

REGIONE DEL VENETO



ULSS6  
EUGANEA

## **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

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

Questo regolamento indica le modalità con le quali i cittadini possono presentare una segnalazione e come questa viene gestita dall'Azienda Ulss 6 Euganea.

*Dicembre 2019*

---

Il Regolamento di Pubblica Tutela, adottato con delibera 194 del 27 feb 2020, fa parte della Carta dei servizi ed è pubblicato su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it)

## **Articolo 1 - SCOPO E FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA**

L'Azienda Ulss 6 Euganea si impegna a garantire la tutela dei cittadini e degli utenti dei servizi sanitari e sociali, secondo le disposizioni normative e la Carta dei Servizi aziendale. L'Azienda perciò raccoglie, valuta e risponde alle segnalazioni inviate da cittadini, da utenti o loro familiari, da persone delegate anche tramite associazioni e organismi di tutela o da istituzioni con le modalità previste da questo regolamento.

## **Articolo 2 - PRESENTARE UNA SEGNALAZIONE**

### **Chi può presentare una segnalazione**

I cittadini, gli utenti direttamente interessati o delegati, le associazioni, gli organismi pubblici regionali o altre istituzioni pubbliche possono presentare segnalazioni intese come reclami, elogi o suggerimenti.

Se la segnalazione è presentata da una persona diversa da quella direttamente interessata e i fatti descritti riguardano situazioni delicate e personali, la segnalazione dovrà essere accompagnata da delega dell'interessato e dai dati inerenti il documento di identità del delegato e del delegante.

Affinché l'Azienda possa verificare al meglio i fatti segnalati, è opportuno che il reclamo sia presentato il più rapidamente possibile e comunque entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

### **Come presentare una segnalazione**

La segnalazione può essere presentata:

- in forma scritta tramite:
  - lettera inviata all'Azienda per posta o consegnata a mano presso le sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio Protocollo,
  - modulo scritto (allegato) o on line sul sito [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it),
  - mail istituzionali: [urp@aulss6.veneto.it](mailto:urp@aulss6.veneto.it); [protocollo.aulss6@pecveneto.it](mailto:protocollo.aulss6@pecveneto.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.

La segnalazione verbale – nella forma di un reclamo o di un suggerimento - prevede una risposta verbale da parte dell'Azienda che attiva un'istruttoria ai fini della verifica e soluzione del problema posto.

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

Le segnalazioni anonime, vengono considerate ai fini di una istruttoria solo se relative a fatti di particolare gravità e con un contenuto che risulti adeguatamente dettagliato e circostanziato.

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

Le segnalazioni prodotte dal cosiddetto whistleblower<sup>1</sup> sono gestite con le modalità indicate nella "Procedura delle segnalazioni di reati o irregolarità all'interno dell'Azienda

---

<sup>1</sup> Il whistleblower è il dipendente che segnala una possibile irregolarità di cui è venuto a conoscenza nel proprio ambito lavorativo e che può causare un danno per i cittadini/utenti e in generale per l'immagine dell'Azienda.

Ulss 6 Euganea (tutela del whistleblower)” pubblicata sul sito [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) nella sezione “Amministrazione trasparente”.

### **Articolo 3 - TRATTAMENTO DEI DATI**

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

- verificare i fatti segnalati, coinvolgendo le strutture e i responsabili dei servizi e i loro collaboratori interessati,
- fornire una risposta,
- produrre le relazioni periodiche utilizzandoli in forma aggregata

come descritto nell’informativa ex art. 13 del Regolamento UE 2016/276 pubblicata su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) e disponibile nelle principali sedi di accesso dell’Azienda.

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

La documentazione cartacea viene conservata per 10 anni presso le sedi Urp e presso le Strutture<sup>2</sup> che effettuano l’istruttoria.

### **Articolo 4 - LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**

#### **Ricevimento e istruttoria**

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<sup>2</sup> interessata la segnalazione che necessita di istruttoria,
- d. informare il cittadino di aver ricevuto il reclamo/suggerimento e di averlo assegnato alla Struttura<sup>2</sup> competente,
- e. informare il cittadino di aver ricevuto l’elogio e di aver informato la Struttura<sup>2</sup> e il servizio interessato,
- f. registrare la segnalazione scritta in un database utile per la gestione e a fini statistici.

La Struttura<sup>2</sup> svolge l’istruttoria e acquisisce gli elementi necessari a formare un giudizio. Per questo il direttore di Struttura chiede una relazione scritta al responsabile dell’unità operativa interessata e può inoltre consultare atti e documenti, richiedere relazioni o pareri tecnici a esperti dell’Azienda, accedere agli uffici o reparti/servizi per gli accertamenti ritenuti necessari.

Il responsabile dell’unità operativa interessata che deve redigere la relazione:

- effettua l’istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri al collaboratore a conoscenza dei fatti e acquisisce ogni elemento necessario a definire (chiarire, verificare) la segnalazione,

---

<sup>2</sup> Sono Strutture il Distretto, l’Ospedale, il Dipartimento di Prevenzione, il Dipartimento di Salute Mentale, il Dipartimento per le Dipendenze. Per l’area amministrativa sono considerate Strutture le unità operative complesse. Se la segnalazione è rivolta a una struttura convenzionata, l’istruttoria è in carico alla Direzione Amministrativa Territoriale. Altre e diverse unità operative possono essere coinvolte su indicazione del responsabile Urp.

- 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<sup>2</sup> incaricata dell'istruttoria.

## **Risposta**

Raccolti tutti gli elementi utili, la Struttura<sup>2</sup> che ha svolto l'istruttoria predispone e invia la risposta al segnalante e per conoscenza all'Urp. L'invio va effettuato entro 30 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione. Nel caso di una segnalazione particolarmente complessa e per la quale sia necessario acquisire ulteriori accertamenti e approfondimenti o relazioni/pareri da parte di soggetti anche esterni all'Azienda, il tempo di risposta può essere prorogato fino a 60 giorni dalla protocollazione della segnalazione; in questo caso l'Urp, allo scadere dei 30 giorni, informa il segnalante della necessità della proroga<sup>3</sup>.

È possibile fornire risposta al segnalante, nel rispetto dei tempi sopraindicati, anche tramite colloquio del cui esito va informato l'Ufficio relazioni con il pubblico che chiude la segnalazione. In tal caso il colloquio si tiene in presenza del direttore di Struttura<sup>2</sup> (o suo 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, come sopra specificato.

## **Articolo 5 - COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA e GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA**

### **Commissione Mista Conciliativa (CMC)<sup>4</sup>**

Se il segnalante non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere il riesame alla Commissione Mista Conciliativa (CMC).

La CMC è un organismo di tutela di secondo livello, presieduta da persona esterna all'Azienda; la sua finalità principale è quella di conciliare le diverse posizioni emerse tra il segnalante e l'Azienda.

La richiesta di riesame, adeguatamente motivata, deve essere presentata dallo stesso soggetto che ha effettuato la segnalazione, entro 15 giorni dal ricevimento della risposta.

La Commissione esamina il reclamo sulla base della documentazione a disposizione; può avviare ulteriore istruttoria e convocare, se necessario, le parti coinvolte. Entro 60 giorni la Commissione comunica al Direttore Generale il parere preso a maggioranza. Il Direttore Generale provvede entro 15 giorni dal ricevimento della decisione della CMC a comunicare all'utente e alla CMC le determinazioni assunte in merito.

I casi oggetto di esame da parte della CMC possono riguardare ambiti come gli aspetti relazionali, di umanizzazione, legati all'informazione, alla tempistica, aspetti logistici e alberghieri, aspetti organizzativi. La CMC non si attiva per reclami inerenti aspetti regolati da normativa nazionale o regionale (ad esempio: applicazione ticket, domande di scelta del medico in deroga alla residenza, ecc.), ricorsi verso le decisioni di Commissioni mediche o reclami riguardanti esclusivamente aspetti tecnico-professionali.

---

<sup>3</sup> Legge 241/1990, art. 2, comma 3 e successive modifiche con Legge 69/2009. "...Gli enti pubblici nazionali stabiliscono, secondo i propri ordinamenti, i termini non superiori a novanta giorni entro i quali devono concludersi i procedimenti di propria competenza".

<sup>4</sup> Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995.

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.

Se, a seguito di una segnalazione riguardante una struttura convenzionata, viene richiesta l'attivazione della CMC, quest'ultima sarà integrata da un componente in rappresentanza della struttura interessata.

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.

### **Garante Regionale dei Diritti della Persona**

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente regolamento, può anche 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 del reclamo.