

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA ULSS 3 SERENISSIMA

Art. 1 - Finalità della Pubblica Tutela

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni avverso atti o comportamenti che, a giudizio dei cittadini-utenti, hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale erogate dall'Azienda Ulss 3 Serenissima e dalle Strutture Sanitarie Accreditate riguardanti il suo territorio o a situazioni di disservizio che costituiscono violazione della Legge n. 241 del 7.07.1990 e s.i.m., dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, del DPCM del 19.05.1995 e della Carta dei Servizi aziendale.

Art. 2 – Titolari del diritto di tutela

2.1 Gli utenti e gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini accreditati presso la Regione Veneto e/o riguardanti l'Azienda Sanitaria possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, d'ora in poi denominati "**segnalazioni**", che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.

2.2 Tali soggetti esercitano il proprio diritto tramite la presentazione di segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda Ulss 3 Serenissima:

- a. quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative;
- b. quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.

2.3 Se la segnalazione è presentata da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata (comprese le Associazioni di volontariato e tutela), l'URP provvede ad avvisarla della necessità di presentare apposita **delega**, ai sensi dell'art. 8 della Legge 241/1990 e successive modificazioni. In alternativa alla delega, il soggetto che presenta una segnalazione che riguarda un'altra persona deve firmare una **dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà** in cui afferma, sotto la propria responsabilità e rispondendo penalmente in caso di dichiarazione falsa o mendace, di agire in nome e per conto del diretto interessato

Art. 3 – Modalità di presentazione delle segnalazioni

3.1 Le segnalazioni sono presentate all'URP con le seguenti modalità:

- a. compilazione dell'apposito modulo sottoscritto dall'utente e consegnato a mano, trasmesso per posta, fax o posta elettronica all'URP dell'Azienda Ulss 3 Serenissima;
- b. lettera su carta semplice consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica all'URP dell'Azienda Ulss 3 Serenissima;

c. colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. In questo caso l'URP non attiva un'istruttoria con risposta scritta, ma si farà carico del problema esposto per l'eventuale soluzione dello stesso.

Qualora i fatti segnalati all'URP, con le modalità di cui al punto c., contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, l'URP può invitare il cittadino-utente a formalizzare la segnalazione per iscritto.

3.2 Le segnalazioni non firmate e le segnalazioni telefoniche anonime non saranno prese in considerazione dall'Ulss 3 Serenissima, se non al solo scopo di verifica di eventuali situazioni problematiche o disservizi.

3.3 La presentazione di segnalazioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e paragiurisdizionale da parte del cittadino-utente.

3.4 Tutte le segnalazioni di disservizio che pervengono all'URP, anche quelle che non prevedono avvio di istruttoria, sono quantificate e utilizzate nell'ambito dei compiti istituzionali dell'Ufficio.

Art. 4 – Tempo di presentazione delle segnalazioni

4.1 Per l'efficace gestione delle istanze dei cittadini-utenti, le segnalazioni devono essere presentate, di norma, entro 30 giorni dal momento in cui il soggetto interessato è stato coinvolto dall'atto o comportamento lesivo o ne sia venuto a conoscenza. Saranno, in ogni caso, prese in considerazione anche segnalazioni presentate oltre tale termine, qualora il ritardo sia giustificato da particolari circostanze da valutarsi di volta in volta sul singolo caso e comunque per la verifica di eventuali disservizi.

Art. 5 – Procedura per la gestione delle segnalazioni scritte

5.1 Attività preliminare

Per l'espletamento dell'attività istruttoria, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a. acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia di tutti gli atti e documenti concernenti l'oggetto del proprio intervento;
- b. richiede relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
- c. promuove procedure di chiarimento, quali ad esempio il colloquio, incontri diretti, etc.

5.2 Attività istruttoria

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le segnalazioni, in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 e provvede:

- a comunicare all'utente la presa in carico del suo reclamo per telefono o email subito dopo la protocollazione della segnalazione.
- a richiedere l'avvio di istruttoria sul fatto segnalato al Direttore dell'unità operativa dove è avvenuto il disservizio e per conoscenza al Direttore di Macro Struttura

5.3 Risposta all'utente

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, acquisito ogni elemento utile alla definizione del caso, risponde all'utente per conto del Direttore Generale di norma entro 30gg dalla data di protocollazione dell'istanza.

La risposta potrà avere forma scritta o avvenire tramite colloquio anche telefonico.

Art. 6 – Commissione Mista Conciliativa

6.1 E' facoltà dell'utente non soddisfatto della risposta ricevuta e/o dell'Associazione di tutela e/o di volontariato che lo rappresenta richiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 3 dell'art. 5 del presente Regolamento, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.) per il tramite dell'URP.

6.2 Non è attivata la Commissione Mista Conciliativa per segnalazioni aventi ad oggetto aspetti/temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad esempio: partecipazione alla spesa sanitaria - ticket) o aspetti tecnico professionali degli operatori

Art. 7 Composizione della Commissione Mista Conciliativa

7.1 La Commissione Mista Conciliativa è nominata dal Direttore Generale, dura in carica 3 anni ed è costituita dai seguenti membri:

- a. il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona;
- b. 2 membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda;
- c. 1 membro designato dalle Associazioni di volontariato operanti nel settore sociosanitario e n. 1 membro designato dagli organismi di tutela del diritto alla salute, iscritti al Registro di cui all'art. 4 della Legge n. 40/1993 e operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda;
- d. La Commissione Mista Conciliativa è integrata da 1 membro della struttura accreditata interessata per la trattazione dei casi di utenti delle strutture accreditate o provvisoriamente accreditate

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

7.3 I membri della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N.. Al Presidente 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. 8 – Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

8.1 Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti dal presente Regolamento approvato dal Direttore Generale

8.2 La Commissione si riunisce ogniqualvolta pervengano, tramite l'URP, richieste di cui al comma 1 dell'art. 6 del Regolamento di Pubblica Tutela

8.3 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

8.4 La Commissione esamina la segnalazione sulla base della documentazione predisposta dall'URP e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti

8.5 Il riesame della segnalazione si conclude con una decisione, che è presa a maggioranza dei membri. In caso di parità, prevale il voto del Presidente. La decisione della Commissione è comunicata al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di convocazione della Commissione

8.6 Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione della Commissione, a comunicare all'utente e alla Commissione le determinazioni assunte in merito alla decisione stessa e a quanto in essa eventualmente proposto e osservato, motivando adeguatamente l'eventuale adesione parziale o non accoglimento della stessa

8.7 La Commissione opera dalla data di insediamento che sarà determinata con il provvedimento di nomina del Direttore Generale

8.8 Le riunioni della Commissione dovranno essere verbalizzate. I verbali, sui quali saranno indicati i presenti e gli assenti nonché l'ordine del giorno dell'incontro, saranno firmati dal Presidente e dal segretario verbalizzante. I verbali della Commissione sono atti interni e non soggetti al diritto di accesso previsto dalla L. 241/90

Art. 9 – Garante regionale dei diritti della persona

9.1 L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme previste dalla L.R. n. 37 del 24/12/2013 istitutiva.

Art. 10 – Esercizio della tutela nelle strutture accreditate

10.1 Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente Regolamento sono estesi anche agli utenti di strutture sanitarie e socio-sanitarie accreditate riguardo alle prestazioni del Servizio Sanitario Regionale

§