



N. 1463

del Reg. Deliberazioni

del 07/12/2022

**DELIBERAZIONE
DEL DIRETTORE GENERALE**

**- Dott.ssa Patrizia Simionato -
nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto
n. 24 del 26.02.2021**

**OGGETTO: Aggiornamento del "Regolamento di Pubblica Tutela"
dell'Azienda Ulss 5 Polesana**

Struttura Ufficio comunicazione relazioni pubbliche e transizione al digitale

Si attesta l'avvenuta regolare istruttoria del presente provvedimento proposto per l'adozione in ordine alla legittimità con ogni altra disposizione regolante la materia.

Il Referente
dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche
e Transizione al Digitale
Il Referente
Dott. Alberto Busson

Il Referente dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale, Dr. Alberto Busson, riferisce quanto segue:

Premesso che

- il Regolamento di Pubblica Tutela è lo strumento che disciplina le modalità con le quali il cittadino può produrre segnalazioni (reclami, suggerimenti o ringraziamenti), così come previsto dall'art. 14, comma 5 del D. lgs. n. 502/1992 e successive modificazioni e integrazioni;
- attraverso la segnalazione il cittadino può rivolgere reclami, suggerimenti o apprezzamenti all'Azienda ULSS 5 Polesana (di seguito Azienda);
- la segnalazione rappresenta per i cittadini uno strumento di tutela e per l'Azienda una risorsa utilizzabile per migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.

Visti

- il GDPR - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 del 27 aprile 2016;
- la L. R. n. 19/2016, la quale ha ridefinito l'assetto organizzativo delle Aziende ULSS del Veneto dal 01/01/2017, prevedendo, per l' ULSS n. 18 Rovigo, la modifica della propria denominazione in "Azienda ULSS n. 5 Polesana", mantenendo la sede legale in Rovigo e incorporando la soppressa ULSS n. 19 Adria e per effetto della incorporazione la relativa estensione territoriale corrisponde attualmente a quella della circoscrizione della Provincia di Rovigo;
- il D. lgs. n. 502/1992 al Titolo IV, così come ribadito dall'art. 11 della L. R. n. 56/1994, che sancisce la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini prevedendo, al comma 5, che al cittadino venga garantita la tutela avverso "gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità di prestazioni di assistenza sanitaria";
- il DPCM 19 maggio 1995, convertito in L. n. 273/1995, con cui si è approvato lo Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari e prevede, nell'allegato 1 riguardante l'informazione, l'accoglienza, la tutela e la partecipazione, l'adozione da parte delle aziende sanitarie del Regolamento di Pubblica Tutela, secondo uno schema prestabilito;
- la deliberazione della Giunta Regionale del 22 giugno 1998, n. 2280, che ha predisposto lo "schema-tipo di regolamento di Pubblica Tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale" della Regione Veneto, nonché la previsione della Commissione Mista Conciliativa (come modificata dalla deliberazione n. 2240 del 25 luglio 2003).

Si è pertanto redatto un Regolamento di Pubblica Tutela aggiornato, necessario per adeguare e uniformare le modalità di presentazione delle segnalazioni coerentemente con l'attuale organizzazione aziendale, nonché per perseguire obiettivi di razionalizzazione e sburocratizzazione delle pratiche.

Per quanto premesso, il Dr. Alberto Busson, nella riferita qualità di Referente dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale, propone adottare un aggiornamento del Regolamento di Pubblica Tutela, allegato alla presente deliberazione e di dare atto che il presente Regolamento sostituisce integralmente tutti i Regolamenti approvati precedentemente in materia; chiede altresì di autorizzare la pubblicazione del regolamento sul sito internet aziendale e la sua divulgazione nelle sedi opportunamente individuate.

Attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale

IL DIRETTORE GENERALE

In relazione a quanto sopra riferito e preso atto che il Referente dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale, competente dell'istruzione dell'argomento in questione, ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale.

Sentito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo e Sanitario ai sensi dell'art. 3 del D. lgs. 502/1992, nonché del Direttore dei Servizi Socio Sanitari ai sensi dell'art. 16 della L. R. n. 56/1994 e smi;

DELIBERA

1. di adottare il Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda ULSS 5 Polesana allegato al presente atto quale parte sostanziale ed integrante;
2. di incaricare l'Ufficio proponente di occuparsi della sua diffusione a tutte le strutture aziendali e comunicazione mediante la pubblicazione sul portale web;
3. di stabilire che il Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda ULSS 5 di cui al punto 1) entrerà in vigore alla data di adozione del presente atto.

Il Responsabile del Procedimento:
Dr. Alberto Busson

* * * * *

Pareri favorevoli in quanto di competenza:

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Urbano Brazzale

Per IL DIRETTORE SANITARIO

Dott. Paolo De Pieri

IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

Dott. Marcello Mazzo

II DIRETTORE GENERALE

Dott.ssa Patrizia Simionato

Il presente atto, eseguibile dalla data di adozione:

- è soggetto a controllo ;
- non è soggetto a controllo X

Rovigo, 09/12/2022

Il Direttore UOC Affari Generali

Dr.ssa Patrizia Davì

Attestazione di pubblicazione

Copia del presente atto è pubblicata all'Albo on line dell'Azienda per 15 giorni consecutivi da oggi.

Rovigo, 09/12/2022

Il Direttore UOC Affari Generali

Dr.ssa Patrizia Davì

Copia del presente atto viene inviata in data odierna al Collegio Sindacale (ex art. 10, comma 5, L.R. 56 del 14.9.94)

Rovigo, 09/12/2022

Il Direttore UOC Affari Generali

Dr.ssa Patrizia Davì

Copia conforme all'originale, per uso amministrativo

Rovigo,

Il Direttore UOC Affari Generali

Dr.ssa Patrizia Davì

Da distribuire a:		
DIRETTORE GENERALE	-	UOC GESTIONE RISORSE UMANE -
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	-	UOC DIREZIONE AMM.VA TERRITORIALE -
DIRETTORE SANITARIO	-	UOC DIREZIONE AMM.VA OSPEDALIERA -
DIRETTORE SERVIZI SOCIO-SANITARI	-	UOC CONTROLLO DI GESTIONE -
COLLEGIO DI DIREZIONE	-	UOC DIREZ. PROFESSIONI SANITARIE -
DIREZIONE FUNZIONE OSPEDALIERA	-	UOC ASS. FARMACEUTICA TERRITORIALE -
DIREZIONE FUNZIONE TERRITORIALE	-	UOC FARMACIA OSPEDALIERA -
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	-	UOC DISABILITA' NON AUTOSUFFICIENZA -
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	-	UOC INFANZIA, ADOL.E FAM.DISTRETTO 1 -
UOC DISTRETTO 1 ROVIGO	-	UOC INFANZIA, ADOL.E FAM.DISTRETTO 2 -
UOC DISTRETTO 2 ADRIA	-	UNITA' OPERATIVA PER IL SOCIALE -
UOC DIREZIONE MEDICA OSP. RO-TRE	-	UOC PSICHIATRIA -
UOC DIREZIONE MEDICA OSP. ADRIA	-	UOC SERD -
POLO FORMATIVO	-	UOS QUALITA' E RISCHIO CLINICO -
UOC AFFARI GENERALI	-	UOS ASSISTENZA SPECIALISTICA AMB. -
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	-	UOS MEDICO COMPETENTE -
UOC PROVV. ECONOM. LOGISTICA	-	UOS INTERNAL AUDITING E CERT.BIL. -
UOC SERVIZI TECNICI PATRIMONIALI	-	
		UFFICIO PROTEZIONE DATI -
		UFF. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE -
		UFF. RELAZIONI CON IL PUBBL.E COMUNICAZIONE -

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA. AGGIORNAMENTO dicembre 2022.

Indice:

Premessa

Art. 1 Finalità della Pubblica Tutela

Art. 2 Titolari del diritto di tutela

Art. 3 Modalità di presentazione delle segnalazioni

Art. 4 Tempi di presentazione delle segnalazioni

Art. 5 Trattamento dei dati

Art. 6 Procedura per la gestione delle segnalazioni

Art. 7 Commissione Mista Conciliativa

Art. 8 Composizione della Commissione Mista Conciliativa

Art. 9 Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

Art. 10 Garante regionale dei diritti della persona

Art. 11 Esercizio della tutela nelle strutture accreditate

Premessa

Attraverso la segnalazione il cittadino può rivolgere reclami, suggerimenti o apprezzamenti all'Azienda ULSS 5 Polesana (di seguito Azienda).

La segnalazione rappresenta per i cittadini uno strumento di tutela e per l'Azienda una risorsa utilizzabile per migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati. In questo contesto le segnalazioni rappresentano un indicatore preciso dei giudizi dell'utente sulla qualità del servizio.

Il presente regolamento indica le modalità con le quali i cittadini possono presentare una segnalazione e come questa viene gestita dall'Azienda.

Art. 1 Finalità della Pubblica Tutela

1.1 L'Azienda si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei servizi sanitari e sociali, in conformità alle vigenti disposizioni.

1.2 Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni e/o suggerimenti avverso atti o comportamenti che, a giudizio dei cittadini-utenti, hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sociosanitaria e sociale erogate dall'Azienda e dalle Strutture Sanitarie Accreditate operanti sul suo territorio.

Art. 2 Titolari del diritto di tutela

2.1 Gli utenti, parenti o affini, 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", riferite a situazioni di disservizio, 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 dell'Azienda:

- quando è stata limitata la fruibilità delle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative;
- quando la limitazione delle prestazioni è conseguenza di un disservizio.

2.3 La segnalazione presentata da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata (comprese le Associazioni di volontariato e tutela), deve essere accompagnata da apposita delega

dell'interessato e dai dati inerenti il documento di identità del delegato e del delegante, ai sensi dell'art. 8 della L. n. 241/1990 e successive modificazioni.

2.4 In assenza della suddetta delega, la procedura è archiviata senza alcun obbligo di risposta scritta al cittadino, 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, redatte in forma scritta, sono presentate tramite la compilazione del modulo allegato a questo regolamento e possono essere inviate:

- via posta o consegna a mano presso le sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio Protocollo;
- tramite i totem dislocati nelle varie strutture aziendali;
- attraverso le mail istituzionali: *urp.ro@aulss5.veneto.it*; *protocollo.aulss5@pecveneto.it*.

3.2 Le segnalazioni scritte che giungono tramite canali diversi (ad esempio mail indirizzate alla direzione aziendale o a strutture regionali, etc.) e successivamente trasmesse all'Ufficio relazioni con il pubblico, sono gestite con le modalità indicate in questo regolamento.

3.3 Le segnalazioni non firmate e le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione dall'Azienda, se non al solo scopo di verifica di eventuali situazioni problematiche o disservizi e se la segnalazione ha un contenuto adeguatamente dettagliato e circostanziato.

3.4 I reclami che contengono una richiesta di risarcimento sono gestiti dall'Unità Operativa Complessa Affari Generali.

3.5 La presentazione di segnalazioni non sostituisce, condiziona o preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e paragiurisdizionale da parte del cittadino-utente.

3.6 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 Tempi di presentazione delle segnalazioni

4.1 Per l'efficace gestione delle istanze dei cittadini-utenti, le segnalazioni devono essere presentate, di norma, entro 60 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 Trattamento dei dati

5.1 Con il reclamo, elogio o suggerimento, il segnalante autorizza automaticamente il trattamento dei dati e delle informazioni ivi contenute. In particolare, i dati e le informazioni contenuti sono trattati esclusivamente per:

- svolgere tutte le attività correlate alla gestione della segnalazione: espletamento dell'istruttoria, assunzione delle conseguenti determinazioni, miglioramento del servizio, fornire una risposta, (etc.);
- produrre le relazioni periodiche utilizzandoli in forma aggregata,

come descritto nell'informativa ex art. 13 del Regolamento UE 2016/276 pubblicata su *www.aulss5.veneto.it* e disponibile nelle principali sedi di accesso dell'Azienda.

5.2 Per il trattamento dei dati vengono utilizzati supporti cartacei o informatici e procedure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza.

5.3 La documentazione cartacea viene conservata per 10 anni presso le sedi URP e presso le Strutture che effettuano l'istruttoria.

Art. 6 Procedura per la gestione delle segnalazioni

6.1 Attività preliminare

Le segnalazioni scritte che giungono in Azienda vengono raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvede a:

- a. verificare la chiarezza e completezza della segnalazione richiedendo eventualmente al segnalante dati o informazioni aggiuntivi utili al chiarimento dei fatti e alla sua riconoscibilità;
- b. fornire direttamente una risposta all'utente per i reclami di rapida e definitiva soluzione;
- c. inviare alla Struttura interessata la segnalazione che necessita di istruttoria;
- d. informare il cittadino di aver ricevuto il reclamo/suggerimento e di averlo assegnato alla Struttura competente;
- e. informare il cittadino di aver ricevuto l'elogio e di aver informato la Struttura e il servizio interessato.

6.2 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. promuove anche altre procedure di chiarimento quali ad esempio il colloquio.

Per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Responsabile dell'Unità Operativa interessata e, per conoscenza, al Direttore responsabile di Struttura Operativa, 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.

L'istruttoria che compete al Responsabile dell'Unità Operativa 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 20 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria.

6.3 Risposta

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, raccolta l'istruttoria del caso, risponde nei tempi indicati e comunque al massimo entro 30 giorni dalla data di protocollazione dell'istanza.

Il termine suddetto può essere sospeso, per una sola volta, per i seguenti motivi:

- necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti richiesti dal caso in esame;
- esigenza di acquisire relazioni/pareri da parte di soggetti terzi, interni e/o esterni all'Azienda.

In tal caso si rende necessaria una comunicazione di proroga della risposta, inviata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione. La risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino-utente entro e non oltre i successivi 60 giorni dall'invio della comunicazione di proroga al soggetto interessato o al soggetto delegato.

Se il reclamo riguarda una struttura convenzionata, il direttore della Direzione Amministrativa Territoriale (o suo delegato) la interpella per iscritto chiedendo una relazione, a seguito della quale risponde al segnalante e per conoscenza all'URP.

Art. 7 Commissione Mista Conciliativa

7.1 La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'Azienda Sanitaria, che ha una funzione "*super partes*". La finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo

amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento. La Commissione Mista Conciliativa ha un ruolo consultivo e propositivo.

7.2 È facoltà dell'utente non soddisfatto della risposta ricevuta 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. 6 del presente regolamento, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa per il tramite dell'URP, motivando adeguatamente la richiesta di riesame.

7.3 Non viene 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, domande di scelta del medico in deroga alla residenza, etc.) o aspetti tecnico professionali degli operatori.

Art. 8 Composizione della Commissione Mista Conciliativa

8.1 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 Garante regionale dei diritti della persona;
- b. due membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda;
- c. un membro designato dalle Associazioni di volontariato operanti nel settore sociosanitario e un membro designato dagli organismi di tutela del diritto alla salute, iscritti al Registro di cui all'art. 4 della L. n. 40/1993 e operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda;
- d. nel caso in cui , a seguito di una segnalazione riguardante una struttura convenzionata, venga richiesta l'attivazione della Commissione, quest'ultima sarà integrata da un componente in rappresentanza della struttura interessata.

8.2 I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.

8.3 I membri della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del Sistema Sanitario Nazionale. 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.

Art. 9 Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

9.1 Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti dal presente regolamento approvato dal Direttore Generale.

9.2 La Commissione si riunisce ogniqualvolta pervengano, tramite l'URP, richieste di cui al comma 2 dell'art. 7 del presente regolamento o su richiesta del Presidente della Commissione o del Responsabile dell'URP, per svolgere altresì il ruolo consultivo e/o propositivo di cui all'art. 7 comma 1.

9.3 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.

9.4 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. La Commissione, se ritiene necessario uno o più incontri mediativi, può decidere di svolgere le sedute in composizione ridotta a uno o due componenti. I verbali delle sedute di mediazione sono riportati, per le determinazioni necessitanti, in seduta plenaria.

9.5 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.

9.6 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.

9.7 La Commissione opera dalla data di insediamento che sarà determinata con il provvedimento di nomina del Direttore Generale.

9.8 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. n. 241/1990.

Art. 10 Garante regionale dei diritti della persona

10.1 L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme previste dalla L. R. n. 37/2013 istitutiva del Garante dei diritti della persona, per il riesame del reclamo.

Art. 11 Esercizio della tutela nelle strutture accreditate

11.1 Il diritto alla tutela di cui al presente regolamento è esteso anche agli utenti di strutture private accreditate per le prestazioni erogate a carico del Servizio Sanitario Regionale.