

# REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

	Nome Cognome	Ruolo/Unità Operativa	Data	Firma
<b>Redatto:</b>	Maria Noemi Muraro	Responsabile URP		
<b>Verificato:</b>	Carmelina Saraceno	Responsabile Qualità e accreditamento istituzionale		
<b>Validato:</b>	Michela Barbiero	Direttore Amministrativo		
<b>Validato:</b>	Aldo Mariotto	Direttore Sanitario		
<b>Approvato:</b>	Paolo Fortuna	Direttore Generale		

**INDICE**

1. Premessa _____	pag 4
2. Scopo _____	pag 4
3. Campo di Applicazione e destinatari _____	pag 4
4. Gruppo di lavoro _____	pag 4
5. Glossario e acronimi _____	pag 5
6. Descrizione dell'ambito di attività oggetto della regolamentazione e responsabilità _____	pag 5
7. Diffusione, conservazione e archiviazione _____	pag 8
8. Elenco delle attrezzature _____	pag 8
9. Competenze _____	pag 8
10. Riferimenti normativi _____	pag 8
11. Tempi di entrata in vigore _____	pag 9

## 1. PREMESSA

Il cittadino può rivolgere all'Azienda segnalazioni (intese come reclami, suggerimenti o apprezzamenti) in quanto espressione di un diritto riconosciuto a partire dal Decreto legislativo 502/1992 e dalle successive normative nazionali e regionali. Dal canto suo, l'Azienda, attraverso le segnalazioni, individua percorsi di miglioramento volti a eliminare gli eventuali disservizi segnalati. Così la segnalazione è, per i cittadini, uno strumento di tutela e, per l'Azienda, una risorsa utilizzabile per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

## 2. SCOPO

Scopo di questo documento è regolamentare le modalità con le quali i cittadini possono presentare una segnalazione e come questa viene gestita dall'Azienda.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni verso atti o comportamenti che, a giudizio degli utenti, hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sociosanitaria e sociale erogate dall'Azienda, e a situazioni di disservizio che costituiscono violazione di norme, regolamenti e principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, nonché della Carta dei Servizi aziendale.

## 4. GRUPPO DI LAVORO

Nome e Cognome	Ruolo	Figura professionale	U.O. Afferenza
Maria Noemi Muraro	Coordinatore GdL	Dirigente tecnico	URP
Chiara Bovo	Componente GdL	Direttore della Funzione ospedaliera	Direzione medica Presidio Ospedaliero di Schiavonia
Marzia Serafini	Componente GdL	Referente Qualità aziendale	Ufficio Qualità

**5. GLOSSARIO E ACRONIMI**

Glossario /Acronimi	Definizione
<b>Segnalazione</b>	Comunicazione del cittadino/utente che si distingue in: reclamo, elogio, suggerimento, richiesta informazioni
<b>Struttura</b>	Sono strutture: gli Ospedali, i Distretti socio sanitari e il Dipartimento di Prevenzione
<b>Associazioni</b>	Si intendono le associazioni di volontariato e gli organismi di pubblica tutela
<b>Referenti della risposta</b>	Dirigenti medici di Ospedale, Direttori di UOC territoriali o afferenti al Dipartimento di Prevenzione, Direttore del Dipartimento di salute mentale, Direttori di UOC dell'Area amministrativa o Responsabili UO di staff
<b>Whistleblower</b>	E' 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.
<b>Commissione Mista Conciliativa CMC</b>	E' un organismo di tutela di secondo livello a composizione paritetica presieduto da persona esterna all'Azienda. La Commissione, prevista dal Decreto 19 maggio 1995, ha la finalità di conciliare le diverse posizioni emerse tra l'utente che vi ricorre e l'Ulss
<b>URP</b>	Ufficio Relazioni con il Pubblico
<b>UO</b>	Unità operativa
<b>QA</b>	Ufficio Qualità e Accreditamento

**6. DESCRIZIONE DELL'AMBITO DI ATTIVITÀ OGGETTO DELLA REGOLAMENTAZIONE E RESPONSABILITÀ**
**TITOLO 1 - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE**
**Articolo 1 - FINALITÀ**

- L'Azienda Ulss 6 Euganea, in conformità alle vigenti disposizioni normative, adotta questo Regolamento per:
  - garantire la tutela degli utenti del Servizio Sanitario Regionale nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni
  - rilevare le esigenze e le aspettative degli utenti del Servizio Sanitario Regionale
  - perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi individuando e attuando azioni correttive.

**Articolo 2 - OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE**

- Questo Regolamento disciplina le modalità di presentazione, istruttoria e conclusione dei reclami nonché le modalità di trattazione degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazione relative a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda Ulss 6 Euganea e delle strutture accreditate operanti sul territorio, coerentemente con la normativa nazionale e regionale vigente, specificata nel capitolo 10 - Riferimenti normativi.
- Questo Regolamento non si applica:
  - ai tempi e alle procedure sanitarie e protocolli clinici previsti da apposita normativa sanitaria

	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>  UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	<b>REG. 14.22.00</b>	Del 26- 09- 2024  Pag. 6 di 11
---	--	----------------------	--------------------------------------

- ai procedimenti sulla responsabilità professionale di cui alla legge 8 marzo 2017, n. 24 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie” e successive modificazioni.

### Articolo 3 - DEFINIZIONI

1. Ai fini del presente Regolamento, si intende per **CONTATTO**: evento relazionale con l’Ufficio Relazioni con il Pubblico o altre interfacce organizzative (punti informative, portinerie, CUP o altre strutture organizzative comunque denominate) che genera un reclamo, un elogio, una osservazione/ suggerimento/ proposta o una richiesta di informazioni.

Il contatto, in base ai contenuti si concretizza in:

- a) **Reclamo**: ogni comunicazione che esprime insoddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività in quanto negano o limitano la fruibilità delle prestazioni nell’Ulss 6 Euganea. Si distingue in:
  - 1) **reclamo semplice**: è la comunicazione di cui al punto a) di pronta e facile soluzione. Per i reclami semplici la gestione, eventualmente anche a seguito di prima istruttoria, spetta direttamente all’Ufficio Relazioni con il Pubblico.
  - 2) **reclamo complesso**: è la comunicazione di cui al punto a) che nel momento in cui perviene o a seguito di istruttoria si rivela di maggiore complessità. Viene gestito secondo quanto indicato all’articolo 9.
- b) **Elogio**: ogni comunicazione di apprezzamento/ ringraziamento che esprime soddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell’Azienda Ulss 6 Euganea.
- c) **Osservazione/suggerimento/proposta**: comunicazione finalizzata, dove possibile, a migliorare i servizi.
- e) **Richiesta di informazioni**.

### Articolo 4 - INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. I dati personali, conferiti con i reclami, gli elogi, le osservazioni i suggerimenti e le proposte, le richieste di informazioni e i dati acquisiti ai fini dell’istruttoria e della conclusione della relativa procedura sono trattati in ottemperanza del Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.).

### Articolo 5 - CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

1. La conservazione dei documenti, cartacei o digitali, è disciplinata ai sensi del DPR 28 dicembre 2000. n. 445 “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale” e dell’articolo 2220 del Codice Civile, dalla L.R. 14 dicembre 2007, n. 34 “Norme in materia di tenuta, informatizzazione e conservazione delle cartelle cliniche e sui moduli di consenso informato” nonché della normativa relativa alla conservazione della documentazione socio-sanitaria.

	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b> UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	REG. 14.22.00	Del 26- 09- 2024 Pag. 7 di 11
---	--	---------------	----------------------------------

## TITOLO II - PROCEDURA DI PRESENTAZIONE, ESAME E CONCLUSIONE DELLE SEGNALAZIONI

### Articolo 6 - PRESENTAZIONE DI RECLAMI

1. Possono presentare un reclamo:

- gli utenti del Servizio Sanitario Nazionale
- i parenti o affini, ai sensi del Titolo V Libro I del Codice Civile, appositamente delegati dall'interessato secondo la normativa vigente
- gli enti del terzo settore di cui all'art. 4 del Decreto legislativo 3 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) tra cui le organizzazioni e le associazioni di volontariato e di promozione sociale.

### Articolo 7 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI RECLAMI

1. I reclami possono essere presentati mediante:

- form online dal sito [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) (modalità preferibile poichè guida l'utente a presentare una segnalazione completa di tutti i dati utili e necessari).
- PEC a [protocollo.aulss6@pecveneto.it](mailto:protocollo.aulss6@pecveneto.it).
- lettera ordinaria o raccomandata indirizzata a: Azienda ULSS 6 Euganea - Casella Postale Aperta Padova Centro - 35122 Padova
- colloquio, anche telefonico, con il personale dell'URP che annota quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. Per le modalità di contatto e colloquio con l'URP, consulta la pagina dedicata su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it)
- altre modalità telematiche a seguito di innovazione tecnologica.

2. Se una Unità operativa diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve un reclamo è tenuta a inoltrarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.

3. I reclami presentati da soggetti diversi dall'utente, devono essere accompagnati dalla delega dell'interessato con allegato un documento di identità.

4. Se l'interessato non è in grado di formalizzare la delega a causa di un impedimento temporaneo, il segnalante procede ai sensi dell'articolo 4 del Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e della vigente normativa in materia.

5. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

6. Il reclamo che giunge in forma anonima, non comporta l'avvio di un'istruttoria, ma può essere comunque monitorato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzato nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

7. I reclami recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa sono esclusi dall'attività istruttoria e sono trasmessi agli uffici competenti, a tutela dei soggetti offesi e del decoro dell'Azienda Ulss 6 Euganea.

8. I reclami con richiesta di risarcimento di un danno o che comunque possono interessare la responsabilità civile dell'Ulss 6 Euganea, sono gestiti dall'Unità operativa Complessa Affari Generali, a cui vanno trasmessi.

	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>  UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	<b>REG. 14.22.00</b>	Del 26- 09- 2024  Pag. 8 di 11
---	--	----------------------	--------------------------------------

9. I reclami che rientrano nella categoria *whistleblower* sono gestiti con le modalità indicate nella “Procedura delle segnalazioni di reati o irregolarità all’interno 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 8 - Termini di presentazioni dei reclami**

1. I reclami devono essere presentati, nei modi indicati, nel più breve tempo possibile e comunque entro 15 giorni dal momento in cui l’interessato o altro soggetto di cui all’art. 6 sia stato coinvolto, oppure sia venuto a conoscenza, dell’atto o comportamento oggetto della comunicazione.

2. I reclami che pervengono oltre il termine specificato nel comma 1, ma entro i 6 mesi, possono essere presi in esame e istruiti secondo quanto previsto dal presente Regolamento.

3. I reclami che pervengono oltre i 6 mesi dal momento in cui l’utente ne è venuto a conoscenza non comportano né l’avvio di un’istruttoria né una risposta con le modalità di cui all’art. 10; possono essere comunque monitorati dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzati nell’ambito dei propri compiti istituzionali.

#### **Articolo 9 - Procedura d’esame dei reclami**

1. I reclami vengono accolti dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvede a:

- a. verificare la chiarezza e completezza del reclamo richiedendo eventualmente al segnalante dati o informazioni aggiuntivi utili a chiarire i fatti e la sua riconoscibilità,
- b. fornire direttamente una risposta all’utente per i reclami semplici, di rapida e definitiva soluzione,
- c. inviare alla Struttura o Unità operativa, referente della risposta, il reclamo complesso che necessita di istruttoria,
- d. informare il cittadino di aver ricevuto il reclamo/suggerimento e di averlo assegnato alla Struttura/Unità operativa referente della risposta, su delega del Direttore Generale,
- f. registrare il reclamo, se non già pervenuto tramite form on line, per la gestione e a fini statistici.

2. Nel caso di reclami complessi, la Struttura o Unità operativa referente, su delega del Direttore Generale, fornisce risposta all’utente, dopo aver effettuato l’istruttoria e acquisiti gli elementi necessari a formare un giudizio. Su delega del Direttore Generale sono referenti della risposta all’utente: Dirigenti medici di ospedale, Direttori di Distretto, Direttore del Dipartimento di Prevenzione, Direttore del Dipartimento di Salute mentale, Direttori di Unità operativa complessa dell’Area amministrativa o di staff o loro delegati.

Il Referente della risposta o suo delegato è responsabile della chiarezza e completezza delle verifiche utili per rispondere al segnalante, ed è tenuto a notificare la Direzione Generale relativamente alle segnalazioni più rilevanti.

#### **Articolo 10 - Conclusione dei reclami**

1. Raccolti tutti gli elementi utili, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico risponde all’utente per i reclami semplici di rapida e definitiva soluzione. Negli altri casi, il Referente della risposta o suo delegato, come definito nell’art. 9, predispone e invia il riscontro al segnalante e per conoscenza all’Urp.

2. La risposta all’utente va effettuata entro il termine ordinario di 30 giorni e deve indicare la possibilità di chiedere il riesame alla Commissione Mista Conciliativa per i soli casi previsti nell’articolo 13.

	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>  UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	<b>REG. 14.22.00</b>	Del 26- 09- 2024  Pag. 9 di 11
---	--	----------------------	--------------------------------------

3. 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, a chiusura del reclamo. Il colloquio si tiene sempre in presenza del Referente della risposta, o suo delegato.

2. Se, per la particolare complessità del caso, il procedimento del reclamo non si è concluso entro 30 giorni, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a comunicarlo all'interessato, motivando il ritardo.

#### **Articolo 11 - Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni.**

1. Gli elogi, le osservazioni/suggerimenti/proposte e le richieste di informazioni sono gestiti dall'Ufficio Relazione con il Pubblico e trasmessi al servizio interessato.

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico utilizza i dati degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni nell'ambito dei propri fini istituzionali.

3. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceva osservazioni/suggerimenti/proposte o richieste di informazioni è tenuta a inoltrarli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.

### **TITOLO III - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

#### **Articolo 12 - Relazioni di servizio**

1. Per consentire una costante valutazione e monitoraggio della qualità delle prestazioni rese, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone un report annuale sui reclami pervenuti nonché le determinazioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e delle Commissioni Miste Conciliative (direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995).

2. Azienda Zero predispone uno schema-tipo a disposizione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per predisporre il report annuale di cui al comma 1. Successivamente Azienda Zero produce una relazione di sintesi e la trasmette alla Regione - Area Sanità e Sociale (ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lett. h) della legge regionale 25 ottobre 2016, n. 19).

### **TITOLO IV - COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

#### **Articolo 13 - Commissione mista conciliativa**

1. L'utente può chiedere entro 30 giorni dalla comunicazione della risposta del reclamo che l'esame venga sottoposto alla Commissione mista conciliativa, di seguito Commissione, per i soli casi di sua competenza ad esclusione di quelli specificati dal comma 3 del presente articolo.

2. La richiesta di attivazione della Commissione deve essere motivata e va indirizzata al Presidente della Commissione, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b> UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	<b>REG. 14.22.00</b>	Del 26- 09- 2024 Pag. 10 di 11
---	--	----------------------	-----------------------------------

3. La Commissione non è competente per:
  - a. aspetti tecnico-professionali
  - b. aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali ivi compresa la disciplina in materia di partecipazione alla spesa sanitaria
  - c. determinazioni delle commissioni per l'accertamento di invalidità e leggi correlate o l'idoneità alla guida.
  
4. La Commissione è nominata dal Direttore generale e dura in carica tre anni.
  
5. La commissione è composta da:
  - a. il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona tra persone esterne all'Azienda Ulss 6 Euganea che diano affidamento per obiettività e competenza
  - b. due membri designati dal Direttore generale tra il personale dipendente
  - c. due membri rappresentanti degli enti del terzo settore di cui art. 4 d. lgs 03/07/2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) di volontariato e di tutela aventi sede operativa nel territorio dell'Ulss 6 Euganea.
  
6. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.
  
7. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio. Al Presidente è corrisposta una indennità secondo quanto già disposto nella delibera n. 2240 del 25 luglio 2003, aggiornata alla normativa vigente.
  
8. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o suo delegato, assume le funzioni di segretario della Commissione, predisporre la documentazione per l'istruttoria e il verbale della seduta.

#### **Articolo 14 - Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti con apposita procedura approvata dal Direttore generale.
  
2. La Commissione è convocata dal Presidente ed esamina la richiesta di riesame sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.
  
3. Il riesame di cui al comma 1 dell'articolo 13 si conclude con un parere comunicato al Direttore generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.
  
4. Il Direttore generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento del parere di cui al comma 3, a comunicare all'utente e alla Commissione le determinazioni assunte in merito al parere stesso e a quanto in esso eventualmente proposto ed osservato, motivando l'eventuale non accoglimento dello stesso.

	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>  UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	<b>REG. 14.22.00</b>	Del 26- 09- 2024  Pag. 11 di 11
---	--	----------------------	---------------------------------------

5. La Commissione, su richiesta del Direttore generale, esprime pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.

6. Le sedute della Commissione, su decisione a maggioranza della stessa, possono essere svolte con modalità telematica.

## **TITOLO V - GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA**

### **Articolo 15 - Garante regionale dei diritti della persona**

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può accedere alle forme di tutela previste dalla legge regionale 24 dicembre 2013, n. 37 "Garante regionale dei diritti della persona".

2. Il Garante regionale dei diritti della persona, per garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni e il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle commissioni.

## **TITOLO VI - TUTELA NELLE STRUTTURE SANITARIE PRIVATE ACCREDITATE**

### **Articolo 16 - Esercizio della tutela nelle strutture sanitarie private accreditate**

1. Il diritto alla tutela e le modalità per esercitarlo come specificato in questo Regolamento sono estesi anche agli utenti di strutture sanitarie private accreditate.

2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con l'Azienda Ulss 6 Euganea devono assicurare agli utenti delle strutture sanitarie private accreditate, la tutela prevista dal presente Regolamento e che le Commissioni siano integrate da un membro delle strutture medesime.

## **7. DIFFUSIONE, CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE**

Questo Regolamento di Pubblica Tutela è diffuso a cura di URP sul sito internet aziendale nella pagina dedicata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il documento originale è conservato presso l'URP e archiviato secondo le indicazioni fornite dal Documento Massimario di scarto aziendale.

## **8. ELENCO DELLE ATTREZZATURE**

Non è necessaria nessuna particolare attrezzatura.

## **9. COMPETENZE**

	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>  UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	<b>REG. 14.22.00</b>	Del 26- 09- 2024  Pag. 12 di 11
---	--	----------------------	---------------------------------------

Quanti intervengono nelle fasi di gestione della segnalazione debbono conoscere questo Regolamento di Pubblica tutela.

## 10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 241/1990 art. 2. Comma 3 e successive modifiche con legge 69/2009
- Decreto Legislativo n. 502/92 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”, in particolare l’articolo 14, comma 5.
- Decreto Legge 421/1992, articolo 1, comma “r” Principi dei diritti dei cittadini
- Legge Regionale n. 56/1994 (partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini)
- Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri, 11 ottobre 1994 Principi per l’istituzione e il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 Principi sull’erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Delibera di Giunta Regionale n. 2280 del 22 giugno 1998 “Approvazione schema-tipo di regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale”
- DPR 28 dicembre 2000 n. 445 “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”
- DGR. del 25 luglio 2003 n. 2240 “Approvazione schema - tipo di Regolamento di pubblica utilità per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale - Modifiche ed integrazioni”
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale”
- Legge regionale 14 dicembre 2007, n. 34 “Norme in materia di tenuta, informatizzazione e conservazione delle cartelle cliniche e sui moduli di consenso informato”
- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”
- Legge Regionale n. 37 del 24 dicembre 2013 “Garante regionale dei diritti della persona”
- GDPR - Regolamento (UE) 2016/679 e Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- Delibera di Giunta Regionale n. 819 del 4 luglio 2023. “Approvazione schema tipo Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale”

Disposizioni Aziendali:

- Delibera 285 del 14/04/2022 Nomina della Commissione Mista Conciliativa

## 11. TEMPI DI ENTRATA IN VIGORE

Il Regolamento entra in vigore con delibera del Direttore Generale.