REGIONE DEL VENETO

ULSS6 EUGANEA

REGOLAMENTO

DI PUBBLICA TUTELA

Attraverso la segnalazione il cittadino può esprimere all'Azienda Ulss 6 Euganea suggerimenti, reclami o apprezzamenti. La segnalazione è dunque, per i cittadini, uno strumento di tutela e per l'Azienda una risorsa utilizzabile per il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Maggio 2018

Il Regolamento di Pubblica Tutela fa parte della Carta dei servizi ed è pubblicato su www.aulss6.veneto.it

LA PUBBLICA TUTELA

Art. 1 – Finalità della tutela e obiettivi del Regolamento

1.1 L'Azienda Ulss 6 Euganea si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei servizi sanitari e sociali, in conformità alle vigenti disposizioni normative e alla Carta dei Servizi adottata ai sensi dell'art. 2 del DPCM 19 maggio 1995.

1.2 Questo regolamento disciplina le modalità di presentazione e di gestione delle segnalazioni che possono consistere in reclami, suggerimenti o apprezzamenti in riferimento ad atti o comportamenti che a giudizio degli utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità delle prestazioni erogate dall'Azienda Ulss 6.

PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Art. 2 – Titolari del diritto di tutela

2.1. Gli utenti, i parenti o affini, le associazioni o gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, gli organismi pubblici regionali o altri diversi enti pubblici possono presentare segnalazioni con le modalità previste dal presente regolamento.

2.2 Nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, se la segnalazione è presentata da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata e i fatti descritti riguardano situazioni particolarmente delicate e personali riferite ad altra persona, la segnalazione dovrà essere corredata da delega dell'interessato e da documento di identità del delegato e del delegante.

Art. 3 - Modalità di presentazione

3.1 La segnalazione può essere presentata:

- in forma scritta tramite: modulo (scaricabile dal sito aziendale) firmato o lettera firmata e inviati all'Azienda Ulss tramite posta, fax, e-mail o consegnati a mano presso le sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio Protocollo; on line compilando la "maschera" sul sito www.aulss6.veneto.it,
- in forma verbale, tramite colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con i Dirigenti (o loro delegati) delle strutture erogatrici di servizi dell'Azienda.

3.2 La segnalazione verbale non prevede una risposta scritta da parte dell'Azienda. Questa modalità attiva una istruttoria e un'eventuale soluzione del problema posto. Qualora i fatti segnalati verbalmente contengano elementi che richiedano una puntuale verifica, l'operatore dell'Ufficio relazioni con il pubblico o il dirigente (o delegato) di servizi dell'Azienda, potrà richiedere al cittadino di formalizzare la segnalazione in forma scritta.

3.3 Le segnalazioni anonime potranno essere utilizzate per verificare eventuali situazioni problematiche o la presenza di disservizi.

3.4 Il cittadino che ha presentato una segnalazione può comunque proporre impugnative in via giurisdizionale.

3.5 I reclami che lascino presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possono interessare la responsabilità civile dell'Azienda sono gestiti, per quanto di competenza, dall'Ufficio Legale aziendale.

Art. 4 - Tempi di presentazione

4.1 Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, entro 30 giorni dai fatti o dai comportamenti che l'interessato intende rilevare. Saranno prese in considerazione anche segnalazioni presentate oltre tale termine, comunque non oltre tre mesi, se il ritardo è motivato espressamente da particolari condizioni personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Art. 5 – Ricevimento e istruttoria

5.1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve la segnalazione e provvede a:

a. verificare la chiarezza e completezza della segnalazione, in particolare per quelle giunte via mail, richiedendo eventualmente all'utente dati o informazioni aggiuntive utili al chiarimento e alla riconoscibilità dello scrivente e dei fatti,

b. per i reclami che si presentano di univoca e certa definizione nonché per i reclami che trovino immediata soluzione: fornire direttamente una risposta all'utente, informando gli uffici e le strutture interessate,

c. per le segnalazioni complesse o che non si prestano a immediata definizione: avviare l'attività istruttoria, individuando la Struttura[1] interessata dai fatti segnalati, la quale realizzerà l'istruttoria.

d. svolge l'attività di istruttoria nei casi in cui questo sia previsto da specifiche indicazioni organizzative.

5.2 La Struttura (o l'Urp) che svolge l'istruttoria acquisisce gli elementi necessari a formare un giudizio. Per questo può:

a. chiedere una relazione scritta al direttore dell'unità operativa interessata,

b. consultare, anche tramite copia, senza i limiti del segreto d'ufficio, atti e documenti,

c. richiedere relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda,

d. accedere agli uffici o reparti per gli accertamenti che si rendano necessari,

e. promuovere eventuali altre procedure di chiarimento quali ad esempio il colloquio.

5.3 Il direttore dell'unità operativa interessata che deve redigere la relazione (vedi art. 5.2, punto a.):

- effettua l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri al/alla collaboratore/trice a conoscenza dei fatti e acquisisce ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione,
- predispone la relazione che dovrà anche contenere le indicazioni sulle misure e sui tempi necessari per eliminare l'eventuale disservizio verificatosi. La relazione va trasmessa alla struttura incaricata dell'istruttoria.

Art. 6 – Risposta all'Utente

6.1 La Struttura (o l'Urp) incaricata dell'istruttoria, raccolti tutti gli elementi utili, predispone la risposta all'utente a firma del responsabile della Struttura. La risposta viene sottoposta al parere e alla firma del direttore di Area[2] competente o del

[1] Sono Strutture il Distretto socio-sanitario, l'Ospedale e il Dipartimento di Prevenzione.
[2] Si intende il Direttore Amministrativo o il Direttore Sanitario o il Direttore dei servizi socio-sanitari.

direttore generale per reclami provenienti da Enti Pubblici. La risposta all'utente è, di norma, inviata entro 30 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione.

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA e GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Art. 7 – Commissione Mista Conciliativa (CMC)

7.1 La Commissione Mista Conciliativa (CMC) è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'Azienda, indicata dal Garante regionale dei diritti della persona, che ha una funzione super partes.
La Commissione ha la finalità principale di conciliare le diverse posizioni emerse tra l'Utente e l'Azienda. La conciliazione avviene valutando la documentazione prodotta e sentendo, se necessario, le parti in causa.
La Commissione ha un ruolo consultivo e propositivo.
L'Azienda può richiedere alla CMC pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.

7.2 La Commissione Mista Conciliativa dura in carica 3 anni ed è nominata dal Direttore Generale. E' costituita da:

- il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona,
- due membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda,
- due membri esterni designati rispettivamente dalle Associazioni di volontariato operanti nell'ambito socio-sanitario e dagli Organismi di tutela dei diritti operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda.

Le sedute della commissione sono valide con la presenza di almeno 3 componenti (Presidente incluso).

La Commissione può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato.

I componenti della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio (secondo la normativa vigente per il personale del SSN). Al Presidente della Commissione è, altresì, corrisposto per ogni giornata di partecipazione alle sedute della Commissione un gettone di euro 67.00 al lordo delle trattenute di legge (DGR Veneto del 25/7/2003, n. 2240).

7.3 Se il cittadino (o l'associazione) non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere che la segnalazione venga sottoposta alla Commissione Mista Conciliativa.

La richiesta di riesame deve essere presentata dallo stesso soggetto che ha effettuato la segnalazione, entro 15 giorni dal ricevimento della risposta, tramite lettera, fax o mail indirizzata al Direttore generale dell'Azienda Ulss 6 Euganea. La richiesta, adeguatamente motivata, è sottoscritta dall'utente e completa dei dati necessari per l'invio della relativa risposta.

7.4 La Commissione non è attivata per segnalazioni inerenti aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad esempio: applicazione ticket, domande di scelta del medico in deroga alla residenza, ecc.), ricorsi verso

determinazioni della Commissione per l'accertamento dell'invalidità civile, protesica, ecc. o casi relativi esclusivamente ad aspetti tecnico-professionali.

7.5 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 che convoca la Commissione stessa.

7.6 La Commissione esamina il reclamo sulla base della documentazione predisposta; può disporre ulteriore istruttoria, e convocare l'utente e eventuali soggetti coinvolti. Entro 60 giorni dalla richiesta dell'utente, la Commissione esprime un parere preso a maggioranza che comunica al Direttore Generale, al quale spetta la titolarità di formulare la risposta all'utente.

7.7 La Commissione Mista Conciliativa può anche proporre al Direttore Generale azioni inerenti il miglior funzionamento delle strutture sanitarie.

Art. 8 – Garante Regionale dei Diritti della Persona

8.1 L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla legge regionale n. 37 del 24 dicembre 2013 istitutiva del Garante dei diritti della persona, per il riesame della segnalazione.

ESERCIZIO DELLA TUTELA NELLE STRUTTURE ACCREDITATE

Art. 9 - Esercizio della tutela nelle strutture accreditate

9.1 I cittadini che accedono alle strutture sanitarie private accreditate o autorizzate hanno analoghi diritti di tutela e possono produrre segnalazioni relative alle prestazioni erogate a carico del Servizio Sanitario Regionale.

9.2 A seguito di segnalazione, l'Azienda Ulss 6 incarica dell'istruttoria il legale rappresentante della struttura accreditata. Successivamente l'Azienda risponde all'utente con le modalità indicate in questo regolamento.

9.3 L'Azienda Ulss 6 Euganea, nell'instaurare rapporti contrattuali con le strutture private accreditate, si accerta che queste assicurino agli utenti le forme di tutela previste dal presente Regolamento e che si impegnino a rimuovere i disservizi segnalati.

9.4 Qualora, a seguito di una segnalazione riguardante strutture sanitarie private accreditate, venga richiesta l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa, quest'ultima sarà integrata da un componente in rappresentanza delle strutture medesime, indicato dal rappresentante legale della struttura interessata.

CONFERENZA DEI SERVIZI

Art. 9 - Convocazione, composizione e funzioni

9.1 Nell'Azienda Ulss 6 Euganea è istituita la Conferenza dei Servizi, presieduta dal Direttore Generale (art. 14 del Decreto Legislativo 502/1992).
La Conferenza dei Servizi è composta da: organi e strutture dell'Azienda,

associazioni di volontariato e organismi di tutela dei diritti, enti locali e stakeholders provenienti dalla società civile.

9.2 Attraverso la Conferenza, l'Azienda presenta alla comunità locale gli obiettivi che si impegna a perseguire e illustra il loro grado di raggiungimento. La Conferenza, opportunamente pubblicizzata per consentire anche la partecipazione dei cittadini, è convocata con cadenza annuale e presieduta dal Direttore Generale. I partecipanti alla Conferenza possono presentare osservazioni e proposte volte al miglioramento dei servizi erogati che, purché non in contrasto con le norme vigenti, potranno essere tenute in considerazione dall'Azienda.

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Numero verde 800 201 301
Da lunedì a venerdì dale 8.30 alle 14.00
urp@aulss6.veneto.it