

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

**Azienda USL RM H
2009**

ORGANI DI GOVERNO DELL'AZIENDA

**COMMISSARIO STRAORDINARIO
Dr. ALESSANDRO CIPOLLA**

**DIRETTORE SANITARIO
Dr. VITTORIO AMEDEO CICOGNA**

**DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dr.ssa CRISTINA MATRANGA**

IL TERRITORIO



LA POPOLAZIONE

La Azienda USL Roma H è la più grande del Lazio per estensione territoriale, il suo territorio abbraccia infatti, ben 21 comuni differenti tra loro per caratteristiche geografiche, demografiche ed economiche.

Proprio queste caratteristiche impongono una particolare attenzione ed un attento lavoro di gestione delle risorse e di comunicazione in grado di realizzare un modello organizzativo capace di razionalizzare l'utilizzo delle strutture presenti sul territorio e, di conseguenza, uniformare e velocizzare le procedure di accesso al servizio sanitario.

I Comuni di appartenenza sono:

| COMUNE | DISTRETTO | ABITANTI |
|----------------|------------------|-----------------|
| ALBANO | H2 | 35.558 |
| ANZIO | H6 | 44.737 |
| ARDEA | H4 | 31.716 |
| ARICCIA | H2 | 18.811 |
| CASTELGANDOLFO | H2 | 8.567 |
| CIAMPINO | H3 | 36.935 |
| COLONNA | H1 | 3.386 |
| FRASCATI | H1 | 20.680 |
| GENZANO | H2 | 22.668 |
| GROTTAFERRATA | H1 | 18.896 |
| LANUVIO | H2 | 10.046 |
| LARIANO | H5 | 10.410 |
| MARINO | H3 | 36.569 |
| MONTECOMPATRI | H1 | 9.024 |
| MONTEPORZIO | H1 | 8.350 |
| NEMI | H2 | 1.854 |
| NETTUNO | H6 | 42.292 |
| POMEZIA | H4 | 48.631 |
| ROCCA DI PAPA | H1 | 13.553 |
| ROCCA PRIORA | H1 | 10.278 |
| VELLETRI | H5 | 49.306 |

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL' EROGAZIONE DEI SERVIZI SANITARI

La funzione base della Carta dei Servizi è quella di costruire un nuovo tipo di rapporto comunicativo tra cittadino ed Azienda e tra addetti ai lavori ed Azienda.

La Carta vuole essere un fondamentale strumento messo a tutela del diritto alla salute e nel contempo fornire all'utente la possibilità di esercitare una importante azione di controllo sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate dall'Azienda USL RM H.

L'erogazione dei servizi è necessario che avvenga nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA

I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

IMPARZIALITA'

Nell'erogazione dei servizi nei confronti dei cittadini deve tenersi un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale.

CONTINUITA'

I servizi devono essere erogati con continuità

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino ha il diritto di scegliere la struttura erogatrice del servizio.

PARTECIPAZIONE

Al cittadino deve essere garantita la partecipazione anche attraverso le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA EFFICACIA

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire Qualità, Efficienza ed Efficacia.

UMANIZZAZIONE

Le prestazioni devono essere erogate nel rispetto della dignità della persona soprattutto in particolari circostanze di deficit fisico e psicologico.

REGOLAMENTO DI PARTECIPAZIONE

1. L'Azienda USL RM H garantisce ed assicura la partecipazione degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, in attuazione di quanto disposto dall' art. 14 della legge 502/94;

2. L'Azienda USL RM H individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico l'ufficio di riferimento per le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, il quale agisce da interfaccia con l'istituzione, affinché sia realizzato il principio di trasparenza e di partecipazione;

3. Al fine di favorire la presenza e l'attività dei suddetti organismi, è istituita presso l'Azienda la Conferenza Consultiva del Volontariato, presieduta dal Direttore Generale.

Le sue funzioni sono le seguenti:

- analisi dell'andamento dei servizi e relative proposte per il miglioramento degli stessi;
- verifica e revisione dei progetti operativi, (predisposti in collaborazione con questi organismi);
- proposta di iniziative.

In particolare si realizzano con le seguenti modalità:

- stipula di accordi e/o protocolli che stabiliscono gli ambiti di collaborazione con questa Azienda;
- attivazione di gruppi di lavoro degli organismi per la predisposizione e la realizzazione dei progetti operativi;
- attivazione sistematica della rilevazione di gradimento della prestazione sanitaria (verifica della qualità percepita).

4. La Conferenza Consultiva del Volontariato è convocata con cadenza semestrale dal Direttore Generale ed è composta da:

- Direttore Generale;
- Direttore Amministrativo;
- Direttore Sanitario;
- Dirigente Medico;
- Dirigente Amministrativo;
- Responsabile URP;
- Organismi di Volontariato, afferenti a questa Azienda.

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

TITOLO I

PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI

Art. 1

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato e di Tutela dei diritti accreditati (e/o afferenti) presso la Regione o presso la L'Azienda USL RM H, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Art. 2

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

1. Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Azienda USL H, B.go Garibaldi, 12 e/ o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle diverse sedi dislocate sul territorio aziendale;
2. Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.;
3. Segnalazione telefonica o fax agli Uffici sopraccitati;
4. Colloquio con il Responsabile dell' U.R.P e/ con gli operatori addetti.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà utilizzato il modulo predisposto, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

L'eventuale segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

L'operatore URP redigerà, in un secondo momento, apposito modello dei reclami, che sarà oggetto di archiviazione.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce 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 dell'art. 14 comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione dell'Azienda USL entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Art. 5

L'U.R.P., nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo, affinché, questi

adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, entro e non oltre giorni 7, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Art. 6

Nell'Azienda USL è costituito l'Ufficio "Relazioni con il Pubblico" cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa presentati 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 di assistenza sanitaria e sociale;
- b) predisporre l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Generale;
- c) per i reclami di evidenti complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornisce parere al Legale Rappresentante dell'Ente per la necessaria definizione.
L'U.R.P. per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio richiedendo altresì relazioni e/o pareri ai Responsabili dei Servizi, delle Unità Operative, ovvero dei servizi e degli uffici aziendali;
- d) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- e) predisporre la comunicazione scritta in risposta all'utente, a firma del Legale Rappresentante dell'Ente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni e opposizioni, non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale, ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del D. L. 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 7

Il Responsabile dell'U.R.P., individuato ai sensi della legge 241/90, coadiuvato o tramite suoi collaboratori, svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
- b) provvede a istruire e a definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- c) dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente;
- d) attiva la Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela;
- e) invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Servizio, al Responsabile dell'Unità Operativa interessato oltre che al Direttore Sanitario/Amministrativo di riferimento per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- f) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacenti la risposta ricevuta.

TITOLO II

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: DISCIPLINA DI FUNZIONAMENTO

Art. 8

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi, fatti propri dalle Carte dei Diritti e dei Doveri dei cittadini, sottoscritte dall'Azienda USL e dalle Associazioni di Volontariato e di Tutela, l'esame viene deferito ad una **Commissione Mista Conciliativa** che è composta da:

1. un rappresentante dell'Azienda USL,
2. un rappresentante della Regione,
3. un rappresentante delle Associazioni di Volontariato e/o organismi di Tutela.

La Commissione così formata viene presieduta dal Difensore Civico Regionale, istituito ai sensi delle disposizioni dello Statuto Regionale in attuazione della legge 142/90, ovvero da altra figura esterna all'amministrazione dell'Azienda USL, individuata di concerto con le associazioni interessate e nominata dal Legale Rappresentante dell'Ente. Il Difensore Civico Regionale riceve le osservazioni, opposizioni, denunce o i reclami in via amministrativa con relativa documentazione scritta e dispone l'istruttoria e le segnalazioni necessarie per la conclusione del caso, relazionando al Legale Rappresentante dell'Ente.

Art. 9

La commissione si riunisce ogni qual volta pervengano alla stessa istanze di cui all'art. 8 tramite l'U.R.P.

Le decisioni sono prese a maggioranza, che può essere espressa con diritto di voto.

Le decisioni prese vengono trasmesse al Direttore Generale per eventuali successivi provvedimenti di competenza.

La Commissione Mista Conciliativa può avere anche compiti propositivi sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture sanitarie: in tal senso sarà cura della Commissione far pervenire le osservazioni emerse al Direttore Generale.

CONFERENZA DEI SERVIZI

TITOLO III

Art. 10

E' istituita presso l'Azienda Sanitaria Locale RM H la Conferenza dei Servizi, presieduta dal Direttore Generale.

Le sue funzioni sono le seguenti:

- analisi dell'andamento dei servizi, in particolare in riferimento alla Carta dei Servizi;
- verifica e valutazione del raggiungimento degli obiettivi indicati nella Carta;
- presentazione di osservazioni e/o suggerimenti per contribuire al miglioramento degli stessi;
- indicazioni di proposte.

Art. 11

La Conferenza dei Servizi è convocata con cadenza semestrale dal Direttore Generale, ed è composta da:

- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo
- Dirigenti Medici, Sanitari ed Amministrativi Centrali
- Dirigenti Medici, Sanitari ed Amministrativi dei Distretti
- Dirigenti Medici, Sanitari ed Amministrativi degli Ospedali
- Dirigenti Medici, Sanitari ed Amministrativi dei Dipartimenti
- Rappresentanti dei Comuni del territorio dell'Azienda
- Responsabile U.R.P.
- Rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti, afferenti all'Azienda.

Art. 12

Le osservazioni e le Proposte emerse sia in sede di Conferenza dei Servizi sia attraverso modalità concordate ed uniformi (v. Protocolli d'Intesa con il Volontariato e/o Regolamento) e in sede di incontri con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, saranno tenuti in considerazione dalla Direzione Generale, al fine del miglioramento dei Servizi, purché non in contrasto con le norme vigenti.

DIRITTO AL RISARCIMENTO

TITOLO IV

Art. 13

Nel caso si rilevi un' inosservanza dell'obbligo di effettuazione della prestazione prenotata, l'Azienda è tenuta, oltre al rimborso d'ufficio della somma versata dall'assistito qualora questi rinunci ad effettuare la prestazione, al rilascio di un "bonus", che gli dà il diritto di usufruire di analoga prestazione senza pagamento di ticket.

Nel caso in cui l'utente non si presenti per una prestazione prenotata e non abbia avvisato il Servizio erogatore con almeno 24 ore di anticipo, lo stesso utente è tenuto a rimborsare l'Azienda con un "malum" di Euro 25.83 in analogia all'onere già indicato per l'Azienda inadempiente.

Di conseguenza l'utente ha il diritto alla restituzione del ticket pagato solo per la parte che supera l'importo del "malum".

GARANZIE PER IL CITTADINO

L'Azienda USL RM H garantisce ai cittadini:

INFORMAZIONE

Attivando tutti gli strumenti di diffusione informativa e l'accesso ai propri atti ai sensi della legge 241/90;

ACCOGLIENZA

Destinando risorse umane interne o del volontariato alla funzione di accoglimento e assistenza dei cittadini all'interno delle strutture sanitarie dell'Azienda;

TUTELA

Raccogliendo e seguendo i reclami dei cittadini contro disservizi, abusi, negligenze, violazioni delle regole dettate dalle leggi, dai regolamenti, dal buon senso e adottando il regolamento interno per la definizione dei reclami.

Il rispetto delle garanzie dei cittadini è affidato all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**, che si deve progressivamente articolare a livello centrale e distrettuale al fine di estendere la sua presenza su tutto il territorio dell'Azienda.

