



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA SENESE

Regolamento di pubblica tutela

TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI

- Art. 1 - Finalità della pubblica tutela
- Art. 2 - Presupposti per la richiesta di intervento
- Art. 3 - Titolari del diritto di tutela
- Art. 4 - Modalità
- Art. 5 - Tempi di presentazione

TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI

- Art. 6 - Adempimenti preliminari
- Art. 7 - Attività istruttoria
- Art. 8 - Risposta all'utente
- Art. 9 - Reclami tecnico-professionali

TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

- Art. 10 - Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa
- Art. 11 - Tentativo di conciliazione
- Art. 12 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa
- Art. 13 - Modalità di funzionamento della Commissione
- Art. 14 - Procedura di riesame
- Art. 15 - Decisione
- Art. 16 - Ulteriori modalità di funzionamento

TITOLO IV - ALTRI ADEMPIMENTI

- Art. 17 - Relazione di servizio

TITOLO V - NORME FINALI

- Art. 18 - Esercizio della tutela nelle strutture private
- Art. 19 - Rinvio

TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Art. 1- Finalità della pubblica tutela

1. L'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti dei suoi servizi in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"), nonché ai contenuti della Carta dei diritti e dei doveri dei Cittadini, adottata d'intesa con le organizzazioni dei cittadini accreditate presso l'Azienda.

2. L'Azienda riconosce come impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standards qualitativi delle stesse. A questi fini, si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni ai quali il presente Regolamento riconosce il diritto di tutela attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e la Commissione Mista Conciliativa.

3. I reclami sono utilizzati dall'Azienda, sia come segnalazioni di disservizi sia come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP e/o la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la struttura organizzativa aziendale Assicurazione di qualità, propongono eventuali modifiche organizzative all'azienda stessa.

Art. 2 - Presupposti per la richiesta di intervento

1. La tutela è prevista:

a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni;

b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari.

Art. 3 - Titolari del diritto di tutela

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dall'Azienda, dai professionisti convenzionati e dalle strutture private accreditate in rapporto con essa. La tutela può essere inoltrata direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

2. I suddetti soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di reclami, nel caso in cui:
- sia stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni in maniera illegittima, ai sensi dell'art. 2, da parte dell'Azienda, dei professionisti convenzionati o delle strutture private accreditate in rapporto con essa;
- la negazione o la limitazione delle prestazioni sia conseguenza di un qualsiasi disservizio.

3. Il reclamo consiste in una segnalazione formale del disservizio, sottoscritta e indicante i recapiti dell'esponente, che implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda.

4. La presentazione del reclamo non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

5. I reclami vengono registrati dall'Azienda secondo la classificazione definita con D.G.R. 1366/2003.

Art. 4 - Modalità

1. Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 3, esercitano il proprio diritto con:
 - a) comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica all'Azienda o direttamente all'URP;
 - b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP e successiva sottoscrizione.
2. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP riceva un reclamo, lo inoltra a questo ufficio. Nel caso in cui il reclamo pervenga dagli Uffici del Difensore Civico della Regione, l'URP si attiverà al ricevimento dello stesso, fatti salvi i poteri di cui alla L.R. 4/94.
3. I casi segnalati all'URP, gestiti direttamente dall'ufficio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami, ma come "prese in carico".
4. I reclami anonimi, le "prese in carico" e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dall'URP nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza, in raccordo con l'Unità operativa Assicurazione della qualità.

Art. 5 - Tempi di presentazione

1. I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti. L'amministrazione può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI

Art. 6 - Adempimenti preliminari

1. L'URP riceve i reclami e provvede a:
 - a) dare sollecita risposta all'utente, su delega del Direttore generale, per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione. L'URP interpella comunque gli uffici, le unità operative o le strutture interessate;
 - b) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso. I soggetti coinvolti nella questione, devono mettere in grado l'URP di dare una risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, e di proporre al Direttore generale la risposta definitiva da inviare all'autore del reclamo e ai diretti interessati, se diversi dai proponenti la segnalazione.
 - c) individuare i reclami attinenti la materia tecnico-professionale e trasmetterli agli uffici competenti come specificato nell'art. 9;
 - d) dare notizia della vicenda, nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, e consegnare copia della relativa documentazione all'U.O. Affari legali;
 - e) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza;

f) attivare - fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente sulla base del reclamo ricevuto - procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, promuovendo anche, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri informali fra utente e operatori coinvolti al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

2. Nell'espletamento delle procedure, di cui ai punti precedenti, è assicurato il raccordo con la Direzione aziendale.

3. Le procedure di cui sopra si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore civico regionale, altri Enti o Associazioni di volontariato e tutela.

4. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente regolamento.

5. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste, senza adeguata motivazione e, pertanto, tale difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni di competenza.

Art. 7 - Attività istruttoria

1. L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può:

- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, consultare e ottenere copia, senza i limiti del segreto di ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- richiedere relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
- accedere agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;
- per quanto riguarda i reclami tecnico-professionali, si rimanda all'art. 9.

Art. 8 - Risposta all'utente

1. L'URP fornisce all'utente una risposta almeno interlocutoria, con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria per i seguenti motivi:

a) necessità motivate di ulteriori accertamenti;

b) motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili delle strutture organizzative coinvolte.

3. La risposta, se interlocutoria, deve essere seguita da risposta definitiva - di norma - entro i successivi 30 giorni.

4. Qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette con adeguata motivazione la questione all'esame della Commissione Mista Conciliativa.

5. Trascorsi i termini, disposti ai sensi dei precedenti commi per la risposta da parte dell'URP, la competenza a decidere sui fatti segnalati passa alla Commissione Mista Conciliativa.

6. La risposta è inviata, oltre che al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore, anche ai responsabili delle strutture organizzative aziendali coinvolte nel reclamo.

7. Nella suddetta risposta, deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame alla Commissione Mista Conciliativa.

Art. 9 - Reclami tecnico-professionali

1. Le tipologie di reclamo tecnico-professionale sono le seguenti:
 - a) reclamo tecnico professionale senza richiesta di risarcimento o con riserva;
 - b) reclamo misto, senza richiesta di risarcimento o con riserva, in cui oltre ad aspetti tecnico-professionali, sono presenti aspetti organizzativo-relazionali;
2. L'URP, in raccordo con la Direzione sanitaria, invia copia del reclamo al Difensore civico regionale e per conoscenza alla U.O. Affari legali.
3. Il reclamo è trattato dall'URP ed eventualmente dalla Commissione Mista Conciliativa, limitatamente agli aspetti relazionali ed organizzativi emergenti dall'istanza.
4. L'URP invia una prima risposta al richiedente, informandolo del percorso di tutela attivato, di norma entro 10 giorni.
5. L'URP effettua l'istruttoria in raccordo con gli uffici competenti per l'accertamento dei fatti e - di norma - entro 30 giorni ne invia gli esiti, corredati dalla opportuna documentazione al Difensore civico regionale.
6. Il Difensore Civico Regionale risponde al cittadino e all'azienda, per gli aspetti di sua competenza, non oltre 60 giorni dal ricevimento degli esiti dell'istruttoria.
7. Il Direttore generale risponde sempre al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore sugli aspetti organizzativo-relazionali, mentre sugli aspetti tecnico-professionali si riserva eventuali ulteriori comunicazioni in aggiunta alla già data risposta del Difensore Civico. In ogni caso, comunica al cittadino gli eventuali provvedimenti di ordine generale adottati in relazione al reclamo di cui trattasi.

TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art. 10 - Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di:
 - riesaminare i casi oggetto di reclamo qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore generale;
 - esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dall'articolo 8;
 - esaminare i fatti oggetto del reclamo per i quali l'URP abbia ritenuto opportuno in ragione della complessità e della delicatezza della materia, rimettere alla decisione della Commissione Mista Conciliativa;
 - esaminare problematiche generali relative a singoli episodi e/o eventi sentinella dai quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito al funzionamento di una determinata struttura;
 - indicare al Direttore generale l'opportunità di approfondire nelle sedi opportune gli aspetti connessi con necessità di modifiche organizzative generali e con questioni che possono avere rilievo di ordine disciplinare, deontologico, penale, di responsabilità civile.

2. La Commissione è tenuta ad esprimersi, sia sul singolo caso che sulle problematiche connesse e/o implicate, formulando anche al Direttore generale specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate.

3. Il Direttore generale è tenuto ad acquisire il parere della Commissione Mista Conciliativa ed a dare informativa alla Commissione stessa, entro 60 giorni dal ricevimento del parere suddetto, dei provvedimenti eventualmente adottati.

Art. 11 - Tentativo di conciliazione

1. La Commissione promuove, ove possibile, un tentativo di conciliazione tra le parti.

2. Successivamente al tentativo di conciliazione, la Commissione emette parere di merito, tenendo conto dei riscontri oggettivi emersi e delle possibili soluzioni prospettate nel tentativo di conciliazione.

3. Il tentativo di conciliazione potrà essere esperito da un collegio ristretto di componenti la Commissione.

Art. 12 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione è composta di sette membri:
- il presidente;
- tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela: due per le associazioni di tutela ed uno per le associazioni di volontariato;
- tre dipendenti dell'Azienda.

2. La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore generale il quale vi provvede:
- per il presidente ed il relativo supplente, su designazione del Difensore civico regionale, d'intesa con le associazioni di volontariato e tutela. Il Difensore civico allega alla designazione i curricula dei nominativi proposti da cui risulti la conoscenza, per studi o esperienza, delle problematiche della sanità e, più in generale, della tutela dei diritti sociali. Non sono designabili coloro che intrattengono rapporti di consulenza o convenzione con l'Azienda o con le associazioni di volontariato e tutela o dipendenti pubblici in attività di servizio che svolgono funzioni operative nel settore socio-sanitario;

- per i tre membri rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, su designazione delle associazioni accreditate presso l'Azienda, in quanto intrattengono rapporti con l'Azienda ai sensi dell'art. 14 comma 7 del D.Lgs. 502/92, e che risultano maggiormente rappresentative e operanti all'interno di essa. Non possono essere designati rappresentanti di associazioni che gestiscono, anche in forma convenzionata con l'Azienda, attività assistenziali diverse da quelle di cui all'art. 14 comma 7 del D.Lgs 502/92 o che sono dipendenti dell'Azienda;

- per i tre membri rappresentanti dell'Azienda, direttamente, garantendo di norma la presenza di un medico legale. Per tali membri, la partecipazione alle riunioni rientra tra gli obblighi di servizio.

3. Nelle designazioni e nelle nomine vanno indicati i nominativi dei supplenti di ciascuno dei membri della Commissione.

Art. 13 - Modalità di funzionamento della Commissione

1. La Commissione dura in carica tre anni ed i membri titolari non possono espletare più di due mandati consecutivi.

2. I membri della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese secondo la disciplina prevista per i dipendenti del servizio sanitario nazionale.
3. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.
4. I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.
5. La Commissione si riunisce validamente, purché siano presenti il presidente o il suo sostituto e almeno due componenti interni e due esterni.
6. La Commissione decide di norma entro 60 giorni.
7. La Commissione, al fine di formulare il parere di propria competenza, ha facoltà di convocare l'autore del reclamo nonché i soggetti sulle cui azioni o comportamenti la Commissione è chiamata a decidere.
8. L'Azienda provvede al funzionamento della Commissione con le risorse necessarie. L'Azienda mette a disposizione della Commissione, per le funzioni di segreteria e di supporto, una figura professionale con adeguate competenze, di norma appartenente all'URP.
9. I membri della Commissione non dipendenti dell'azienda sanitaria hanno diritto ad una indennità di presenza alle riunioni e ai tentativi di conciliazione, secondo quanto previsto dalla L.R. 22/2000.

Art. 14 - Procedura di riesame

1. Il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria svolta e, dopo le verifiche del caso e l'eventuale integrazione, invia ai componenti l'ordine del giorno con la relativa documentazione, almeno 7 giorni prima della riunione, con l'indicazione dei relatori.
2. La Commissione si pronuncia, ove siano stati acquisiti gli elementi ritenuti necessari; in caso contrario, la Commissione procede ad un'ulteriore istruttoria avvalendosi eventualmente anche degli ordini o dei collegi professionali.
3. La Commissione ha gli stessi poteri istruttori dell'URP. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste della Commissione senza adeguata motivazione.
4. Ogni questione viene decisa, di norma, non oltre la seconda riunione. Tra la prima e la seconda riunione, è completata l'istruttoria.
5. Qualora siano coinvolti operatori, alle riunioni della Commissione possono partecipare i Presidenti degli ordini o collegi professionali o loro delegati, nonché i rappresentanti delle categorie di relativa appartenenza. Nella parte della riunione dedicata alla relazione e all'istruttoria possono partecipare la parte interessata al reclamo, l'eventuale patrocinatore, nonché i soggetti del cui atto o comportamento la Commissione è chiamata a decidere.

Art. 15 - Decisione

1. La Commissione decide, di norma, entro 60 giorni.
2. La decisione della Commissione deve contenere l'indicazione se sia stata adottata all'unanimità o a maggioranza e, in quest'ultimo caso, i membri che hanno votato contro o si sono astenuti possono motivare espressamente il loro dissenso.

3. Le decisioni sono redatte a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.
4. Qualora la Commissione abbia individuato aspetti da approfondire nelle sedi opportune in ordine ad inadeguatezza di condotta degli operatori dell'azienda stessa le segnala al Direttore Generale ed al diretto interessato, che ha facoltà di presentare eccezioni formali alla Commissione; in tale eventualità, la Commissione ha l'obbligo di esaminarle e di esprimere un parere motivato.
5. Il Direttore generale - fatta salva l'autonomia della Commissione - può interloquire con la stessa; può comunque chiedere un eventuale riesame, totale o parziale, per una sola volta.
6. L'Azienda dà comunicazione delle decisioni della Commissione alle associazioni di volontariato e tutela accreditate presso l'Azienda, ai sensi dell'art. 14 comma 7 del D.Lgs. 502/92.
7. La Direzione aziendale informa la Commissione Mista Conciliativa e gli attori del procedimento in ordine ai provvedimenti adottati, in relazione alle conclusioni e alle proposte cui la Commissione è pervenuta.
8. La risposta da parte del Direttore Generale, con allegata copia della decisione della Commissione, è inviata al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore del reclamo nonché al Difensore Civico Regionale, entro un tempo massimo di 30 giorni dall'acquisizione delle conclusioni della Commissione.
9. Le decisioni riguardanti gli iscritti agli albi professionali, relative a questioni che attengono alla responsabilità professionale e agli aspetti etici e deontologici sono trasmesse anche agli ordini e ai collegi.

Art. 16 - Ulteriori modalità di funzionamento

1. La Commissione, all'atto del proprio insediamento, elaborerà il regolamento per la definizione delle procedure da seguire per il proprio funzionamento. Il regolamento verrà trasmesso alla Regione Toscana, Direzione generale del Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà e al Difensore Civico Regionale.

TITOLO IV - ALTRI ADEMPIMENTI

Art. 17 - Relazione di servizio

1. L'URP predispose annualmente una relazione sulla propria attività e sull'attività della Commissione Mista Conciliativa; la relazione è corredata da dati statistici circa i reclami pervenuti, le decisioni adottate, le strutture interne interessate. La relazione, in rapporto ai fatti accertati, individua i punti critici dell'organizzazione aziendale e formula proposte al riguardo.
2. La relazione è presentata al Direttore Generale, al Direttore Sanitario, al Direttore Amministrativo, al Coordinatore dei Servizi Sociali, alla Direzione Generale del Diritto alla Salute e delle Politiche di Solidarietà della Regione, al Difensore Civico Regionale, alla Conferenza dei Sindaci, alla Commissione Mista Conciliativa, alle Associazioni di Volontariato e Tutela accreditate presso l'Azienda ai sensi dell'art. 14 comma 7 del D.Lgs 502/92, agli ordini e collegi professionali.

TITOLO V - NORME FINALI

Art. 18 - Esercizio della tutela nelle strutture private

1. Gli esposti e le segnalazioni riguardanti fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari che intrattengono specifici rapporti con l'Azienda Sanitaria sono inoltrati all'URP
2. Le procedure di accreditamento devono prevedere e assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente regolamento.

Art. 19 - Rinvio

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento si fa riferimento alla normativa vigente in materia nonché alle direttive emanate dalla Giunta Regionale.

