

REGIONE LIGURIA
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE N. 3
"GENOVESE"

DELIBERAZIONE N. **474** DEL 26 MAR. 2010

OGGETTO: "Regolamento di Pubblica Tutela".- Approvazione modifiche.

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che:

- l'art. 14 del D. Lgs. 502/92 e s.m.i.: "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini":
 - pone a carico delle aziende l'obbligo di attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso
 - afferma il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e fissa le procedure di presentazione del reclamo stesso
 - impegna le aziende sanitarie a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individuare le figure responsabili dell'adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi
 - assicura la consultazione dei cittadini e delle loro organizzazioni di tutela dei diritti sull'organizzazione dei servizi e sulla verifica della qualità in collaborazione con le organizzazioni rappresentative dei cittadini;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- Il D.P.C.M. 19.05.1995 contiene lo "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";



- con deliberazione n. 1265 del 29 Aprile 1999 l'Azienda Unità Sanitaria Locale n. 3 'Genovese' approvava il 'Regolamento di Pubblica Tutela';
- con D.C.R. n°8 del 28/02/2008 ad oggetto "Stralcio del piano socio sanitario relativo alla rete di cura ed assistenza. Accorpamento e nuova definizione di alcune Aziende Sanitarie" il Consiglio Regionale ha disposto, tra l'altro, l'incorporazione, a decorrere dal 1/7/2008, dell'Azienda Ospedaliera Villa Scassi nell'Asl 3 Genovese ;
- conseguentemente con le seguenti deliberazioni del Direttore Generale
 - n.1427 del 24/12/2008 avente ad oggetto "Programma di attuazione della riorganizzazione aziendale conseguente al processo di deaziendalizzazione dell'Azienda Ospedaliera Villa Scassi. Provvedimenti conseguenti."
 - n. 643 del 20 maggio 2009 ad oggetto "Riorganizzazione aziendale conseguente alla D.C.R. n°08/2008. Provvedimenti conseguenti."
 - n. 849 del 1 Luglio 2009 ad oggetto "Riorganizzazione aziendale conseguente alla D.C.R. n°08/2008. Provvedimenti relativi agli incarichi di responsabilità"
 - n. 20 del 22 gennaio 2010 ad oggetto "Riorganizzazione aziendale conseguente alla D.C.R. n°08/2008. Provvedimenti relativi agli incarichi di responsabilità"
 - n. 58 del 3 Febbraio 2010 ad oggetto "Deliberazione n. 20 del 22 gennaio 2010 ad oggetto: Riorganizzazione aziendale conseguente alla D.C.R. n°08/2008. Provvedimenti relativi agli incarichi di responsabilità. Provvedimento di rettifica ed integrazione"
 questa Azienda ha provveduto a definire il nuovo assetto aziendale;
- con deliberazione n° 1779 del 9/12/2009 è stato nominato il nuovo Comitato Misto Consultivo e contestualmente è stato approvato il relativo Regolamento di funzionamento;

Dato atto che nella prima riunione del rinnovato Comitato Misto Consultivo, svoltasi il 1° febbraio 2010 presso la sede legale di ASL3 alla presenza della maggioranza dei componenti, è stato approvato all'unanimità il Regolamento di Pubblica Tutela predisposto dal Settore Marketing e Comunicazione che accoglie, tra l'altro, la proposta avanzata dalla Consulta per i diritti della persona Handicappata di modificare da due a tre settimane il termine per la presentazione dei reclami a decorrere dalla data dall'evento;

Valutata conseguentemente l'esigenza di modificare il "Regolamento di Pubblica Tutela", come da allegato alla presente, rendendolo conforme alla nuova organizzazione aziendale ed alle richieste della Consulta per i diritti della persona Handicappata;

Su parere conforme del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;



DELIBERA

1. di modificare il testo del "Regolamento di Pubblica Tutela" che, allegato al presente provvedimento, ne costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di pubblicare detto Regolamento nel sito web aziendale, assicurando in ogni caso gli eventuali interventi esplicativi che si rendessero necessari;
3. di stabilire che detto Regolamento sostituisce ogni precedente regolamentazione aziendale in materia;
4. Di dare atto che il presente provvedimento, composto da n° 3 pagine e di un allegato di n° 5 pagine, non comporta alcun onere.

IL DIRETTORE GENERALE
(Dottoressa Renata CANINI)

Renata Canini

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dottor Marco DAMONTE PRIOLI)

Marco Damonte Prioli

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dottor Giovanni BRUNO)

Gianni Bruno

IL DIRETTORE
S.C. Organizzazione e Sviluppo Processi Amministrativi
(Dottor Stefano PESCE)

Stefano Pesce

Pubblicata all'Albo dal **30 MAR. 2010**
sino al **13 APR. 2010**

Il Responsabile

Mello



REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA approvato con provvedimento n. del

TITOLO I

Presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce e reclami

Articolo 1

Finalità della tutela

L'Azienda Sanitaria Locale n. 3 "Genovese" si impegna a garantire la tutela dei cittadini-utenti dei suoi servizi secondo quanto stabilito nel D.P.C.M 19.05.1995 relativo alla Carta dei Servizi.

L'Azienda si impegna altresì ad aggiornare la propria Carta dei Servizi pubblicandola sul sito internet.

L'Azienda garantisce le funzioni di tutela nei confronti del cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio stesso.

Tutte le segnalazioni sono considerate un utile strumento per l'Azienda, poiché permettono di venire a conoscenza e conseguentemente capire i problemi esistenti e prevedere i possibili interventi per migliorare il servizio offerto al cittadino.

L'Azienda Sanitaria riconosce tra i suoi impegni prioritari la costante verifica della qualità delle prestazioni offerte e si impegna per un costante miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

Articolo 2

Soggetti aventi titolo

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dall'Azienda sanitaria e/o dalle strutture private accreditate, direttamente o tramite parenti, affini, professionisti o organismi di tutela o associazioni di volontariato, a cui il reclamante abbia affidato la delega o il patrocinio.

In tutte le fasi del procedimento di tutela l'associazione o l'organismo di tutela, può intervenire a sostegno e/o in sostituzione del patrocinato.

Articolo 3

Ambito di Tutela

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come evidente mancanza di erogazione della prestazione o per atto o comportamento lesivo del rispetto della persona o del diritto dell'utente;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti in vigore che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari.

Articolo 4

Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela

La tutela può essere richiesta dai soggetti aventi diritto tramite segnalazione con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il personale dell'U.R.P o dell'Accoglienza Distrettuale o di altre strutture presenti e future deputate anche all'accoglimento delle segnalazioni;
- colloquio telefonico con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e gli Uffici Accoglienza Distrettuali o di altre strutture presenti e future deputate anche all'accoglimento delle segnalazioni;
- compilazione dell'apposito modulo predisposto dall'Azienda, debitamente compilato e sottoscritto, reperibile presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e gli Uffici Accoglienza Distrettuali oppure scaricabile dal sito aziendale www.asl3.liguria.it;
- lettera in carta semplice predisposta autonomamente dal cittadino.

La segnalazione può essere consegnata tramite i seguenti canali:

- a mano, ovvero consegnata direttamente agli operatori dell'U.R.P. e degli Uffici Accoglienza dei Distretti o di altre strutture presenti e future deputate anche all'accoglimento delle segnalazioni;
- per posta alla direzione dell'Azienda, Via Bertani 4 16125 Genova;
- per fax, al numero 0106447625;
- per posta elettronica ai seguenti indirizzi: urp@asl3.liguria.it oppure tutelaepartecipazione@asl3.liguria.it.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, il personale aziendale che riceve la segnalazione si impegna a comunicare il contenuto della segnalazione stessa trasmettendolo all'Ufficio Tutela e Partecipazione.

Tutte le segnalazioni pervenute in Azienda devono essere inoltrate all'Ufficio Tutela e Partecipazione nel tempo massimo di 7 giorni, al fine di consentire allo stesso di impostare l'istruttoria necessaria e fornire gli elementi alla direzione aziendale per poter rispondere al cittadino.

Le segnalazioni anonime o compilate in maniera incomprensibile non daranno luogo ad alcun tipo di procedura né verranno considerate valide ai fini delle determinazioni statistiche.

Il segnalante con la presentazione dell'esposto autorizza l'Azienda al trattamento dei propri dati anche di natura sensibile nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di privacy.

Articolo 5 Termini di presentazione

L'esposto o segnalazione deve essere inoltrato, di norma, entro 21 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo.

Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

TITOLO II Procedura d'esame delle istanze

Articolo 6 Esame delle istanze

I reclami che pervengono all'Azienda vengono protocollati ed assegnati all'Ufficio Tutela e Partecipazione.



L'Ufficio Tutela e Partecipazione provvede all'attività istruttoria ed all'archiviazione degli stessi nel rispetto del diritto alla riservatezza degli utenti e nello specifico:

- effettua la relativa registrazione;
- provvede ad istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- interpella, in casi più articolati, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 7 giorni dal ricevimento della segnalazione, il Responsabile della Struttura interessata dal disservizio affinché nei 15 giorni di calendario successivi chiarisca le cause del disservizio indicando soluzioni e proposte correttive e fornisca all'Ufficio gli elementi occorrenti per la risposta all'utente;
- acquisisce le risposte e/o relazioni di cui al punto precedente e sulla base di quanto indicato dal Responsabile della Struttura propone al Direttore Generale la risposta da inviare al segnalante;
- trasmette, nei casi di estrema complessità o di evidente impossibilità a dirimere il caso esposto, la segnalazione alla Commissione Mista Conciliativa solo qualora il reclamante comunichi nei 15 giorni successivi al ricevimento della risposta, la propria insoddisfazione, indicandone esaurientemente le motivazioni, di cui al Titolo III del presente Regolamento.

Nel caso in cui si ravvisi un fatto che possa dare origini a responsabilità penali, civili o amministrative, l'Ufficio Tutela e Partecipazione ne dà comunicazione alle competenti Strutture dell'Azienda.

Le segnalazioni che attengono alla qualità tecnico/professionale degli operatori dell'Azienda, a qualsiasi titolo, sono altresì accolte dall'Azienda e trasmessi alla Struttura competente per l'esame del caso ed esulano dalla trattazione in seno alla Commissione Mista Conciliativa. In tali casi, l'utente può parimenti adire alle forme di ricorso giurisdizionale ordinario e/o amministrativo e/o alla procedura per il risarcimento assicurativo.

Articolo 7 Risposta all'utente

L'Azienda risponde all'utente con la maggiore tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

La risposta all'utente, talvolta, può configurarsi come interlocutoria e non conclusiva per i seguenti motivi:

- necessità motivate da ulteriori accertamenti;
- motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili.

La risposta interlocutoria deve essere seguita dalla risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni.

Qualora siano necessari accertamenti tecnici richiesti ad esperti, il termine può essere sospeso per non più di 90 giorni fino alla consegna del parere richiesto.

Della sospensione del termine è data notizia all'autore dell'esposto o della segnalazione.

La risposta definitiva all'utente viene inviata contestualmente ai Responsabili delle Strutture interessate dalla segnalazione qualora ritenuto necessario ai fini di un eventuale prosieguo del rapporto diretto della Struttura con l'utente.

La risposta definitiva all'utente, nei casi di difficile risoluzione, deve indicare la possibilità di chiedere, entro 15 giorni dal ricevimento della stessa, il riesame da parte della Commissione Mista Conciliativa.

TITOLO III Procedura di riesame delle istanze

Articolo 8 La Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.)

Presso la sede legale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 3 "Genovese" è istituita la Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.).



La C.M.C. ha lo scopo preminente di raggiungere la composizione del contenzioso, mirando a reintegrare il cittadino nei propri diritti ovvero a coadiuvarlo per l'ottenimento del risarcimento nei casi previsti dalla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari e sostanzialmente propone al Direttore Generale le modifiche a suo giudizio necessarie al fine di rimuovere le condizioni produttive dei disservizi.

La C.M.C. ha il compito di riesaminare i casi oggetto di grave esposto o segnalazione qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione dell'Azienda.

Articolo 9 **Composizione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.)**

La C.M.C. è composta come segue:

- Presidente: il Difensore Civico regionale o, in alternativa, altra figura avente natura arbitrale *super partes*;
- 2 dipendenti dell'azienda sanitaria: il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e un Dirigente Medico;
- 2 rappresentanti delle Associazioni di tutela su designazione delle stesse.

La C.M.C. delibera validamente con la presenza della maggioranza dei componenti, a condizione che sia presente il Presidente e sia pari la rappresentanza di entrambe le componenti della Commissione. Nelle designazioni dei componenti sono indicati anche i nominativi dei supplenti di ciascuno dei membri della Commissione.

Non possono essere designati rappresentanti di associazioni che gestiscono, anche in forma convenzionata con l'Azienda, attività assistenziali diverse da quelle di cui all'articolo 14, settimo comma, del decreto n. 502/1992, e inoltre rappresentanti che intrattengono rapporti di lavoro con l'azienda.

La Commissione dura in carica cinque anni.

Per i membri della Commissione dipendenti dell'Azienda la partecipazione rientra fra gli obblighi di servizio.

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

Articolo 10 **Procedura del riesame**

Il Presidente acquisisce dall'Ufficio Tutela e Partecipazione la documentazione relativa all'istruttoria già svolta.

Convoca la riunione ed invia ai membri della Commissione l'ordine del giorno con il relativo materiale con almeno 7 giorni di preavviso.

Se, nella prima riunione, la questione risulta chiarita si perviene ad una soluzione e la Commissione decide di conseguenza.

Qualora invece si rendesse necessaria un'ulteriore istruttoria, la Commissione viene riconvocata e, oltre ai suoi membri, convoca anche:

- l'autore della segnalazione e/o l'organismo di tutela o l'associazione di volontariato che lo assiste;
- i responsabili degli uffici interessati dalla segnalazione e/o autori dei comportamenti lamentati.

Le funzioni di segreteria sono svolte dall'Ufficio Tutela e Partecipazione e l'Azienda Sanitaria mette a disposizione le risorse necessarie per il proficuo e corretto funzionamento della Commissione Mista Conciliativa.



Articolo 11
Decisione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.)

La Commissione decide di norma entro 30 giorni.

I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per ragioni d'ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.

Qualora dalle valutazioni della Commissione emergano presunte responsabilità di operatori dell'Azienda Sanitaria Locale 3 "Genovese" la pratica viene trasmessa al Direttore Generale per eventuali conseguenti decisioni in merito.

La decisione della Commissione è comunicata dal Direttore Generale ai soggetti interessati.

TITOLO IV
L'Ufficio Tutela e Partecipazione

Articolo 12
Inquadramento dell'Ufficio Tutela e Partecipazione

L'Ufficio Tutela e Partecipazione fa parte del Settore Marketing e Comunicazione che afferisce al Dipartimento di Staff della Direzione Generale.

