

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

TITOLO I

“PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI”

Art. 1 – Obiettivi

Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione del reclami avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale erogate dall’Azienda U.I.s.s. n. 7 o situazioni di disservizio che costituiscono violazione della legge n. 241/1990, dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, del D.P.C.M. 19 maggio 1995 nonché della Carta dei servizi aziendale, individuandone le procedure di gestione ed i relativi responsabili ai sensi dell’art. 4 della citata legge n. 241/1990.

Art. 2 – Modalità di presentazione di osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni.

Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti afferenti l’Azienda U.I.s.s. n. 7 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.

I soggetti di cui al comma 1 esercitano il proprio diritto rivolgendosi all’Ufficio Relazioni con il Pubblico dell’Azienda U.I.s.s. n. 7, o alle sedi periferiche dello stesso, con lettera o fax, oppure mediante colloquio o telefonata dei quali l’addetto alla ricezione deve redigere apposita scheda-verbale. Alla segnalazione telefonica dovrà comunque seguire segnalazione scritta con lettera o fax sottoscritti.

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.

Qualora si tratti di segnalazioni, reclami, denunce ed opposizioni, di univoca ed immediata soluzione, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata comunicazione al responsabile della struttura primaria interessata che provvede direttamente all’istruttoria, alla definizione e comunicazione della risposta all’utente.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede, altresì, ad informare periodicamente il Direttore Generale sull’andamento degli stessi.

Art. 4 – Procedure per la gestione del reclamo complesso.

Qualora si tratti di segnalazioni, reclami, denunce ed opposizioni, di evidente complessità, 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 unità operative coinvolte ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione del reclamo. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede ad informare periodicamente il Direttore Generale sull'andamento degli stessi.

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 l'eliminazione dell'eventuale motivo del reclamo, deve essere trasmessa dallo stesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il responsabile della struttura primaria predispone e firma la risposta da comunicare all'utente entro 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. La risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione Mista Conciliativa.

Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento non si sia concluso entro il termine di cui al comma precedente, il responsabile della struttura primaria provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando adeguatamente i motivi del ritardo.

TITOLO II

“COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA”

Art. 5 – La Commissione.

Qualora non si sia conclusa la procedura di cui all'art. 4 o l'utente non ritenga soddisfacente la 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.

La Commissione mista conciliativa (d'ora in poi la Commissione), istituita presso l'Azienda U.I.s.s. n. 7 è nominata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.

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 dell'Azienda U.I.s.s. n. 7;
- n. 2 membri designati dal Direttore generale tra il personale dipendente dell'Azienda U.I.s.s. n. 7;

- n. 2 membri designati dalle associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario, iscritti al registro di cui all'art. 4 della legge regionale n. 40/1993 ed operanti nel territorio dell'Azienda U.I.s.s. n. 7.

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

I componenti della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del Servizio Sanitario Nazionale. Al Presidente della Commissione 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. 6 – Funzionamento della Commissione.

Il Presidente è membro "super partes" della Commissione; egli convoca le riunioni della stessa e ne fissa l'ordine del giorno, avvalendosi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda U.I.s.s. n. 7; la convocazione, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, deve avere un preavviso di almeno sette giorni di calendario.

La Commissione esamina le segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di volontariato o degli organismi di tutela; esamina, inoltre, i reclami degli utenti che non ritengono soddisfacente la risposta già ricevuta dall'Azienda U.I.s.s.

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

La Commissione esamina il reclamo 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.

Le decisioni della Commissione sono prese a maggioranza dei componenti; in caso di parità prevale il voto del Presidente.

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 riesame.

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 stesa ed a quanto in essa eventualmente proposto ed osservato, adeguatamente motivando l'eventuale non accoglimento della stessa.

Art. 7 – Difensore civico regionale.

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente provvedimento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L. R. 6 giugno 1988, n. 28, istitutiva del Difensore civico regionale.

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.

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

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 la Commissione sia integrata da un membro delle strutture medesime.

TITOLO III

“CONFERENZA DEI SERVIZI”

Art. 9 – La Conferenza.

E' istituita nell'Azienda U.I.s.s. n. 7 la Conferenza dei Servizi, presieduta dal Direttore Generale. Ha lo scopo di essere momento di confronto e di verifica generale sull'andamento dell'attività dell'U.I.s.s., con particolare riferimento alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi indicati nella Carta dei Servizi e alla formulazione di nuovi standard qualitativi.

La Conferenza dei Servizi viene convocata con cadenza almeno annuale dal Direttore Generale ed è composta dal Direttore Sanitario, dal Direttore dei Servizi Sociali, dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Medico dell'Ospedale, dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione e dai Direttori dei Distretti Socio-Sanitari, nonché dai rappresentanti delle Associazioni di Volontariato finalizzate alla tutela degli utenti dei servizi sanitari e sociali dell'Azienda U.I.s.s. n. 7.

Le osservazioni e le proposte - in particolare derivanti dall'attivazione sistematica della rilevazione del gradimento della prestazione sanitaria (verifica della qualità percepita), da effettuare da parte dell'Azienda U.I.s.s. n. 7 o direttamente dagli organismi di volontariato con modalità concordate e uniformi - emerse nel corso della Conferenza dei Servizi saranno tenute in considerazione, purché non in contrasto con le norme vigenti, nell'aggiornamento degli obiettivi e degli standard della Carta dei Servizi.