verifica, che il costo derivante dal presente atto trova sufficiente capienza all'interno del budget assegnato sul C.E. n..... del bilancio (anno)

Il Direttore/Responsabile U.O. _____

Firma _____

RISCONTRO CONTABILE

Si attesta l'esecuzione del riscontro di regolarità contabile e di verifica e/o effettuazione delle scritture contabili anche ai fini della liquidazione e del pagamento.

Reg. n. _____ del _____ € _____

Reg. n. _____ del _____ € _____

Reg. n. _____ del _____ € _____

Reg. n. _____ del _____ € _____

Reg. n. _____ del _____ € _____

Reg. n. _____ del _____ € _____

Il Direttore e/o Responsabile U.O.

Della suesesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno

19 OTT. 2011 con prot. n. 58806

La suesesa deliberazione diverrà esecutiva a far data dal decimo giorno successivo alla pubblicazione.

all'Albo della ASL per rimanere ivi affissa per 15 giorni consecutivi ai sensi della L. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992.

La suesesa deliberazione è stata dichiarata "immediatamente eseguibile".

Il Funzionario preposto



REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

FINALITA' DELLA PUBBLICA TUTELA

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni avverso atti o comportamenti che a giudizio dei cittadini-utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità dei servizi sanitari.

La Regione Abruzzo si impegna a garantire la tutela dei cittadini-utenti dei servizi sanitari, secondo quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19/05/1995, nonché di quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e nel rispetto dei contenuti della Legge 241 del 07/07/1990 e smi.

TITOLO I PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

ART.1 - Titolari del diritto di tutela

1. Gli utenti, parenti o affini e gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti dei cittadini accreditati presso la Regione Abruzzo e/o afferenti alle Aziende Sanitarie Locali possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, da parte di Aziende Sanitarie Locali, di professionisti convenzionati con le ASL o di strutture private accreditate in rapporto con le Asl.
2. Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) acquisisce contestualmente formale delega dell'interessato (di cui si allega schema, all. b), al trattamento dei dati che lo riguardano.

ART.2 - Modalità

Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 1, esercitano il loro diritto con:

- a) comunicazione scritta consegnata a mano, trasmesso per posta, fax o posta elettronica (secondo le direttive ministeriali 27/11/2003 e 18/12/2003) all'Azienda o direttamente all'URP, sottoscritta dall'utente;
- b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori URP;

Qualora le segnalazioni avvenute con modalità di cui al punto 1b. o per posta elettronica, contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile URP può chiedere al cittadino-utente che ha effettuato la segnalazione di formalizzare la stessa, debitamente sottoscritta.

La presentazione delle segnalazioni non impedisce, né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale e paragiurisdizionale.

I reclami anonimi, possono essere utilizzati dall'URP nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di porre adeguamenti e correttivi.

ART. 3 – Tempi di presentazione

Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'Azienda può valutare anche i reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

TITOLO II PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI

ART. 4 – Attività preliminari

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve i reclami e provvede a:

- a) comunicare l'avvio del procedimento, entro 10 gg. dal ricevimento dello stesso, ai sensi dell'art. 7 della L. 241/90;
- b) dare risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione; l'URP interpella comunque gli uffici, le UU.OO. o Strutture interessate;
- c) predisporre attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso; i soggetti coinvolti nella questione devono mettere in grado l'URP di dare risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In ogni caso la risposta definitiva dev'essere fornita all'utente entro 60 giorni.
- d) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali o inerenti problematiche riguardanti il rischio clinico, dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione agli organi competenti;

ART. 5 – Attività istruttoria

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'espletamento dell'attività istruttoria:

- a) acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia, senza i limiti del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- b) richiede relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
- c) accede agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;
- d) per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'URP invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al responsabile dell'U.O. interessata e, per conoscenza, al Direttore del Dipartimento di appartenenza e/o al Direttore responsabile di Struttura, affinché provveda ad effettuare l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri al/alla collaboratore/trice a conoscenza dei fatti, ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione.
- e) L'istruttoria che compete al Responsabile dell'U.O. interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi necessari per l'eliminazione dell'eventuale disservizio verificatosi, deve essere trasmessa all'URP entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria;
- f) i dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente Regolamento; costituisce violazione

- dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste e, pertanto, tale difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni di competenza;
- g) trasmette, una volta verificata la competenza, all'Ufficio Legale dell'Asl, ovvero agli altri organismi, tutte le pratiche che non sono di pertinenza dell'URP, quali ad esempio, le richieste di risarcimento danni e la gestione dei sinistri.

ART. 6 – Risposta all'utente

- a) l'URP fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria come da art. 4 comma a);
- b) predisponde risposta scritta, da trasmettere al cittadino-utente entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa, indirizzata al soggetto interessato o all'eventuale delegato. Nella risposta deve essere indicata la possibilità di ricorrere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, ad un riesame della Commissione Mista Conciliativa che verrà attivata tramite l'URP stesso;
- c) il termine di cui al precedente comma b) può essere sospeso, per una sola volta, per i seguenti motivi:
- Necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti del caso in esame;
 - Ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni all'Azienda coinvolti nell'istruttoria.
- In tal caso l'URP provvede a darne comunicazione all'interessato motivando il ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino-utente entro e non oltre i successivi 60 giorni dall'invio della risposta interlocutoria (art. 2 Legge n. 241/90 e s.m.i. con Legge n. 69/2009 – termini non superiori a 90 gg. entro i quali devono concludersi i procedimenti);
- d) qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette la questione, con adeguata motivazione, all'esame della Commissione Mista Conciliativa, così come, rimette all'esame della Commissione Mista Conciliativa, dopo opportuna e attenta valutazione, le segnalazioni per le quali, siano trascorsi i termini di risposta.

TITOLO III

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E DIFENSORE CIVICO REGIONALE

ART. 7 Commissione Mista Conciliativa (DPCM 19/05/1995)- presupposti per l'attivazione

La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di:

- riesaminare i casi oggetto di esposto o segnalazione qualora l'utente, singolarmente o per il tramite delle associazioni di volontariato o di tutela dei diritti dei cittadini, si sia dichiarato insoddisfatto della definizione del reclamo e abbia formalmente comunicato la sua insoddisfazione, con i relativi motivi, alla CMC entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta a seguito della procedura di prima istanza;
- esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dall'art. 6.

La Commissione è composta da:

- il Presidente, nella persona del Difensore Civico Regionale
- un rappresentante della Regione
- il Direttore Sanitario Aziendale
- un rappresentante delle Associazioni di volontariato
- un rappresentante dell'Azienda Sanitaria interessata

ART. 8 – Difensore Civico Regionale

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste in attuazione della Legge n.142 08/06/1990, istitutiva del Difensore Civico Regionale, per il riesame della segnalazione.

TITOLO IV ALTRI ADEMPIMENTI

ART. 9 – Relazione di servizio

L'URP predispone annualmente una rilevazione statistica sulla propria attività e una relazione sulle criticità riscontrate, da trasmettersi alla Direzione Aziendale.

ART. 10 – Esercizio della tutela nelle strutture private accreditate

Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente Regolamento sono estesi anche agli utenti di Strutture Sanitarie e Socio- Sanitarie accreditate.

Le Aziende Sanitarie Locali, nell'instaurare rapporti contrattuali con le strutture accreditate o provvisoriamente accreditate, si accerteranno che queste assicurino agli utenti le forme di tutela previste dal presente Regolamento e che si impegnino a rimuovere i disservizi segnalati.

ART. 11 – Conferenza dei Servizi

La Conferenza dei Servizi, presieduta dai Direttori Generali delle ASL è indetta una volta l'anno e avrà lo scopo di informare sull'andamento generale delle attività dell'Azienda e in particolar modo farà riferimento alla verifica inerente l'attualità delle informazioni di carattere generale ed al monitoraggio circa il rispetto degli impegni assunti e degli standard indicati nella Carta dei Servizi.

ART. 12 – Rinvio

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si fa riferimento alle normative vigenti in materia



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



All. a)

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

NOME E COGNOME	
NATO IL	
VIA	
COMUNE	
TELEFONO/FAX	
E-MAIL	
TIPO E N. DOCUMENTO	

RECLAMO SUGGERIMENTO RINGRAZIAMENTO ELOGIO

Aree/servizi/Unità Operative Interessate:

Motivo:

DATA

FIRMA

Ricevuto da _____

(FIRMA DELL'OPERATORE URP)



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Empty rectangular area for the main content of the document.

DATA

FIRMA

Ricevuto da _____

(FIRMA DELL'OPERATORE URP)



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



INFORMAZIONE PER L'UTENTE

L'Azienda Sanitaria Locale n. 2 Lanciano Vasto Chieti garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in conseguenza di un disservizio subito. In tutte le Unità Operative / Servizi / Uffici è presente all'ingresso la relativa modulistica. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire gli eventuali problemi esistenti e prevedere gli interventi per migliorare i servizi offerti al cittadino.

Il cittadino può presentare reclamo, entro 15 giorni dal momento in cui abbia subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo, con le seguenti modalità:

- Compilazione del modulo prestampato "Scheda di Segnalazione", indicando l'Unità operativa/Servizio/Ufficio verso cui è rivolto il reclamo e, in forma esaustiva ma concisa, il motivo dello stesso;
- lettera in carta semplice, indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e spedita per posta ordinaria, fax, posta elettronica o consegnata a mano;
- per telefono all'URP;
- presentandosi direttamente all'URP, fornendo oralmente le proprie segnalazioni, cui seguirà la compilazione della "Scheda di segnalazione".

La scheda di reclamo, se presentata direttamente, viene protocollata dal personale dell'URP e consegnata in copia all'utente.

Le schede reclamo sono riepilogate in un apposito "Registro Reclami" con numerazione progressiva.

Il Responsabile dell'URP provvede, quindi, a gestire il reclamo in conformità alle prescrizioni di legge, trasmettendo copia della segnalazione alla Direzione dell'Unità Operative / Servizi / Uffici, che apre un'istruttoria per valutare le cause che hanno determinato il reclamo.

Definite ed identificate le cause del reclamo, il Responsabile della Struttura interessata risponde all'URP spiegando i motivi che hanno determinato il problema o disservizio, indicando le Azioni Correttive immediate intraprese o da intraprendere per la risoluzione del problema.

A chiusura del reclamo, il Responsabile dell'URP comunica all'utente le conclusioni e l'esito dello stesso.



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Informativa ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (art. 13)

Gent.ma Signora/Egr. Signore, la normativa sulla privacy richiede che Lei esprima il suo consenso al trattamento dei dati personali, sensibili, giudiziari, da Lei forniti con la presente segnalazione. A tal fine la informiamo che i dati da Lei forniti:

1. saranno utilizzati da dipendenti di questa ASL, sia responsabili sia incaricati del trattamento dei dati, nell'ambito delle proprie competenze;
2. saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici nel pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi;
3. saranno utilizzati per la seguente finalità: gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (art. 73, comma 2, lettera g) del D. Lgs. 196/03). Questi dati saranno conservati in un archivio, protetti da sottrazione o alterazione mediante appositi sistemi di gestione e di archiviazione;
4. non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendo Le espressamente il consenso.

Si comunica inoltre che:

1. il conferimento dei dati è facoltativo e il loro eventuale mancato conferimento non precluderà la gestione del reclamo;
2. il titolare del trattamento è l'**ASL2 Lanciano Vasto Chieti Via Dei Martiri Lancianesi n. 17/19 66100 CHIETI**
3. il responsabile del trattamento dei dati relativi all'attività dell'URP è il responsabile Urp.
4. L'art. 7 del D. Lgs. 196/03, che per Sua comodità di seguito riportiamo, Le riconosce alcuni diritti in ordine al trattamento.

Art. 7 - DIRITTI DELL'INTERESSATO

- L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile
- L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 1. dell'origine dei dati personali;
 2. delle finalità e modalità del trattamento;
 3. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 4. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 5. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge ...
- L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Preso atto dell'informativa di cui sopra, fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 lo sottoscritto

nato a..... il

residente a.....

ESPRIMO IL MIO CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali, sensibili e giudiziari, esclusivamente ai fini della gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'ambito delle funzioni attribuite alla Azienda Sanitaria Locale n. 2 Lanciano Vasto Chieti

Data

FIRMA leggibile _____



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

VALUTAZIONE DEL RECLAMO E ANALISI DELLE CAUSE

IL RECLAMO : E' FONDATO NON E' FONDATO

DATA

FIRMA

GESTIONE IMMEDIATA DEL RECLAMO (TRATTAMENTO)

TELEFONO

LETTERA

ALTRO

DA INOLTARE A:

DATA PREVISTA VERIFICA ATTUAZIONE
ENTRO IL:

DATA PREVISTA VERIFICA DI EFFICACIA
ENTRO IL:

DATA

FIRMA

IL TRATTAMENTO È STATO ATTUATO?

DATA

FIRMA



IL TRATTAMENTO È STATO EFFICACE?

DATA

FIRMA

**SI RITIENE OPPORTUNO ATTIVARE AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA?
(INSERIRE I RIFERIMENTI)**

**INFORMAZIONI ALL'UTENTE
(INSERIRE I RIFERIMENTI)**

	REGIONE ABRUZZO Azienda Sanitaria Locale n. 2 Lanciano Vasto Chieti UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	
---	--	---

PARTE DA COMPILARE A CURA DELL'UFFICIO REALZIONI CON IL PUBBLICO

TIPOLOGIA RECLAMI:

1. Tempo (tempo d'attesa prenotazioni – code agli sportelli – orari appuntamenti non rispettati
tempo restituzione referti – tempo d'attesa ricoveri)
2. Info relative al trattamento sanitario (consenso informato) e relative ai servizi e normative
3. Accoglienza e prestazioni alberghiere (strutture sporche – mancanza/inadeguatezza servizi igienici – assenza di adeguata segnaletica)
4. Umanizzazione e aspetti relazionali
5. Assistenza sanitaria (errori medici/infermieristici/diagnostici e cmq legati alla prestazione sanitaria ricevuta)
6. Mancate prestazioni (sia di tipo sanitario che amministrativo, es. non risposta al numero prenotazioni telefoniche o prestazioni sanitaria non eseguita per qualsiasi ragione)
7. Mancato rispetto della Privacy
8. Mancato rispetto del diritto ad evitare la sofferenza
9. Aspetti burocratici/amministrativi

ELENCO CODICI CENTRO DI COSTO DELLE VARIE UNITA' OPERATIVE E LORO DESCRIZIONE

CODICE U.O.	STRUTTURA	RESPONSABILE U.O.



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



all. b)

DELEGA ALL'INOLTRO DI RECLAMO O SEGNALAZIONE A PARENTI, AFFINI, CONOSCENTI

Il sottoscritto

nato a **Il**

residente in **via** **tel**

documento di identità **n.**
(che allego in fotocopia)

rilasciato da **Il**

DELEGA

- a presentare questo reclamo**
- a presentare questo reclamo e a ricevere risposta**

Il sig.

nato a **Il**

documento di identità **n.**

rilasciato da **Il**

residente a **via** **tel**

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").
 In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- I dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente, secondo il Regolamento regionale
- Il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato conferimento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta
- la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza
- I dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni
- l'Azienda ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale
- l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. n. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze, sull'apposito modulo reperibile presso l'URP o la Segreteria delle Direzioni delle strutture aziendali
- il Titolare del trattamento è l'ASL n. 2 Lanciano-Vasto-Chieti, con sede in Via Martiri Lancianesi, n. 17/10 - 66100 Chieti, il Responsabile del trattamento dei dati relativi all'attività dell'URP è il Responsabile dell'URP.
- l'elenco aggiornato dei Responsabili dei trattamenti di dati in ambito aziendale è disponibile presso l'URP.

Luogo e data

Firma del delegante

Alf. fotocopia documento di identità (valido) del delegante.

Sono considerati validi documenti di identità personale

- carta d'identità
 - patente di guida
 - tessera ferroviaria
 - tessera postale
 - tessera previdenziale (libretto di pensione)
 - tessera di ordini professionali con personalità giuridica pubblica
 - altri documenti rilasciati da Pubbliche Amministrazioni recanti la foto dell'interessato con timbratura a secco e completi della firma del funzionario competente al rilascio
- carta di identità magnetica