



REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA



Art. 1 – Finalità della Pubblica Tutela

L'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei servizi sanitari e sociali, in conformità alle vigenti disposizioni.

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 2, a situazioni di disservizio che costituiscano violazione della Legge n. 241 del 7.7.1990 (come modificata dalla Legge n. 15 del 11.2.2005, dal D.L. n. 35 del 14.3.2005, dalla Legge n. 80 del 14.5.2005 e dalla Legge n. 69 del 18.6.2009), dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, del DPCM del 19.05.1995.

TITOLO I PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI¹

Art. 2 – Titolari del Diritto di Tutela

1. Gli utenti, i parenti o affini, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti e le Associazioni di Rappresentanza dei cittadini accreditati presso la Regione Veneto e/o afferenti all'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana 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 o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.
2. Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda ULSS 2:
 - quando è stata negata o limitata – da parte dell'Azienda o dai professionisti convenzionati con l'Azienda – la fruibilità delle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative;
 - quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.
3. Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato,

¹ Segnalazioni: informazioni raccolte dall'URP relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie provenienti da cittadini-utenti o associazioni che li rappresentano. Si specificano in osservazioni, opposizioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata comunicazione allo stesso, ai sensi dell'art. 8 della L. 241/90 e successive modificazioni, della necessità di presentare apposita delega.

4. In assenza della suddetta delega, la procedura è archiviata senza alcun obbligo di risposta scritta al cittadino, ma l'Ufficio Relazioni con il Pubblico valuta l'opportunità di continuare l'istruttoria per l'eliminazione dell'eventuale disservizio.

Art. 3 - Modalità

1. Gli utenti, e gli altri soggetti individuati dall'art. 2, esercitano il loro diritto mediante:
 - a. compilazione dell'apposito modulo sottoscritto dall'utente e consegnato a mano, trasmesso per posta, fax o posta elettronica² (non necessariamente posta elettronica certificata) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - b. comunicazione scritta, consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica³ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Azienda ULSS 2;
 - c. colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP.
2. La modalità del punto 1c. non attiva un'istruttoria con risposta scritta, ma solo una verifica e un'eventuale soluzione del problema posto.
3. Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle modalità di cui al punto 1c. 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.
4. La presentazione delle segnalazioni non preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.
5. Tutte le segnalazioni di disservizio che pervengono all'URP, anche se anonime, telefoniche, o che non prevedano l'avvio di un'istruttoria, sono comunque monitorate dall'URP e utilizzate nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

Art. 4 - Tempi di presentazione

1. Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, entro 30

² 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"; Regolamento Regionale n. 2 del 26.7.2002, art. 4, comma 4. Normativa relativa alla PEC: art. 54 del D.Lgs. 82 del 2005; art. 3, comma 2, del DPCM del 6.5.2009; Legge n. 2 del 2009, Circolare n. 2/2010/DDI del 19.04.2010.

³ Idem.

giorni⁴ dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

TITOLO II PROCEDURA D'ESAME DELLE SEGNALAZIONI

Art. 5 – Attività preliminare

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

- a. fornire immediata risposta all'utente per i reclami che si presentano di univoca e certa definizione, nonché per i reclami che trovino immediata soluzione. L'URP è tenuto comunque ad informare gli uffici e le strutture interessate;
- b. predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso, per tutti gli altri reclami.

Art. 6 – Attività istruttoria

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'espletamento dell'attività istruttoria:
 - a. acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia, senza i limiti del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
 - b. richiede relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
 - c. accede agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;
 - d. promuove anche altre procedure di chiarimento quali ad esempio il colloquio.
2. Per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Responsabile dell'Unità Operativa interessata e, per conoscenza, al Direttore responsabile di Struttura Operativa, affinché provveda ad effettuare l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri al/alla collaboratore/trice a conoscenza dei fatti ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione.

⁴ Art. 14, comma 5, D.Lgs. 502/92, come indicato dal D.Lgs. 517/93. "...Al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa, redatti in carta semplice, da presentarsi entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende osservare od opporsi, da parte dell'interessato, dei suoi parenti o affini, degli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la regione competente, al Direttore Generale dell'unità sanitaria." Portati a 30 giorni su richiesta del Coordinamento Regionale degli URP e dall'analisi dei tempi di presentazione delle segnalazioni pervenute all'URP dell'Azienda ULSS 2.

3. L'istruttoria che compete al Responsabile dell'Unità Operativa interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi necessari per l'eliminazione dell'eventuale disservizio verificatosi, deve essere trasmessa all'URP entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria.

Art. 7 – Risposta all'utente

1. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico risponde all'utente entro il termine di 30 giorni dalla data di protocollo di ricezione della segnalazione stessa.
2. Il termine di cui al comma 1 può essere sospeso, per una sola volta, per i seguenti motivi:
 - necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti richiesti dal caso in esame;
 - esigenza di acquisire relazioni/pareri da parte di soggetti terzi, interni e/o esterni all'Azienda.

In tal caso si rende necessaria una comunicazione di proroga della risposta, inviata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

La risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino-utente entro e non oltre i successivi 60⁵ giorni dall'invio della comunicazione di proroga al soggetto interessato o al soggetto delegato.

TITOLO III

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Art. 8 – Commissione Mista Conciliativa⁶

1. La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'Azienda Sanitaria, che ha una funzione "super partes". La finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad 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 sanitaria, al fine di

⁵ Art. 2, comma 3, Legge 241/90 e successive modifiche con Legge n. 69/2009. "... Gli enti pubblici nazionali stabiliscono, secondo i propri ordinamenti, i termini non superiori a novanta giorni entro i quali devono concludersi i procedimenti di propria competenza".

⁶ DPCM 19.5.1995.

contribuire al loro superamento. La Commissione Mista Conciliativa ha un ruolo consultivo e propositivo.

2. Nel caso in cui l'utente o l'associazione di tutela/volontariato/rappresentanza⁷ non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, è loro facoltà richiedere, entro 15 giorni dalla data di ricezione della risposta, per il tramite dell'URP, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.).
3. I casi oggetto di esame da parte della Commissione possono riguardare i seguenti ambiti:
 - aspetti relazionali;
 - aspetti di umanizzazione;
 - aspetti legati all'informazione;
 - aspetti legati alla tempistica;
 - aspetti alberghieri;
 - aspetti legati alle strutture e alla logistica;
 - aspetti burocratico – amministrativi (ad esclusione della partecipazione alla spesa sanitaria – ticket).

La Commissione non è attivata per segnalazioni aventi ad oggetto aspetti/temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad esempio: partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), ricorsi avverso determinazioni della Commissione per l'accertamento dell'invalidità civile, protesica, ecc.) o i casi relativi ad aspetti tecnico-professionali.

4. La Commissione dura in carica 3 anni ed è costituita da cinque membri:
 - il Presidente, designato dal Difensore Civico Regionale;
 - due membri dell'Azienda ULSS 2 designati dal Direttore Generale;
 - due membri rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela, designati dal Coordinamento della Associazioni di Volontariato.
5. La Commissione si riunisce ogniqualvolta pervengano, tramite l'URP, istanze di cui all'articolo 2. Le decisioni sono prese a maggioranza. 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 Commissione può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato.
6. La Commissione può avere anche compiti propositivi sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture sanitarie. Sarà cura della Commissione

⁷ Anche le istanze prodotte dalle Associazioni/Organizzazioni devono essere munite di delega da parte del diretto interessato.

far pervenire le osservazioni al Direttore Generale. L'Azienda può richiedere alla Commissione di esprimere pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini. L'Azienda ULSS 2 prevede un ruolo propositivo per questa Commissione che si riunisce con periodicità almeno annuale, indipendentemente dalla richiesta di istanze da rivalutare.

7. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente, per il personale del Servizio Sanitario Nazionale. Al Presidente della Commissione è, altresì, corrisposta una indennità di euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge, per ogni giornata di partecipazione alle sedute⁸.

Art. 9 – Difensore Civico Regionale

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. n. 28 del 6.6.1988 istitutiva del Difensore Civico⁹, per il riesame della segnalazione.

Può chiedere l'intervento del Difensore Civico chiunque lamenti una lesione del proprio interesse da parte della Pubblica Amministrazione, vale a dire:

- il singolo cittadino;
- più cittadini collettivamente;
- imprese, enti, associazioni, comitati, formazioni sociali diverse a tutela di interessi propri ovvero di interessi diffusi.

Al Difensore Civico possono essere rivolte le richieste di:

- intervento per inefficienze, disservizi, abusi, ritardi da parte della Pubblica Amministrazione;
- chiarimenti;
- accesso agli atti e documenti amministrativi nel caso in cui questo venga negato dalla Pubblica Amministrazione;
- esercizio di poteri sostitutivi nei casi previsti dalla legge.

⁸ DGRV 25.7.2003, n. 2240

⁹ Per informazioni relative alla modalità di accesso al servizio consultare il sito del Difensore Civico della Regione Veneto www.difensorecivico.veneto.it

TITOLO IV ESERCIZIO DELLA TUTELA NELLE STRUTTURE ACCREDITATE O PROVVISORIAMENTE ACCREDITATE

Art. 10 – Esercizio della tutela nelle strutture private provvisoriamente o definitivamente accreditate

1. Il diritto alla tutela di cui al presente Regolamento è esteso anche agli utenti di strutture private provvisoriamente/definitivamente accreditate per le prestazioni erogate a carico del Servizio Sanitario Regionale.
2. L'Azienda ULSS 2 inserisce negli accordi contrattuali con le strutture private provvisoriamente/definitivamente accreditate l'impegno delle stesse a ispirarsi ai principi di cui al presente Regolamento e a rimuovere eventuali disservizi segnalati dagli utenti.

TITOLO V CONFERENZA DEI SERVIZI

Art. 11 – Convocazione e funzioni della Conferenza dei Servizi

1. È istituita la Conferenza dei Servizi dell'Azienda ULSS 2, presieduta dal Direttore Generale.
2. La Conferenza 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 ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 502/92 e successive modificazioni;
 - presentazioni di osservazioni, suggerimenti e/o proposte espressi dai rappresentanti della comunità locale, dalle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, invitati alla Conferenza, e volte al miglioramento dei servizi erogati;
 - momento di formazione e condivisione degli obiettivi aziendali, regionali e nazionali.

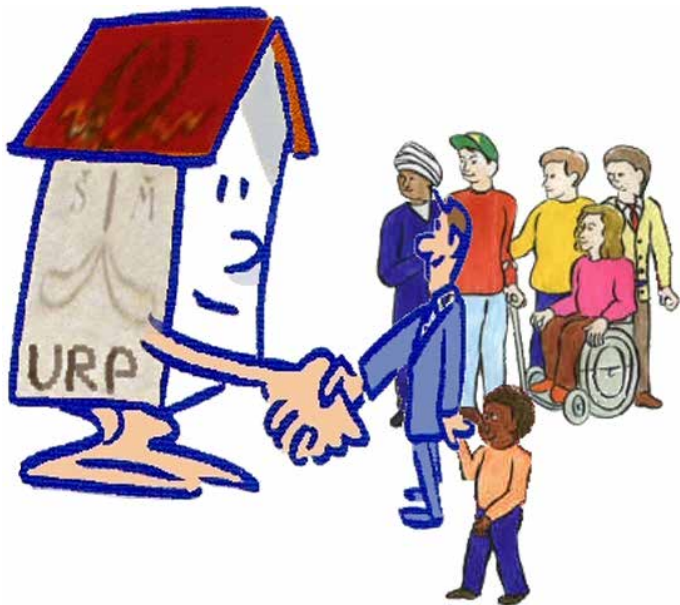
Art. 12 – Composizione e funzionamento

1. La Conferenza dei Servizi è convocata con cadenza almeno annuale dal Direttore Generale ed è composta da¹⁰: rappresentanti delle associazioni di volontariato

¹⁰ Linee di sviluppo proposte dal Ministero della Salute nel 2001 "Rapporto Nazionale di Valutazione sul programma di Attuazione della Carta dei Servizi del SSN" – linea 3.

ed organismi di tutela accreditati presso l'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana, rappresentanti degli Enti locali, rappresentanti degli organi e strutture dell'Azienda Sanitaria, etc....

2. La Conferenza dei Servizi viene opportunamente pubblicizzata al fine di consentire la partecipazione dei cittadini.
3. Le osservazioni e le proposte emerse sia in sede di Conferenza dei Servizi, sia attraverso modalità concordate e uniformi (Protocolli d'intesa con Associazioni/Organizzazioni), purché non in contrasto con le norme vigenti, sono tenute in considerazione dalla Direzione Generale come elemento di input della programmazione aziendale al fine di migliorare i servizi esistenti.



URP Treviso

tel.: 0422 322922

email: urp.treviso@aulss2.veneto.it

URP Pieve di Soligo

tel.: 800 229761

email: urp.pieve@aulss2.veneto.it

URP Asolo

tel.: 0423 731994

email: urp.asolo@aulss2.veneto.it

PEC: protocollo.aulss2@pecveneto.it

Il documento è stato elaborato da un gruppo multiprofessionale dell'Unità Operativa e da altri servizi eventualmente coinvolti.