

Associazione primavera ONLUS  
Sede operativa di Cure domiciliari  
Via Veneto n. 9, Enna

Informativa per paziente, il Caregiver o i familiari

Il presente documento illustra le modalità per presentare una segnalazione/reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Associazione Primavera Onlus – Sede Operativa di Cure domiciliari di Via Veneto n. 9, Enna.

Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati:

- Personalmente;
- Per il tramite di un familiare delegato;
- Per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati;
- Per il tramite di altre persone delegate.

#### MODALITÀ



Verbale, personalmente o telefonicamente (0935.35042)

Presso l'URP dell'Associazione Primavera Onlus, Sede Operativa di Cure domiciliari Via Via Veneto n. 9, Enna, da Lunedì a Venerdì dalle 9 alle 13.



Scritta

Tramite compilazione di modulo apposito scaricabile dal sito internet aziendale:

[www.associazioneprimaveraonlus.it / servizi / curedomiciliari](http://www.associazioneprimaveraonlus.it / servizi / curedomiciliari)



Email

Tramite posta

Elettronica:

Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo:  
primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it

oppure tramite e mail:

[enna.adi@associazioneprimaveraonlus.it](mailto:enna.adi@associazioneprimaveraonlus.it)

Il Reclamo deve essere sempre corredato da una copia di documento di identità valido del reclamante, in caso di presentazione da parte di terzi da una copia di documento di identità valido del delegato e del delegante

Associazione primavera ONLUS per il servizio di cure domiciliari garantisce la tutela nei confronti del paziente 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.

Il paziente, il Caregiver 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 - Il paziente, parenti o affini fino al quarto grado, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti, accreditati presso la Regione o presso l'Azienda ASP, possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie.

Art.2 - Il paziente e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1 esercitano il proprio diritto mediante:

- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata o consegnata all'Ufficio per le Relazioni con il pubblico;
- compilazione di apposito modulo sottoscritto dal paziente, distribuito presso le centrali operative di Associazione Primavera ONLUS.
- segnalazione telefonica o via fax agli Uffici sopra citati;
- 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 all'URP, entro un massimo di giorni tre.

Art.5 - L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei cinque giorni successivi comunicherà ai coordinatori 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.

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:

- 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;
- Fornire all'utente le informazioni per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Istruire i reclami acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo relazioni o chiarimenti ai Responsabili dei Servizi e delle Unità Operative;
- 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;
- In ogni caso l'Ufficio dovrà dare comunicazione al paziente sullo stato di avanzamento dell'indagine e sul reclamo presentato dall'utente;
- Curare l'invio della risposta all'utente nei termini sopra descritti (art.6) e contestualmente inviarne copia al Coordinatore Cure Domiciliari e al Direttore Tecnico della centrale di riferimento;
- Predisporre la proposta progettuale di risoluzione dei disservizi più gravi, in collaborazione con il Coordinatore della Centrale Operativa e inviarla al Presidente 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 paziente e l'Associazione primavera ONLUS deve essere costituita una Commissione mista di conciliazione, composta da: un rappresentante dell'Associazione, un rappresentante della ASP locale e/o dall'ASP di provenienza ed un rappresentante di una Associazione di volontariato.

Pazienti e loro familiari possono esercitare il proprio diritto tramite:

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla centrale operativa o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso la centrale operativa;
- Segnalazione telefonica o fax all'attenzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Colloquio telefonico con il Responsabile dell'URP

#### INFORMAZIONI SULL'URP

URP - Sede operativa Cure Domiciliari Enna  
VIA Veneto n.9  
Tel. 093534042

Il Direttore Tecnico

**Il Direttore Tecnico  
Dott. Vincenzo Bosco**

F.to Dott. Vincenzo Bosco

