

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Deliberazione del Direttore Generale n. 194 del 20/04/2009

Art. 1 – Finalità della Pubblica Tutela

L'Azienda Ulss n. 5 "OvestVicentino" (AUlss n. 5) si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei servizi sanitari e sociali, in conformità alle vigenti disposizioni.

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 delle prestazioni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale erogate dall'Azienda Socio-Sanitaria e dalle Strutture Sanitarie e Socio-Sanitarie Accreditate o a situazioni di disservizio che costituiscono violazione della Legge n. 241 del 7.7.1990 (come modificata dalla Legge n. 15 del 11.2.1005, dal D.L. n. 35 del 14.3.2005 e dalla Legge n. 80 del 14.5.2005), dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, del DPCM del 19.05.1995, nonché della Carta dei Servizi aziendale.

TITOLO I

PRESENTAZIONI DELLE SEGNALAZIONI

Art. 2 – Titolari del Diritto di Tutela

1. Gli utenti, i parenti o affini, e gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti dei cittadini accreditati presso la Regione Veneto e/o afferenti all'AULSS n. 5 possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, d'ora in poi denominati 'segnalazioni', che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.
2. Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni:
 - a. quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative;
 - b. quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.
3. Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede ad avvisare lo stesso soggetto, ai sensi dell'art. 8 della L. 241/90, della necessità di presentare apposita delega.
4. In assenza della suddetta delega, la procedura è archiviata, ma l'Ufficio Relazioni con il Pubblico valuta l'opportunità di continuare l'istruttoria per l'eliminazione dell'eventuale disservizio.

Art. 3. - Modalità

1. Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 2, esercitano il loro diritto con:
 - a. Compilazione dell'apposito modulo sottoscritto dall'utente e consegnato a mano, trasmesso per posta, fax o posta elettronica¹ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - b. Comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'AULSS n. 5;
 - c. Colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP2.
2. La presentazione delle segnalazioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale o paragiurisdizionale.
3. Tutte le segnalazioni di disservizio che pervengono all'URP, anche quelle che non prevedano l'avvio di un'istruttoria, sono comunque quantificate dall'URP e utilizzate, nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

Art. 4 - Tempi di presentazione

1. Le segnalazioni dovranno essere presentati, 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.

1 Per maggiore cautela, si prevede l'invio in cartaceo della segnalazione via e-mail provvista di firma.

2 La modalità del punto c. non attiva un'istruttoria con risposta scritta ma solo un interessamento ed eventuale soluzione del problema posto; qualora attraverso questa modalità venga esposta una segnalazione che richiede comunque un'istruttoria, allora all'utente si richiede di formalizzarla.

TITOLO II

PROCEDURA D'ESAME DELLE SEGNALAZIONI

Art. 5 – Attività istruttoria

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) riceve le segnalazioni, in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente Regolamento e provvede, per le **segnalazioni di univoca ed immediata soluzione** a predisporre l'attività istruttoria e dare tempestiva risposta all'utente, su delega del Direttore Generale.
2. Per questa tipologia di segnalazioni, l'URP può predisporre l'attività istruttoria coinvolgendo direttamente il responsabile dell'unità operativa interessata.
3. Per le **segnalazioni di evidente complessità**, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'URP invia la documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, al responsabile della struttura primaria³ interessata, affinché provveda ad effettuare l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri ai responsabili di tutte le unità operative coinvolte ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione.
4. Il responsabile della struttura primaria interessata, completata l'istruttoria interna, trasmette all'URP, entro il termine di 20 giorni, adeguata relazione illustrativa con **l'indicazione delle misure e dei tempi ritenuti necessari per l'eliminazione del motivo della segnalazione**.
5. 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. promuove anche altre procedure di chiarimento, quali ad esempio il colloquio.
6. Il Servizio interessato adotta tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, comunicandolo all'URP.

Art. 6 – Risposta all'Utente

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predisponde la risposta, a firma del Direttore Generale o chi da esso delegato, da comunicare all'utente entro il termine massimo di 90 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa.
2. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento non si sia concluso entro il termine di cui al comma 1, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando adeguatamente i motivi del ritardo.
3. Il termine di cui al comma 2 può essere sospeso per una sola volta.
4. La risposta è inviata al soggetto interessato o al soggetto delegato.

TITOLO III

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Art. 7 – Commissione Mista Conciliativa

1. Nel caso in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta e sia in possesso di nuovi elementi utili ad una sua revisione, è facoltà dell'utente non soddisfatto e/o dell'associazione di tutela e/o di volontariato (anche le istanze prodotte dalle Associazioni di Volontariato e di tutela devono essere munite di delega) che lo rappresenta richiedere, per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.).

³ Per struttura 'primaria' è da intendersi: Dipartimento interessato o anche Servizio od Unità Operativa semplice o complessa qualora non afferenti a nessun dipartimento, oppure, ancora, Direzione di Struttura.

2. Non è attivata la Commissione per segnalazioni aventi ad oggetto aspetti/temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali [ad esempio: partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), ricorsi avverso determinazioni della Commissione per l'accertamento dell'invalidità civile, protesica, ecc.] o aspetti tecnico-professionali degli operatori.
3. La Commissione dura in carica 3 anni ed è costituita dai seguenti membri:
 - il Presidente, designato dal Difensore Civico regionale, tenuto conto dei Difensori Civici Provinciali o Comunali competenti nel territorio, oppure di persone estranee all'Azienda che diano affidamento per obiettività e competenza, dandone comunicazione alla Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci del territorio di riferimento.
 - due membri designati dall'Azienda;
 - due membri designati, uno dalle Associazioni di Volontariato ed uno dalle Associazioni di Tutela dei Diritti;
 - La Commissione può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato.

La partecipazione alle sedute della commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N..

Al Presidente della Commissione è, altresì, corrisposta una indennità di euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge, per ogni giornata di partecipazione alle sedute.

4. La Commissione si riunisce ogni qualvolta pervengano, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, istanze di cui al comma 1.

Le decisioni sono prese a maggioranza. Entro 60 giorni dalla richiesta di convocazione della Commissione, quest'ultima trasmette il parere al Direttore Generale al quale spetta la titolarità di formulare la risposta all'utente.

La Commissione può avere anche compiti propositivi sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture socio-sanitarie. Sarà cura della Commissione far pervenire le osservazioni al Direttore Generale.

L'Azienda può richiedere alla Commissione di esprimere pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.

Art. 8 – Difensore Civico Regionale

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. n. 28 del 6.6.1988 istitutiva del Difensore Civico, per il riesame della segnalazione.

TITOLO IV

ESERCIZIO DELLA TUTELA NELLE STRUTTURE ACCREDITATE O PROVVISORIAMENTE ACCREDITATE

Art. 9 – Esercizio della Tutela nelle strutture accreditate

1. 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 relativamente alle prestazioni del Servizio Sanitario Regionale.
2. L'Azienda, nell'instaurare rapporti contrattuali con le strutture accreditate o provvisoriamente accreditate, si accerterà che queste assicurino agli utenti le forme di tutela previste dal presente regolamento e che si impegnino a rimuovere i disservizi segnalati.

TITOLO V

CONFERENZA DEI SERVIZI

Art. 10 – Convocazione e funzioni della Conferenza dei servizi

1. E' istituita la Conferenza dei Servizi dell'Azienda, presieduta dal Direttore Generale.
2. La Conferenza è la sede privilegiata di comunicazione e discussione circa gli obiettivi che l'azienda si impegna a perseguire e di verifica del loro raggiungimento.

Le funzioni della Conferenza dei Servizi sono:

- a. analisi dell'andamento dei servizi ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 502/92 e successive modificazioni;
- b. verifica e valutazione del raggiungimento degli obiettivi indicati nella Carta dei Servizi;

- c. presentazioni di osservazioni, suggerimenti e/o proposte espresse dai rappresentanti la comunità locale, dalle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, invitati alla Conferenza, e volte al miglioramento dei servizi erogati.

Art. 11 – Composizione e Funzionamento

1. La Conferenza dei Servizi è convocata almeno con cadenza annuale dal Direttore Generale ed è composta da: organi e strutture dell'azienda, associazioni di volontariato, in ambito sanitario e/o socio-sanitario, di tutela dei diritti, enti locali.
2. Le osservazioni e le proposte emerse sia in sede di Conferenza dei servizi, sia attraverso modalità concordate e uniformi (Protocolli d'intesa con Associazioni/Organizzazioni), purché non in contrasto con le norme vigenti, sono tenute in considerazione dalla Direzione Generale, al fine di migliorare i servizi esistenti.

Art. 12 – Disposizioni finali

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, su indicazione della Direzione Generale, elaborerà dati di sintesi ed eventuali proposte per la rimozione di disservizi segnalati più frequentemente, per una sempre migliore organizzazione Aziendale.
2. L'inosservanza alle disposizioni del presente regolamento costituirà oggetto di valutazione a termini contrattuali (artt. 25 e seguenti del CCNL del 3 novembre 2005).