

**REGOLAMENTO di PUBBLICA
TUTELA****REGOLAMENTO**

REGOLAMENTO di PUBBLICA TUTELA

MATRICE DELLE REVISIONI

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE / TIPO MODIFICA	REDATTA DA	VERIFICATA DA	APPROVATA DA
00	27/10/2016	Prima emissione	P. Virgolin	M.T.Padovan	Direttore Sanitario G. Cavallini

**REGOLAMENTO di PUBBLICA
TUTELA****REGOLAMENTO****INDICE**

PREMESSA.....	3
ART. 1 SCOPO E FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA.....	3
ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
ART. 3 ACRONIMI E DEFINIZIONI.....	3
ART. 4 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
ART. 5 TITOLARI DEL DIRITTO DI TUTELA.....	4
ART. 6 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE.....	4
ART. 7 TEMPI DI PRESENTAZIONE.....	5
ART. 8 ATTIVITA' ISTRUTTORIA E PERCORSO DELLE SEGNALAZIONI.....	5
ART. 9 TAVOLO CONCILIATIVO.....	6
ART. 10 RECLAMI A CONTENUTO TECNICO-PROFESSIONALE.....	6
ART. 11 RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI.....	7
ART. 12 RISPOSTA ALL'UTENTE.....	7
ART. 13 COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA.....	7
ART. 14 REPORTISTICA DELLE SEGNALAZIONI.....	8
ART. 15 NORME FINALI E TRANSITORIE.....	8
ART. 16 ARCHIVIAZIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	8
ART. 17 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA.....	8

**PREMESSA**

L'Azienda per l'Assistenza Sanitari n 2 "Bassa Friulana – Isontina" garantisce ai cittadini la tutela del diritto di salute attraverso la possibilità di presentare segnalazioni e reclami a seguito di atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio, limitando, totalmente o parzialmente, la corretta fruizione del servizio offerto.

Le segnalazioni dei cittadini sono informazioni non strutturate e spontanee che rappresentano una fonte preziosa di informazioni; una loro corretta e positiva lettura ed il conseguente utilizzo da parte dell'Azienda, permette di individuare sia aspetti critici delle diverse componenti della qualità professionale, organizzativa e relazionale, rispetto ai quali attivare percorsi di miglioramento, sia punti di forza da valorizzare, consolidare e generalizzare.

La gestione delle segnalazioni, oltre a garantire la tutela dei diritti di salute, permette il realizzarsi di un approccio attivo agli utenti, favorendone il coinvolgimento e la partecipazione al processo di valutazione della qualità dei servizi erogati.

Chi presenta una segnalazione, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, comprovando la sua fiducia nell'istituzione. Quest'ultima, per dimostrare di essere in grado di meritare questa fiducia, deve prendere in carico ogni segnalazione dei cittadini, identificare e riconoscere le criticità e garantire che vengano messe in atto azioni migliorative.

Art. 1 SCOPO E FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA

L'AAS 2 si impegna a garantire la tutela dei cittadini nei confronti dei servizi sanitari, in conformità alle vigenti disposizioni di legge. Pertanto provvede a raccogliere, valutare e rispondere alle segnalazioni dei cittadini, degli utenti e dei loro famigliari o degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Friuli Venezia Giulia e/o collaboranti con l'AAS 2, inerenti la qualità dei servizi erogati. Ciò al fine di rilevare se le esigenze e le aspettative esplicite ed implicite degli stessi sono soddisfatte e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l'individuazione e l'attuazione di azioni di miglioramento.

Art. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento si applica a tutte le segnalazioni:

- presentate all'AAS2 dagli utenti o dai soggetti aventi diritto nei modi e tempi descritti negli articoli successivi;
- relative a comportamenti o ad atti che a loro giudizio hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità dei servizi e delle prestazioni erogate dall'AAS 2 in forma diretta, i servizi e le prestazioni erogate dalle strutture sanitarie private accreditate e dai medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, specialisti ambulatoriali.

Art. 3 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Segnalazioni (reclami - suggerimenti - osservazioni - proposte – elogi)

AAS 2 (Azienda per l'Assistenza Sanitari n 2 "Bassa Friulana – Isontina")

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

LEA (Livelli Essenziali Assistenziali)

**REGOLAMENTO****Art. 4 RIFERIMENTI NORMATIVI**

- L. 7 agosto 1990, n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.
- D. lgs 30.12.1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e s.m.i.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 65 del 19.05.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari"
- D. lgs. 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"
- D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Direttiva del Ministero per l'innovazione e le tecnologie del 27.11.2003 "Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni"
- Direttiva del 18.12.2003 "Linee guida per la digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004"
- Accordo Collettivo Nazionale per la disciplina dei rapporti con i Medici di Medicina Generale 23 marzo 2005 e s.m.i.

Art. 5 TITOLARI DEL DIRITTO DI TUTELA

La tutela può essere richiesta dagli utenti direttamente interessati o - indirettamente - da parenti e organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati.

Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.

La segnalazione fa avviare il percorso di tutela solo se contenente le generalità del reclamante e la sua sottoscrizione.

Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato e in assenza di delega, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata comunicazione allo stesso della necessità, ai sensi della normativa vigente, di integrare la segnalazione con la delega e il consenso al trattamento dei dati del soggetto interessato. In assenza di tali integrazioni, la procedura è archiviata senza alcun obbligo di risposta scritta.

I medesimi soggetti possono inoltre presentare segnalazioni, intese quali osservazioni, suggerimenti ed elogi, nell'intendimento di contribuire a migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni, a promuovere lo snellimento delle procedure e la semplificazione dei percorsi assistenziali o l'eventuale modifica di altri aspetti organizzativi, nei limiti della potestà riconosciuta all'Azienda dalle norme nazionali e regionali.

Art. 6 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Gli utenti, e gli altri soggetti individuati dall'art. 5, esercitano il loro diritto mediante:

- modulo dedicato (allegato 1 MOD_REG06DG_01_00 e allegato 2 MOD_REG06DG_02_00) sottoscritto dall'utente o suo delegato e consegnato a mano, trasmesso per posta, posta

**REGOLAMENTO**

elettronica (non necessariamente posta elettronica certificata) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite le cassette per reclami-suggerimenti-elogi disposte nelle strutture aziendali o presso le Direzioni delle strutture aziendali (Ospedali, Distretti, Dipartimento di Prevenzione e Dipartimento di Salute Mentale). I moduli per i reclami/segnalazioni sono disponibili presso le strutture (degenze e segreterie degli ambulatori, CUP, Direzioni e URP) se possibile esposti al pubblico, oppure consegnati su richiesta dei cittadini. Il cittadino può scaricare il modulo dal portale aziendale mentre il personale del reparto può scaricare il modulo dal sito intranet sez. URP Comunicazione.

- lettera in carta semplice, consegnata a mano, trasmessa per posta, posta elettronica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite le cassette per reclami-suggerimenti- elogi disposte nelle strutture aziendali o presso le Direzioni delle strutture aziendali (Ospedali, Distretti, Dipartimento di Prevenzione e Dipartimento di Salute Mentale). E' preferibile l'utilizzo del modulo in quanto comprensivo dell'informativa sulla privacy;
- segnalazione verbale (colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP o presso le direzioni Ospedaliere);
- compilazione del modulo on-line (che perviene direttamente all'URP)

Alla segnalazione verbale non segue risposta scritta, ma solo una verifica e un'eventuale soluzione del problema posto. Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella modalità verbale o tramite posta elettronica, contengano elementi significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile dell'URP può richiedere al Cittadino-utente che ha comunicato la segnalazione, di formalizzare la stessa in modalità cartacea, debitamente sottoscritta.

La presentazione delle segnalazioni non preclude la possibilità di adire le vie legali, ai sensi dell'art. 14, comma 5 Decreto Legislativo 502/92 e s.m.i.

Art. 7 TEMPI DI PRESENTAZIONE

Le segnalazioni devono, in base alla normativa vigente:

- essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti;
- possono essere presentate dopo la scadenza di tale termine qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali e personali del titolare del diritto.

Art. 8 ATTIVITA' ISTRUTTORIA E PERCORSO DELLE SEGNALAZIONI

Ogni segnalazione presentata dai soggetti di cui art. 5 del presente Regolamento viene protocollata e inoltrata all'URP nel rispetto della riservatezza degli utenti.

L'URP esamina la segnalazione ricevuta e provvede (ad esclusione delle segnalazioni verbali o anonime) a:

- inviare al cittadino una nota con la quale si informa che l'Azienda ha preso in carico la segnalazione e che non appena ottenute le informazioni necessarie verrà inviata formale risposta o lo stesso sarà contattato per un colloquio;
- trasmettere copia della segnalazione ai:
 - Direttori dei Dipartimenti LEA/Amministrativi;
 - Direttori/Responsabili delle strutture interessate.

**REGOLAMENTO**

- assicurare il necessario supporto alle Direzioni LEA/Amministrative, compreso il monitoraggio dei tempi amministrativi di ogni singola segnalazione ed eventuali azioni di miglioramento.

In caso di coinvolgimento di più strutture, l'URP invierà copia della segnalazione ai Direttori LEA/Amministrativi e resterà in attesa della relazione al fine di redigere un'unica risposta al cittadino.

Il Direttore/Responsabile della struttura interessata

- trasmette al Direttore del Dipartimento LEA/Amministrativo di riferimento una relazione specifica inerente quanto segnalato dal cittadino

Il Direttore del Dipartimento LEA/Amministrativo della struttura aziendale coinvolta:

- provvede ad effettuare l'istruttoria interna, acquisendo ogni elemento utile alla definizione della segnalazione, nonché tutti gli elementi conoscitivi del caso per valutare la sussistenza del disservizio, i motivi che l'hanno determinato ed avviare azioni di miglioramento;
- risponde al cittadino.

In caso di coinvolgimento di più strutture i Direttori LEA/Amministrativi invieranno opportuna relazione, per la parte di competenza, all'URP.

Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico contengano elementi significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile dell'URP può richiedere la valutazione dei fatti e /o l'attuazione di eventuali azioni di miglioramento anche:

- nel caso di segnalazioni pervenute oltre i tempi di presentazione indicati nell'art. 7,
- nel caso di segnalazioni verbali e/o anonime.

Art. 9 TAVOLO CONCILIATIVO

Nei casi in cui durante l'istruttoria emerga l'opportunità di realizzare un incontro, finalizzato ad un migliore e reciproco chiarimento dei fatti l'URP, in accordo con le strutture coinvolte, può convocare il **Tavolo conciliativo**.

Al tavolo conciliativo prendono parte:

- il reclamante, eventualmente affiancato da una persona di fiducia
- il direttore / responsabile della struttura coinvolta, eventualmente affiancato dal personale oggetto della segnalazione
- un operatore dell'URP e/o della Direzione LEA/Amministrativa.

Durante l'incontro verrà redatto il "verbale di tavolo conciliativo" (allegato 3 MOD_REG06DG_03_00), che, oltre a documentare l'avvenuto incontro, costituisce la risposta scritta alla segnalazione.

Art. 10 RECLAMI A CONTENUTO TECNICO-PROFESSIONALE

Nel caso in cui dalla segnalazione presentata si possa supporre o evincere l'esistenza di un danno anche potenziale all'utente, in particolare per i reclami inerenti le competenze tecnico-professionali, tale segnalazione sarà trasmessa al Responsabile del **Rischio Clinico Aziendale** che:

**REGOLAMENTO**

- procederà, insieme ai clinici, all'analisi del caso al fine di verificare se il rischio che l'evento dannoso si verifichi nuovamente possa essere eliminato o quantomeno ridotto apportando i necessari interventi correttivi;
- aiuterà i clinici a redigere la relazione specifica sul caso;
- segnalerà eventualmente il caso all'Ufficio Legale.

Art. 11 RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI

Le richieste di risarcimento danni che pervengono all'URP vengono trasmesse, per competenza, all'Ufficio Legale, che provvederà agli adempimenti del caso. La medesima nota viene trasmessa, per conoscenza, al Direttore del Dipartimento LEA interessato.

L'URP invierà comunicazione scritta al reclamante sull'avvenuta trasmissione della pratica all'Ufficio Legale per il seguito di competenza.

Art. 12 RISPOSTA ALL'UTENTE

L'Azienda, nelle figure del Responsabile dell'URP o del Direttore del Dipartimento LEA/Amministrativo, provvede ad inviare risposta al soggetto interessato o al soggetto delegato entro il termine di 30 giorni dalla data certa di ricevimento (consegna a mano, protocollo aziendale, PEC, posta raccomandata) della segnalazione stessa. Il termine potrà essere differito fino a un massimo di 60 gg per le segnalazioni che riguardano le attività di medicina convenzionata, continuità assistenziale e specialistica ambulatoriale, coerentemente a quanto disposto dai relativi ACN.

Per "risposta al soggetto interessato" viene inteso, nel rispetto dei termini su indicati, anche:

- il colloquio del cittadino con gli operatori interessati o con il direttore o con il coordinatore della struttura aziendale coinvolta, che dovrà essere prontamente attestato da una comunicazione scritta inviata al Direttore del Dipartimento LEA/Amministrativo interessato e all'URP.
- il verbale del Tavolo conciliativo, come riportato nell'art.9.

Laddove siano necessari ulteriori accertamenti e approfondimenti dell'istruttoria, l'URP invierà all'utente una nota interlocutoria entro 30 giorni, nella quale si indicheranno le motivazioni del ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino-utente al completamento del percorso di valutazione e verifica entro e non oltre i successivi 60 giorni dall'invio della risposta interlocutoria.

Il reclamante ha la possibilità di presentare, entro 30 giorni dal ricevimento della stessa, istanza di riesame del reclamo alla Commissione Mista Conciliativa qualora non si ritenga soddisfatto, con le modalità indicate all'art. 13.

Art. 13 COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduto da persona esterna all'Azienda Sanitaria, che svolge un ruolo "super partes".

La Commissione Mista Conciliativa è composta da tre membri:

- un rappresentante della Direzione Centrale Salute Protezione Sociale, che funge da presidente;
- un rappresentante dell'Azienda designato dal Direttore Generale;

**REGOLAMENTO**

- un rappresentante di un'associazione di volontariato o di tutela dei cittadini, che ha inoltrato il reclamo o che sia stata scelta dall'interessato.

Il responsabile dell'URP svolge le funzioni di segretario.

La Commissione, se necessario può avvalersi di esperti.

La funzione dell'organismo è quella di gestire e di risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa tra le parti.

Nei casi in cui il Cittadino non ritenga soddisfacente la risposta alla segnalazione fornita dall'Azienda, è in sua facoltà richiedere la convocazione della Commissione Mista Conciliativa. La stessa procedura può essere utilizzata dalle Associazioni di volontariato e di tutela in relazione a segnalazioni a loro stesse presentate.

La richiesta deve pervenire all'URP entro 30 giorni dal ricevimento della risposta; l'URP convocherà la Commissione Mista Conciliativa entro 15 giorni dal ricevimento.

Tale organismo si riunisce nel luogo e nel tempo concordati con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La Commissione Mista Conciliativa acquisisce la documentazione relativa alla segnalazione, riesamina la pratica, può richiedere ulteriori informazioni, e fornisce una valutazione conclusiva che viene inoltrata al richiedente e alla Direzione Generale.

I componenti della Commissione Mista Conciliativa hanno il dovere di riservatezza sui fatti e i dati emersi dal procedimento.

ART. 14 REPORTISTICA DELLE SEGNALAZIONI

L'URP predispone annualmente un'analisi statistica sulle segnalazioni presentate dai cittadini evidenziando le criticità riscontrate ed i punti di eccellenza, da trasmettersi alla Direzione Aziendale, alle Direzioni LEA/Amministrative e pubblicate sul portale aziendale e intranet.

Art. 15 NORME FINALI E TRANSITORIE

La struttura di riferimento aziendale per la gestione delle segnalazioni è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

In tale contesto all'URP competono, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 11 del D.Lgs 30 marzo 2001, n.165 sull'ordinamento del lavoro delle pubbliche amministrazioni, le funzioni ivi individuate dal presente regolamento.

Le diverse strutture aziendali assicurano il necessario raccordo con l'URP al fine di un corretto ed uniforme espletamento del processo relativo alla gestione delle segnalazioni/reclami ed alla trasmissione dei flussi informativi relativi agli stessi.

L'URP assicura il necessario supporto alle Direzioni LEA/Amministrative, compreso il monitoraggio dei tempi amministrativi di ogni singola segnalazione.

Art. 16 ARCHIVIAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

L'URP conserverà copia delle segnalazioni degli utenti, delle risposte ad essi fornite, nonché tutta la documentazione inerente l'attività istruttoria e provvederà alla loro registrazione, anche informatizzata, coerentemente con le indicazioni regionali in materia.

Art. 17 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

MOD_REG06DG_01_00 - Modulo per Segnalazioni e Suggestimenti – Gorizia Monfalcone



**REGOLAMENTO di PUBBLICA
TUTELA**

REGOLAMENTO

MOD_REG06DG_02_00 - Modulo per Segnalazioni e Suggestimenti – Palmanova Latisana

MOD_REG06DG_03_00 - Verbale Tavolo Conciliativo - incontro tra Cittadino e Azienda

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIOVANNI PILATI

CODICE FISCALE: PLTGNN54C18A944N

DATA FIRMA: 24/11/2016 13:42:26

IMPRONTA: A66E594C17D4F5653422154C3051F7239D7CBDAF65CF3A43B72240DB8CD17D7E
9D7CBDAF65CF3A43B72240DB8CD17D7E3EFB9D2D8924F0467213708A4010AD31
3EFB9D2D8924F0467213708A4010AD317F0B78A1F17311B08CB7D1F52A4B2E65
7F0B78A1F17311B08CB7D1F52A4B2E653CA969E25E3EC7923075DF502CCF3716

NOME: ANTONIO POGGIANA

CODICE FISCALE: PGGNTN64M30C743F

DATA FIRMA: 24/11/2016 13:47:19

IMPRONTA: 9535C55C25F778C2C8F7E7D78BA6673DBBAEB83CDD4E4C12835587786317D023
BBAEB83CDD4E4C12835587786317D0232DD9700D3F6B2810C6DD86A92396FE79
2DD9700D3F6B2810C6DD86A92396FE795FEBC874953FC155F4925AC76BC974DE
5FEBC874953FC155F4925AC76BC974DED901E24A0B6D1F7E71C7393E31C81F0F

NOME: GIANNI LIDIANO CAVALLINI

CODICE FISCALE: CVLGNL52L15B160E

DATA FIRMA: 24/11/2016 13:57:02

IMPRONTA: 18245D8F080E76C56C47C8D4EDE7F32D0CEC518219F7EA502AE4D5DDAAAF3CBC
0CEC518219F7EA502AE4D5DDAAAF3CBC3C2C9A89EEA0573754C3521E0016D45D
3C2C9A89EEA0573754C3521E0016D45DE6F16D32DA6381CD03953088EA9BD4C4
E6F16D32DA6381CD03953088EA9BD4C4C626C9624B3BA478FCD6F32967D62563

NOME: SERGIO PAULON

CODICE FISCALE: PLNSRG51T05I904P

DATA FIRMA: 24/11/2016 14:04:35

IMPRONTA: 87027333D16655D606BB8CA4A4DC7A5AFE23C08CE6BDCF51166E959BBCDB745E
FE23C08CE6BDCF51166E959BBCDB745E14333D2F580BF9EE0C9E8B89DBAF4FD5
14333D2F580BF9EE0C9E8B89DBAF4FD5A741E78FEE277E0074BB06780342958D
A741E78FEE277E0074BB06780342958D3846EF96386835B1180D91D01361CAE9