

<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>
---------------------------------------

**Art. 1 - Finalità 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 delle prestazioni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale erogate dall'Azienda Ulss 12 Veneziana e dalle Strutture Sanitarie Accreditate riguardanti il suo territorio o a situazioni di disservizio che costituiscono violazione della Legge n. 241 del 7.07.1990 (come modificata dalla Legge n. 15 dell'11.02.2005, dal D.L. n. 35 del 14.03.2005, dalla Legge n. 80 del 14.05.2005 e dalla Legge 69/2009), dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, del DPCM del 19.05.1995 e della Carta dei Servizi aziendale.

**Art. 2 – Titolari del diritto di tutela**

- 2.1** Gli utenti e gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini accreditati presso la Regione Veneto e/o riguardanti l'Azienda Sanitaria 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 la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.
- 2.2** Tali soggetti esercitano il proprio diritto tramite la presentazione di segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda Ulss 12 Veneziana:
- 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.
- 2.3** Se la segnalazione è presentata da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata (comprese le Associazioni di volontariato e tutela), l'URP provvede ad avvisarla della necessità di presentare apposita **delega**, ai sensi dell'art. 8 della Legge 241/1990 e successive modificazioni. In alternativa alla delega, il soggetto che presenta una segnalazione che riguarda un'altra persona deve firmare una **dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà** in cui afferma, sotto la propria responsabilità e rispondendo penalmente in caso di dichiarazione falsa o mendace, di agire in nome e per conto del diretto interessato
- 2.4** In assenza di delega, o della dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio, 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 di presentazione delle segnalazioni**

- 3.1** Le segnalazioni sono presentate all'URP con le seguenti modalità:

- a. compilazione dell'apposito modulo sottoscritto dall'utente e consegnato a mano, trasmesso per posta, fax o posta elettronica all'URP o all'Azienda Ulss 12 Veneziana;
- b. comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica all'URP o all'Azienda Ulss 12 Veneziana;
- c. colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. In questo caso l'URP non attiva un'istruttoria con risposta scritta, ma si farà carico del problema esposto per l'eventuale soluzione dello stesso.

Qualora i fatti segnalati all'URP, con le modalità di cui al punto c., contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, l'URP può invitare il cittadino-utente a formalizzare la segnalazione per iscritto.

- 3.2** Le segnalazioni non firmate e le segnalazioni telefoniche anonime non saranno prese in considerazione dall'Ulss 12 Veneziana, se non al solo scopo di verifica di eventuali situazioni problematiche o disservizi.
- 3.3** La presentazione di segnalazioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e paragiurisdizionale da parte del cittadino-utente.
- 3.4** Tutte le segnalazioni di disservizio che pervengono all'URP, anche quelle che non prevedono avvio di istruttoria, sono quantificate e utilizzate nell'ambito dei compiti istituzionali dell'Ufficio.

#### **Art. 4 – Tempo di presentazione delle segnalazioni**

- 4.1** Per l'efficace gestione delle istanze dei cittadini-utenti, le segnalazioni devono essere presentate, di norma, entro 30 giorni dal momento in cui il soggetto interessato è stato coinvolto dall'atto o comportamento lesivo o ne sia venuto a conoscenza. Saranno, in ogni caso, prese in considerazione anche segnalazioni presentate oltre tale termine, qualora il ritardo sia giustificato da particolari circostanze da valutarsi di volta in volta sul singolo caso e comunque per la verifica di eventuali disservizi.

#### **Art. 5 – Procedura per la gestione delle segnalazioni scritte**

##### **5.1 Attività preliminare**

Per l'espletamento dell'attività istruttoria, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a. acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia di tutti gli atti e documenti concernenti l'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 procedure di chiarimento, quali ad esempio il colloquio, incontri diretti, etc.

##### **5.2 Attività istruttoria**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le segnalazioni, in via amministrativa, redatte su carta semplice o su apposito modulo, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 e provvede:

- 5.2.1 per le segnalazioni che, dall'analisi del contenuto, si presentano di univoca e immediata soluzione** ("segnalazione semplice") a predisporre direttamente l'attività istruttoria, alla definizione e comunicazione della risposta all'utente a firma del Direttore Generale
- 5.2.2 per le segnalazioni di evidente complessità** ("segnalazioni complesse"), o che non si prestano a immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico richiede informazione sui fatti:
- nel caso in cui sono coinvolte strutture ospedaliere, al Responsabile del servizio e, per conoscenza, al Dirigente Medico di Presidio. Nel caso di più servizi coinvolti, al Dirigente Medico di Presidio e, per conoscenza, ai Responsabili di servizio coinvolti;
  - nel caso in cui sono coinvolti i Distretti, al Responsabile di distretto e, qualora ritenuto opportuno, per conoscenza, al Coordinatore dei distretti;
  - nel caso in cui sono coinvolti altri servizi, ai Responsabili dei servizi stessi.
- 5.2.3** L'istruttoria che compete al Responsabile dell'unità operativa interessata, completa di adeguata relazioni illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi necessari per l'eliminazione dell'eventuale disservizio verificatosi, deve essere trasmessa all'URP entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria, salvo il caso in cui la stessa richieda particolari accertamenti ed approfondimenti da motivare.

### **5.3 Risposta all'utente**

- 5.3.1** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, acquisito ogni elemento utile alla definizione del caso, predisporre la risposta a firma del Direttore Generale, o suo delegato, da trasmettere al cittadino-utente di norma entro 30 giorni dalla data di ricezione dell'istanza.
- 5.3.2** Il suddetto termine di 30 giorni potrà essere prorogato per un tempo adeguato a svolgere correttamente l'istruttoria, previa comunicazione a chi ha presentato istanza, nei seguenti casi:
- situazioni di particolare complessità che rendano necessari altri approfondimenti;
  - ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni all'Azienda coinvolti dall'istruttoria.
- 5.3.3** La risposta che non accoglie in tutto o in parte le richieste del cittadino dovrà contenere l'indicazione della possibilità del riesame da parte della Commissione Mista Conciliativa di cui al successivo art. 6, per le materie di specifica competenza (art. 2. c.1)

### **Art. 6 – Commissione Mista Conciliativa**

- 6.1** Nel caso in cui il cittadino-utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, è facoltà dell'utente non soddisfatto e/o dell'Associazione di tutela e/o di volontariato che lo rappresenta richiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 3 dell'art. 5 del presente Regolamento, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.) per il tramite dell'URP
- 6.2** Non è attivata la Commissione Mista Conciliativa per segnalazioni aventi ad oggetto aspetti/temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad

esempio: partecipazione alla spesa sanitaria - ticket) o aspetti tecnico professionali degli operatori

### **Art. 7 Composizione della Commissione Mista Conciliativa**

- 7.1** La Commissione Mista Conciliativa è nominata dal Direttore Generale, dura in carica 3 anni ed è costituita dai seguenti membri:
- a. il Presidente, designato dal Difensore Civico Regionale, tenuto conto dei Difensori Civici Provinciali o Comunali competenti per territorio, oppure da persone estranee all'Azienda che diano affidamento per obiettività e competenza, dandone comunicazione alla Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci del territorio di riferimento;
  - b. 2 membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda;
  - c. 1 membro designato dalle Associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario e n. 1 membro designato dagli organismi di tutela del diritto alla salute, iscritti al Registro di cui all'art. 4 della Legge n. 40/1993 e operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda;
  - d. La Commissione Mista Conciliativa è integrata da 1 membro della struttura accreditata interessata per la trattazione dei casi di utenti delle strutture accreditate o provvisoriamente accreditate
- 7.2** I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione
- 7.3** I membri della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N.. Al Presidente è, altresì, corrisposta per ogni giornata di partecipazione alle sedute della Commissione un'indennità di Euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge
- 7.4** Il Presidente della Commissione parteciperà agli incontri periodici tra i Presidenti delle Commissioni Miste Conciliative Aziendali della Regione, convocati dal Difensore Civico Regionale al fine di garantire omogeneità di comportamenti e per il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime
- 7.5** Le spese di viaggio concernente le partecipazioni di cui al comma 4 dell'art. 7 sono a carico dell'Azienda

### **Art. 8 – Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

- 8.1** Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti dal presente Regolamento approvato dal Direttore Generale
- 8.2** La Commissione si riunisce ogniqualvolta pervengano, tramite l'URP, richieste di cui al comma 1 dell'art. 6 del Regolamento di Pubblica Tutela
- 8.3** Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro 7 giorni dalla richiesta di riesame da parte dell'Utente, ne dà comunicazione al Presidente della Commissione

- 8.4** La Commissione esamina la segnalazione sulla base della documentazione predisposta dall'URP e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti
- 8.5** Il riesame della segnalazione si conclude con una decisione, che è presa a maggioranza dei membri. In caso di parità, prevale il voto del Presidente. La decisione della Commissione è comunicata al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di convocazione della Commissione
- 8.6** Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione della Commissione, a comunicare all'utente e alla Commissione le determinazioni assunte in merito alla decisione stessa e a quanto in essa eventualmente proposto e osservato, motivando adeguatamente l'eventuale adesione parziale o non accoglimento della stessa
- 8.7** La Commissione opera dalla data di insediamento che sarà determinata con il provvedimento di nomina del Direttore Generale
- 8.8** Le riunioni della Commissione dovranno essere verbalizzate. I verbali, sui quali saranno indicati i presenti e gli assenti nonché l'ordine del giorno dell'incontro, saranno firmati dal Presidente e dal segretario verbalizzante. I verbali della Commissione sono atti interni e non soggetti al diritto di accesso previsto dalla L. 241/90

#### **Art. 9 – Difensore Civico Regionale**

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

#### **Art. 10 – Esercizio della tutela nelle strutture accreditate**

- 10.1** 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 riguardo alle prestazioni del Servizio Sanitario Regionale