

REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA ULSS 2 MARCA TREVIGIANA

(rev. 16 settembre 2024)

TITOLO I - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE

Art. 1 – Finalità del Regolamento

1. L'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana garantisce la tutela degli utenti dei propri servizi, in conformità alla normativa vigente. Il presente Regolamento è volto a garantire la tutela degli utenti nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni nonché al fine di rilevare le esigenze e le aspettative degli utenti del servizio sanitario e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l'individuazione e l'attuazione di azioni correttive.

Art. 2 - Oggetto e ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, istruttoria e conclusione dei reclami nonché le modalità di trattazione degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni relative a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana, ai sensi dell'articolo 14, comma 5, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421", dell'articolo 12 del Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive modificazioni e integrazioni, che istituisce l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nelle Pubbliche Amministrazioni, della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", della legge regionale n. 19 del 25 ottobre 2016 "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero. Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS", della DGR n. 819 "Approvazione schema tipo Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale" del 04 luglio 2023, della DGR n. 790 del 12/07/2024 "Istituzione del flusso informativo regionale Urp Sanità in attuazione di quanto previsto dalla DGR n. 49/2022 e dalla DGR n. 819/2023", del DDR n. 47 del 26/07/2024 allegato B "Procedura per la gestione della comunicazione utente - Urp sanità", della carta dei servizi aziendale, e nel rispetto di ogni ulteriore vigente normativa, ivi compresa quella in materia di diritto di accesso, di trasparenza e di tutela dei dati personali;
2. Il presente Regolamento non si applica ai tempi e alle procedure sanitarie e ai protocolli clinici previsti da apposita normativa sanitaria.
3. Il presente Regolamento non si applica, altresì, ai procedimenti sulla responsabilità professionale di cui alla legge 8 marzo 2017, n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" e successive modificazioni.

Art. 3 – Definizioni

1. Ai fini del presente Regolamento si intende per:

CONTATTO: evento relazionale con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana o altre interfacce organizzative (punti informativi, portinerie, Cup o altre strutture organizzative comunque denominate) che genera un reclamo, un elogio, un suggerimento o una richiesta di informazioni.

Il contatto, in base al contenuto, si concretizza in:

- a) **RECLAMO:** ogni comunicazione che esprime insoddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana in quanto negano o limitano la fruibilità delle prestazioni.

Riportando quanto scritto nella DGR n. 819/2023 e nel DDR n. 47/2024, il reclamo è:

- 1) **semplice:** se a seguito di reclamo nessuna azione è stata fatta da altre unità operative che non sia l'Urp. La responsabilità di quanto contenuto nella risposta, indipendentemente dalla modalità di invio della stessa, è attribuita all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - 2) **complesso:** se vi è anche un solo soggetto diverso dall'Urp che si è assunto la responsabilità della gestione del reclamo o della risposta anche solo validandola. La chiusura e/o la trasmissione della risposta è effettuata dall'Urp ma su informazioni per le quali un'altra struttura ha assunto la responsabilità. Per i reclami complessi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne cura l'istruttoria e formalizza la risposta all'utente con le modalità di cui all'art. 10, comma 2, del presente Regolamento.
- b) **ELOGIO:** ogni comunicazione di apprezzamento/ringraziamento che esprime soddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana.
 - c) **SUGGERIMENTO:** comunicazione finalizzata, dove possibile, a migliorare i servizi.
 - d) **RICHIESTA DI INFORMAZIONI:** richieste riguardanti le attività e l'accesso alle prestazioni e ai servizi dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana.

Art. 4 - Informazioni sul trattamento dei dati personali

1. I dati personali, conferiti con i reclami, gli elogi, i suggerimenti e le richieste di informazioni, e i dati acquisiti ai fini dell'istruttoria e della conclusione della relativa procedura sono trattati in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 e al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.).

Art. 5 - Conservazione dei documenti

1. La conservazione dei documenti, cartacei o digitali, è disciplinata ai sensi del DPR 28 dicembre 2000. n. 445 “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale” e dell’articolo 2220 del Codice Civile, dalla L.R. 14 dicembre 2007, n. 34 “Norme in materia di tenuta, informatizzazione e conservazione delle cartelle cliniche e sui moduli di consenso informato” nonché della normativa relativa alla conservazione della documentazione socio-sanitaria.

TITOLO II – PROCEDURA DI PRESENTAZIONE, ESAME E CONCLUSIONE DEI RECLAMI. MODALITÀ DI TRATTAZIONE DI ELOGI, OSSERVAZIONI/ SUGGERIMENTI / PROPOSTE E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Art. 6 - Presentazione di reclami

1. I reclami possono essere presentati dai seguenti soggetti:
 - a) da ogni utente del SSN;
 - b) da parenti o affini ai sensi del Titolo V Libro I del Codice Civile, appositamente delegati dall’interessato secondo normativa vigente,
 - c) da enti del terzo Settore di cui all’art. 4 del D.Lgs 03 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) o da altri soggetti appositamente delegati dall’interessato.

Art. 7 - Modalità di presentazione dei reclami

1. I reclami possono essere presentati mediante:
 - a) compilazione modulo on line disponibile sul sito internet aziendale, allegando un documento di identità
 - b) invio di una comunicazione scritta firmata, anche utilizzando il modulo cartaceo scaricabile dal sito internet aziendale, allegando un documento di identità, tramite:
 - posta ordinaria all’indirizzo: Ufficio Relazioni con il Pubblico dell’Azienda Ulss 2 Marca trevigiana - Via Sant’Ambrogio di Fiera 37 - 31100 Treviso);
 - PEC all’indirizzo: protocollo.aulss2@pecveneto.it
 - posta elettronica all’indirizzo: urp@aulss2.veneto.it
 - consegna a mano all’Ufficio Relazioni con il Pubblico.
 - c) colloquio, anche telefonico, con il personale dell’URP. Tale colloquio va inteso come primo contatto a cui seguirà eventuale redazione di una segnalazione scritta, corredata da documento di identità, in tutti i casi in cui il fatto segnalato contenga elementi tali da richiedere una puntuale verifica.
 - d) altre modalità telematiche a seguito dell’innovazione tecnologica.
2. Per i colloqui di cui alla lettera c) se non viene formalizzato un reclamo, viene effettuata registrazione nel gestionale in uso acquisendo i dati necessari per le eventuali comunicazioni di merito.



3. Qualora i dati forniti dall'utente fossero incompleti o insufficienti ai fini dell'istruttoria, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a richiederne l'integrazione che dovrà essere restituita entro 7 giorni. In caso di mancata risposta entro i termini, non potendo essere avviata l'istruttoria, la segnalazione verrà archiviata.
4. Qualora una struttura organizzativa aziendale, diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, riceva direttamente un reclamo è tenuta ad inoltrarlo immediatamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.
5. I reclami devono essere scritti e sottoscritti dal cittadino-utente direttamente interessato o da un altro soggetto da lui delegato.
6. I reclami presentati da soggetti diversi dall'utente, devono essere sempre accompagnati dalla delega del soggetto interessato, con allegato un documento di riconoscimento.
7. Nel caso in cui l'interessato non sia in grado di formalizzare apposita delega, in quanto si trova in una situazione di impedimento temporaneo, il segnalante procede ai sensi dell'articolo 4 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e della vigente normativa in materia.
8. La presentazione di reclami non impedisce, né preclude, la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.
9. I reclami devono essere formulati in maniera chiara, comprensibile ed esaustiva, devono contenere l'indicazione della struttura/servizio in cui si è verificato l'evento e la motivazione del reclamo.
10. Qualunque reclamo che pervenga in forma anonima non comporta l'avvio di un'istruttoria, ma può essere comunque monitorato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzato nell'ambito dei propri compiti istituzionali.
11. I reclami recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa sono esclusi dall'attività istruttoria e sono trasmessi ai competenti uffici al fine di garantire la tutela dei soggetti offesi e del decoro dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana.
12. I reclami, con richiesta di risarcimento di un danno o che comunque possono interessare la responsabilità civile dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana, sono immediatamente trasmessi ai competenti uffici.
13. I reclami che rientrano nella categoria whistleblower sono gestiti ai sensi della disciplina vigente in materia e della vigente normativa in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Art. 8 - Termini di presentazioni dei reclami

1. I reclami devono essere presentati, nei modi di cui al presente Regolamento, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente o gli altri soggetti di cui all'art. 6 abbiano avuto conoscenza di fatti, atti e comportamenti o attività dell'ULSS 2 con cui si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni.
2. I reclami che pervengono oltre il termine di cui al comma 1, ma entro i 6 mesi, possono essere presi in esame e istruiti secondo quanto previsto dal presente Regolamento.
3. I reclami che pervengono oltre i 6 mesi dal momento in cui l'utente ne è



venuto a conoscenza, non comportano né l'avvio di un'istruttoria né una risposta con le modalità di cui all'art. 10; possono essere comunque monitorati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzati nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

Art. 9 - Procedura d'esame dei reclami

1. I reclami sia semplici che complessi sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ai fini dell'attività istruttoria può:
 - a. acquisire tutti gli elementi ritenuti necessari per la definizione del caso;
 - b. promuovere colloqui di chiarimento tra l'interessato e il responsabile dell'Unità Operativa/Servizio cui il reclamo si riferisce;
 - c. richiedere relazioni o pareri al responsabile dell'Unità Operativa/Servizio cui il reclamo si riferisce.
2. La gestione dei reclami semplici e complessi può prevedere l'invio della documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, ai responsabili delle strutture interessate affinché provvedano ad effettuare l'istruttoria e ad adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, trasmettendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni lavorativi relazioni o pareri necessari alla definizione.

Art. 10 - Conclusione dei reclami

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, con le modalità di cui al comma 2, predispone la risposta da comunicare all'utente entro il termine ordinario di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. In ogni risposta scritta o via mail deve essere indicata la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione Mista Conciliativa per i soli casi previsti all'articolo 13.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, assicurando la conclusione del procedimento in tempi certi e celeri, formalizza la risposta al reclamo secondo una delle seguenti modalità:
 - a) se si tratta di reclamo semplice, provvede a rispondere all'utente tramite:
 - lettera
 - mail
 - telefonata
 - riscontro on line
 - colloquio
 - b) in caso di reclamo complesso la chiusura avviene con risposta scritta protocollata a firma del Direttore Generale o del Direttore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
3. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento del reclamo non si sia concluso entro il termine di cui al presente articolo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato, motivando il ritardo.

Art. 11 - Modalità di trattazione di elogi, suggerimenti e richieste di informazioni

1. Gli elogi, i suggerimenti e le richieste di informazioni presentate secondo le modalità previste dall'art. 7, sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e trasmessi al servizio interessato.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico utilizza i dati degli elogi, dei suggerimenti e



delle richieste di informazioni nell'ambito dei propri fini istituzionali.

3. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceva elogi, suggerimenti e richieste di informazioni è tenuta ad inoltrarli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.

TITOLO III - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Art. 12 - Relazioni di servizio

1. Con riferimento a quanto disposto dalla DGR n. 790 del 12/07/2024 "Istituzione del flusso informativo regionale Urp Sanità in attuazione di quanto previsto dalla DGR n. 49/2022 e dalla DGR n. 819/2023", e dal DDR n. 47 del 26/07/2024 "Flusso informativo regionale Urp Sanità - adozione del tracciato record e degli strumenti operativi unici e omogenei a livello regionale" è istituito un flusso informativo regionale Urp Sanità atto a consentire attività di analisi finalizzate ad una programmazione regionale che tenga conto del punto di vista dei cittadini in modo strutturato e omogeneo.
2. I dati inseriti nel flusso dall'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana sono trattati e predisposti da Azienda Zero per la consultazione da parte della Regione Veneto; tali dati sono privati degli elementi identificativi idonei ad identificare l'interessato e pseudonimizzati.
3. Tale flusso è istituito per adempiere alle finalità di programmazione, gestione e controllo dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria regionale valorizzando la comunicazione utente - Urp Sanità; questa nuova prospettiva consente di migliorare il Servizio Sanitario Regionale alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente diffondendo altresì l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti.

TITOLO IV - COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art. 13 - Commissione Mista Conciliativa

1. È istituita presso l'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana la Commissione Mista Conciliativa volta ad assolvere alla funzione, prevista dal comma 7 dell'art. 14 del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, di favorire la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela all'interno delle strutture sanitarie con lo specifico obiettivo della tutela dell'utente. In particolare, la Commissione Mista Conciliativa esamina le richieste di riesame dei reclami, secondo le procedure, termini e modalità previsti dalla normativa vigente (DGR n. 2280/1998, come modificata dalla DGR n. 2240/2003 e dalla DGR n. 819/2023).
2. L'utente può chiedere entro 30 giorni dalla comunicazione della risposta conclusiva del reclamo di cui all'art. 10, che l'esame venga deferito alla Commissione Mista Conciliativa, di seguito Commissione, tranne che per i casi previsti dal comma 4, del presente articolo.
3. La richiesta di attivazione della Commissione deve essere indirizzata al Presidente della Commissione dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La suddetta richiesta deve essere debitamente motivata.
4. La Commissione non è competente qualora l'istanza di riesame riguardi:



- a) aspetti tecnico-professionali;
 - b) aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali, ivi compresa la disciplina in materia di partecipazione alla spesa sanitaria;
 - c) determinazioni delle Commissioni per l'Accertamento dell'Invalidità e leggi correlate o l'idoneità alla guida.
5. La Commissione è nominata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.
 6. La Commissione è composta da:
 - a) il Presidente, designato dal Garante Regionale dei diritti della persona tra persone esterne dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana che diano affidamento per obiettività e competenza;
 - b) due membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana;
 - c) due membri rappresentanti degli enti del Terzo Settore, di cui art. 4 D.Lgs. 03 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore), rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela, aventi sede operativa nel territorio dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana.
 7. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.
 8. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio. Al Presidente è corrisposta una indennità secondo quanto già disposto nella delibera n. 2240 del 25 luglio 2003, aggiornata alla normativa vigente.
 9. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana, o un suo delegato, assume le funzioni di segretario della Commissione, predispone la documentazione per l'istruttoria e il verbale della seduta.

Art. 14 - Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti, all'interno dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana, con apposito regolamento approvato dal Direttore Generale, sentita la Commissione.
2. La Commissione è convocata dal Presidente ed esamina la richiesta di riesame 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.
3. Il riesame di cui al comma 1, dell'articolo 13, si conclude con un parere comunicato al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.
4. Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento del parere di cui al comma 3, a comunicare all'utente e alla Commissione le determinazioni assunte in merito al parere stesso e a quanto in esso eventualmente proposto ed osservato, motivando l'eventuale non accoglimento dello stesso.
5. La Commissione, su richiesta del Direttore Generale, esprime pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.
6. Le sedute della Commissione, su decisione a maggioranza della stessa, possono essere svolte con modalità telematica.



TITOLO V - GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Art. 15 - Garante Regionale dei Diritti della Persona

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente regolamento, può accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. 24 dicembre 2013, n. 37 "Garante Regionale dei Diritti della Persona".
2. Il Garante regionale dei diritti della persona, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle commissioni.

TITOLO VI – TUTELA NELLE STRUTTURE SANITARIE PRIVATE ACCREDITATE

Art. 16 - Esercizio della tutela nelle Strutture Sanitarie Private Accreditate

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio, di cui al presente Regolamento, sono estesi anche agli utenti delle strutture sanitarie private accreditate per le prestazioni erogate a carico del SSR.
2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con l'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana devono assicurare agli utenti delle strutture sanitarie private accreditate, la tutela prevista dal presente Regolamento. La Commissione deve essere integrata da un membro delle strutture medesime.