

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

UOS URP COMUNICAZIONE E MARKETING

REGOLAMENTO

AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA

PREMESSA

L'Azienda Ulss n. 9 Scaligera riconosce, quale compito prioritario, la verifica continua della qualità delle prestazioni rese ai cittadini, siano esse di carattere sanitario, socio-sanitario, sociale. A tal fine si avvale di specifici strumenti tra i quali, in primis, la raccolta e la gestione delle segnalazioni, che costituiscono pertanto uno strumento essenziale di conoscenza, presa d'atto e verifica.

Attraverso le segnalazioni i cittadini possono rivolgere all'Azienda reclami, suggerimenti o apprezzamenti. Ciò consente, da un lato, al cittadino-utente di esercitare il diritto riconosciuto di esprimere giudizi e valutazioni siano essi positivi o negativi, sull'operato dell'Azienda, dall'altro legittima il suo coinvolgimento e la sua partecipazione al processo di valutazione della qualità dei servizi. Da parte sua, l'Azienda ha modo di individuare e porre in essere interventi correttivi finalizzati al miglioramento dei servizi erogati, rappresentando le segnalazioni un indicatore del giudizio degli utenti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di trattare le segnalazioni, adottando modalità e procedure che siano tese alla loro valorizzazione e con l'obiettivo finale di portare a sintesi le finalità, le esigenze e le aspettative sia del cittadino-utente che dell'Azienda.

Il Regolamento aziendale di Pubblica Tutela indica le modalità con le quali i cittadini possono presentare una segnalazione e come questa viene gestita dall'Azienda Ulss 9.

Art. 1 - Finalità della Pubblica Tutela

L'attività di tutela si realizza attraverso il sistema della gestione delle segnalazioni.

Il presente Regolamento ne disciplina le modalità di presentazione, accoglimento, definizione e trasmissione di riscontro/risposta al cittadino-utente.

Stabilisce inoltre i principi di composizione e di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa e della Conferenza dei Servizi.

Art. 2 – Definizione di segnalazione e di reclamo

Per **segnalazione** è da intendersi qualsiasi comunicazione proveniente dal cittadino-utente o da chi lo rappresenta consistente in osservazioni, commenti, opposizioni, suggerimenti, apprezzamenti, reclami riguardanti l'Azienda Ulss 9 e le Strutture Sanitarie e Socio Sanitarie Accreditate.

Per **reclamo** in senso compiuto è da intendersi qualsiasi segnalazione avverso operatori, servizi, uffici, dell'Azienda Ulss 9 e delle Strutture Sanitarie e Socio Sanitarie Accreditate, denunciante atti o comportamenti che, a giudizio del cittadino-utente, hanno ostacolato o limitato la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale erogate, ovverosia a situazioni di disservizio che costituiscono violazione della L. 241 del 7 luglio 1990 e s.m.i, dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, del Dpcm del 19 maggio 1995 e della Carta dei Servizi aziendale.

La segnalazione costituente reclamo deve essere scritta e sottoscritta dal cittadino-utente direttamente interessato o da altro soggetto da lui delegato.

Deve essere formulata in maniera chiara, esaustiva, intelligibile e coerente, deve contenere l'indicazione di che cosa l'utente chiede all'Azienda e deve essere corredata, laddove necessario, da documentazione probante.

Verranno trattate, necessariamente, secondo le procedure previste dal presente Regolamento, tutti i reclami, che soddisfino i requisiti riportati nel precedente capoverso.

TITOLO I

PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Art. 3 – Titolari del diritto di tutela

Possono presentare segnalazioni:

- Il **cittadino-utente** direttamente interessato;
- **Parenti, affini**, oppure soggetti altri che agiscano per conto del diretto interessato, tra cui anche gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Veneto e/o comunque afferenti all'Azienda Ulss n. 9 Scaligera, nel rispetto delle norme vigenti in materia di *privacy*.

Nell'ipotesi in cui la segnalazione sia presentata da un soggetto diverso dal diretto interessato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico può richiedere delega scritta, sempre obbligatoria nel caso di reclamo.

Art. 4 – Modalità di presentazione delle segnalazioni

Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 3 possono esercitare il loro diritto presentando una segnalazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico attraverso le seguenti modalità:

- **Compilazione del modulo web** disponibile sul sito *internet* aziendale. Questa modalità è consigliata in quanto guida l'utente a presentare una segnalazione completa di tutti i dati utili e necessari per la successiva gestione, e permette l'identificazione certa del segnalante al quale si chiede di allegare un documento di riconoscimento.
- **Invio di una comunicazione scritta firmata**, anche utilizzando il modulo cartaceo scaricabile dal sito *web* aziendale, inviata tramite posta ordinaria, email, PEC o consegnata a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- **Colloquio diretto o telefonico** con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Questa modalità è da considerarsi preliminare alla redazione di una segnalazione scritta in tutti i casi in cui il fatto segnalato contenga elementi tali da richiedere una puntuale verifica.

È cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico verificare che la segnalazione ricevuta sia conforme a quanto previsto e valutare se richiedere all'utente l'integrazione dei documenti mancanti, anche nel caso di segnalazioni inviate da altri Enti ai quali il cittadino-utente ha indirizzato le comunicazioni (es. Presidenza della Regione del Veneto, Urp Azienda Zero,...).

La presentazione delle segnalazioni non impedisce né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale o paragiurisdizionale.

Le segnalazioni contenenti esplicite richieste di risarcimento o che lascino presupporre un seguito di natura risarcitoria, o che possano interessare la responsabilità civile dell'Azienda, se inviate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, saranno trasmesse all'UOC Affari Generali e all'Ufficio Legale, per quanto di competenza.

Sono escluse dall'attività istruttoria le segnalazioni che non siano formulate con il dovuto decoro e/o riportino insulti, ingiurie o minacce. In tale ipotesi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a trasmetterle all'UOC Affari Generali e all'Ufficio Legale dell'Azienda Ulss 9 Scaligera al fine di garantire, se prevista, la tutela d'ufficio dell'Azienda Ulss 9 Scaligera.

Art. 5 – Elogi

Gli utenti, qualora si ritengano particolarmente soddisfatti per una prestazione a loro resa, possono presentare elogi o apprezzamenti, in forma scritta, con le stesse modalità di cui all'art. 4.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico inoltrerà l'elogio all'Unità Operativa alla quale è assegnato il personale interessato.

Art. 6 – Termini di presentazione delle segnalazioni

Le segnalazioni devono essere presentate, nei modi sopra indicati, nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di 30 giorni dal momento in cui l'interessato sia stato coinvolto, oppure sia venuto a conoscenza, dell'atto o comportamento oggetto della comunicazione.

Sono prese in considerazione anche le segnalazioni presentate dopo la scadenza di tale termine, che comunque non deve oltrepassare i tre mesi, qualora il ritardo sia giustificabile in base alle condizioni personali e/o ambientali, che il segnalante è tenuto a dimostrare o documentare.

TITOLO II

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI COSTITUENTI RECLAMI

Art. 7 – Attività istruttoria

Le segnalazioni costituenti reclami (complete dei dati richiesti, presentate dai soggetti di cui all'art. 3 e nelle modalità indicate all'art. 4) sono gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, nell'espletamento dell'attività istruttoria, ha potere di :

- Acquisire tutti gli elementi di conoscenza per la definizione del caso, inclusa la consultazione e l'estrazione di copia, di atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento, da chi li detenga nell'Azienda;
- Promuovere colloqui di chiarimento tra l'interessato e gli operatori coinvolti;
- Richiedere relazioni o pareri agli operatori interessati e/o a conoscenza dei fatti, acquisendo ogni elemento necessario a definire la segnalazione.

I Direttori delle Unità Operative e gli operatori coinvolti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nella fase dell'istruttoria sono tenuti a collaborare nei tempi e nei modi richiesti, effettuando le verifiche di competenza finalizzate ad acquisire tutti gli elementi necessari e trasmettendo le informazioni utili per disporre la risposta per l'utente.

Art. 8 – Risposta all'utente

Acquisiti tutti gli elementi necessari tramite l'istruttoria, l'operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha in carico la gestione della segnalazione, predispone la risposta scritta per l'utente interessato.

La risposta, di norma, viene firmata dal Direttore UOS URP Comunicazione *Marketing* o dal Referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ambito territoriale.

La risposta viene inviata entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione.

In casi particolari (ad esempio: necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti richiesti dalle circostanze in esame, necessità di acquisizione di relazioni/pareri da parte di soggetti terzi), il termine di cui al comma precedente può essere prorogato di ulteriori 30 giorni, avvisandone formalmente l'interessato.

Le risposte alle segnalazioni di semplice e univoca soluzione possono invece essere fornite all'utente, anche verbalmente, dagli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

TITOLO III

TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE DEI DATI

Art 9 – Trattamento dei dati

Con la presentazione di una segnalazione, il soggetto interessato autorizza automaticamente il trattamento dei dati e delle informazioni ivi contenute. Per il trattamento dei dati vengono utilizzati supporti informatici o cartacei e procedure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dell'utente.

Nello specifico, i dati e le informazioni contenuti nelle segnalazioni sono trattati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dalle unità operative coinvolte, esclusivamente per verificare i fatti esposti e per svolgere, per il tempo strettamente necessario, gli interventi finalizzati alla gestione della segnalazione stessa, nel rispetto della riservatezza e delle misure di sicurezza adottate dall'Ulss 9, in applicazione delle specifiche norme vigenti in materia di *privacy*, pubblicate sul sito aziendale.

Art 10 – Conservazione dei dati

La documentazione cartacea viene conservata nelle sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per un periodo di 10 anni.

TITOLO IV

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Art. 11 – Commissione Mista Conciliativa

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta e sia in possesso di nuovi elementi utili ad una revisione dell'istruttoria, è sua facoltà (come anche di una Associazione di tutela / volontariato che eventualmente lo rappresenti) richiedere, per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro 15 giorni dal ricevimento della stessa, il riesame della risposta da parte della Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'Azienda Ulss 9 Scaligera, indicata dal Garante regionale dei diritti della persona, che sostituisce quelle del Difensore Civico e del Pubblico tutore dei minori (vedasi Legge Regione Veneto n. 37 del 24 dicembre 2013).

La Commissione Mista Conciliativa ha una funzione *super partes*.

La finalità della Commissione Mista Conciliativa è quella di gestire e risolvere controversie con procedure conciliative, al fine di giungere a una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitari.

La Commissione Mista Conciliativa non può essere attivata per segnalazioni aventi per oggetto aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad esempio: applicazione dei *ticket* per prestazioni sanitarie, domande di scelta del medico in deroga alla residenza, pratiche di assistenza protesica, ecc.) o per i casi relativi ad aspetti tecnico-professionali.

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

- Presidente, designato dal Garante Regionale dei Diritti della Persona
- Due membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda
- Due membri designati rispettivamente dalle Associazioni di Volontariato del settore socio-sanitario e di Tutela dei Diritti, operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda

La Commissione Mista Conciliativa può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive.

La Commissione Mista Conciliativa si riunisce ogniqualvolta pervengano, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, istanze di cui al primo comma. Le decisioni sono prese a maggioranza espressa con diritto di voto. Entro 60 giorni dalla richiesta di convocazione della Commissione, quest'ultima trasmette il parere al Direttore Generale al quale spetta la titolarità di formulare la risposta all'utente.

La partecipazione alle sedute della Commissione Mista Conciliativa è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del Servizio Sanitario Nazionale. Al Presidente è altresì corrisposta una indennità di 67,00 euro, al lordo delle trattenute di legge, per ogni giornata di partecipazione alle sedute.

L'Ulss può richiedere alla Commissione Mista Conciliativa di esprimere pareri su temi attinenti ai diritti e alla pubblica tutela dei cittadini.

La Commissione Mista Conciliativa può avere anche compiti consultivi e propositivi sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture socio-sanitarie.

Art. 12 – Garante Regionale dei Diritti della Persona

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 Regionale dei Diritti della Persona, per il riesame della segnalazione.

TITOLO V

ESERCIZIO DELLA TUTELA NELLE STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE

Art. 13 – Esercizio della Tutela nelle strutture private accreditate

Il diritto alla tutela di cui al presente Regolamento è esteso anche agli utenti di Strutture Sanitarie Accreditate presenti nel territorio dell'Ulss 9 per le prestazioni erogate a carico del Servizio Sanitario Regionale.

Le procedure di accreditamento regionali prevedono anche per gli utenti delle strutture private accreditate l'obbligo di tutela dei diritti dei cittadini con l'impegno al rispetto dei principi di cui al presente Regolamento.

La Commissione Mista Conciliativa di cui all'art. 11 è integrata da un membro rappresentante delle strutture medesime qualora le segnalazioni oggetto di riesame riguardino queste ultime.

TITOLO VI

CONFERENZA DEI SERVIZI

Art. 14 – Convocazione e funzioni della Conferenza dei Servizi

La Conferenza dei Servizi dell'Azienda è presieduta dal Direttore Generale.

La Conferenza dei Servizi è la sede privilegiata di comunicazione e discussione circa gli obiettivi che l'Azienda si impegna a perseguire e di verifica del loro raggiungimento.

Le funzioni della Conferenza dei Servizi sono:

- Analisi dell'andamento dei servizi socio-sanitari dell'Azienda, ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni
- Presentazione di osservazioni, suggerimenti e/o proposte espresse dai rappresentanti della comunità locale, delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, invitati alla Conferenza e volte al miglioramento dei servizi erogati

La Conferenza dei Servizi è convocata almeno con cadenza annuale dal Direttore Generale ed è composta da: rappresentanti associazioni di volontariato e organismi di tutela accreditati presso le Aziende Ulss, rappresentanti Enti locali, dirigenti strutture dell'Azienda.

La Conferenza dei Servizi viene opportunamente pubblicizzata al fine di consentire la partecipazione dei cittadini.

Le osservazioni e le proposte che emergono, sia in sede di Conferenza dei Servizi, che attraverso modalità concordate e uniformi (protocolli d'intesa con Associazioni/Organizzazioni), purché non in contrasto con le norme vigenti, sono tenute in considerazione dal Direttore Generale, al fine di migliorare i servizi esistenti.

