

## **Allegato n. 11**

### **REGOLAMENTO**

#### **DI**

### **PUBBLICA TUTELA**

#### **Art. 1 - Obiettivi.**

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione del reclamo avverso di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale erogati da Aziende sanitarie o situazioni di disservizio che costituiscono violazione della L.n. 241/1990, dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994, del DPCM 19.5.1995 nonché della Carta dei Servizi aziendale, individuandone le procedure di gestione ed i relativi responsabili ai sensi dell' art. 4 della cit. L.n. 241/90.

#### **Art. 2 - Modalità di presentazione di osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni.**

1. Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti afferenti l'Azienda sanitaria possono presentare osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni contro gli atti o i comportamenti di cui all'art. 1 entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

2. I soggetti di cui al comma 1 esercitano il proprio diritto rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda interessata con lettera o fax, oppure mediante colloquio o telefonata del quale l'addetto alla ricezione deve redigere apposita scheda-verbale. Alla segnalazione telefonica dovrà comunque seguire segnalazione scritta con lettera o fax oppure colloquio.

3. Qualora il reclamo o la denuncia sia presentata da soggetto diverso dal diretto interessato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne immediata comunicazione allo stesso ai sensi dell'art. 8 della L. n. 241/1990.

4. In caso di opposizione di quest'ultimo, la procedura è archiviata, ma l'Ufficio Relazioni con il Pubblico continua l'istruttoria per l'eliminazione dell'eventuale disservizio senza nessun riferimento ad esso.

5. La presentazione di detti reclami, denunce ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale o paragiurisdizionale.

#### **Art. 3 - Procedure per la gestione del reclamo semplice.**

1. Qualora si tratti di semplici segnalazioni o di reclami e denunce di univoca ed immediata soluzione, il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede direttamente all'istruttoria, alla definizione e comunicazione della risposta all'utente su delega del Direttore Generale.

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede altresì a dare immediata comunicazione delle segnalazioni, reclami e denunce di cui al comma 1, al responsabile della struttura primaria interessata e ad informare periodicamente il Direttore Generale sull'andamento degli stessi.

#### **Art. 4 - Procedure per la gestione del reclamo complesso**

1. Qualora si tratti di segnalazioni, reclami, denunce ed opposizioni di evidente complessità ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia la documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, al responsabile della struttura primaria interessata, affinché provveda ad effettuare l'istruttoria, richiedendo- relazioni o pareri ai responsabili di tutte le strutture operative coinvolte ed acquisendo ogni elemento necessario la definizione del reclamo.

2. L'istruttoria, che compete al responsabile della struttura primaria interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi ritenuti necessari per eliminazione dell'eventuale motivo del reclamo, deve essere trasmessa dallo stesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone la risposta, a firma del Direttore Generale, da comunicare all'utente 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo esso. La risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione mista conciliativa.

3. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento non si sia concluso entro il termine di cui al comma precedente, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando adeguatamente i motivi del ritardo.

#### **Art. 5 - Commissione mista conciliativa.**

1. Qualora non si sia conclusa la procedura di cui all'art. 4 o l'utente non ritenga soddisfacente risposta ricevuta, può chiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 2 dell' art. 4, che l'esame della segnalazione, reclamo o denuncia venga deferito alla Commissione mista conciliativa.

2. La Commissione mista conciliativa (d'ora in poi la Commissione), istituita presso ciascuna Azienda sanitaria, è nominata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.

3. La Commissione è composta da:

- il presidente, designato dal Difensore civico regionale tenuto conto dei Difensori civici provinciali o comunali competenti per 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;
- n. 2 membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell' Azienda;
- n. 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 li cui all'art. 4 della L.r. n.40/1993 ed operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda.

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

5. I componenti della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N. Al Presidente della Commissione è, altresì, corrisposto una indennità di euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge, per ogni giornata di partecipazione alle sedute.

#### **Art. 6 - Funzionamento della Commissione mista conciliativa.**

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo presidente sono definiti all'interno di ogni singola Azienda sanitaria, nel regolamento di pubblica tutela approvato dal Direttore Generale, sentita la Commissione stessa.

2. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro 7 giorni dalla richiesta di riesame da parte dell'utente, ne da comunicazione al presidente della Commissione.

3. La Commissione esamina il reclamo sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può predisporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.

4. Il riesame di cui al comma 1 dell'art. 5 si conclude con una decisione comunicata al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.

5. Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione di cui al precedente comma 4, a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni assunte in merito alla decisione stessa ed a quanto in essa eventualmente proposto ed osservato, adeguatamente motivando l'eventuale non accoglimento della stessa.

#### **Art. 7- Difensore civico regionale.**

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente provvedimento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. 6.6.1998 n 28 istitutiva del Difensore civico regionale.

2. Il Difensore civico regionale, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni miste conciliative aziendali ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle commissioni.

#### **Art. 8 - Esercizio della tutela nelle strutture private.**

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente regolamento sono estesi anche gli utenti di strutture sanitarie private accreditate.

2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con le Aziende sanitarie devono assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente regolamento, prevedendo altresì che le Commissioni miste conciliative siano integrate da un membro delle strutture medesime.