

Originale

REGIONE ABRUZZO
AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE – TERAMO

N. 648 del Registro

Teramo, li 20 GIU. 2011

DELIBERAZIONE

adottata dal Direttore Generale dell'Azienda U.S.L. di Teramo,

Prof. Giustino Varrassi

OGGETTO: Approvazione Regolamento di Pubblica Tutela

II DIRETTORE GENERALE

PREMESSO CHE:

- La Regione Abruzzo, garantisce ai cittadini la tutela del diritto alla salute anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, a seguito di atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o che neghino o limitino la dignità della persona, tenendo conto dei principi contenuti nella Carta europea dei diritti del malato;
- la Regione Abruzzo, sulla base di quanto previsto dall'art. 14 del Dlgs. 502/92 s.m.i., in particolare i commi 4 e 5 riconoscono ai cittadini la possibilità di segnalare eventuali disservizi e contestualmente impongono alle Direzioni di adottare le misure necessarie per la loro rimozione;
- la Regione Abruzzo, disciplina le modalità di presentazione, accogliimento e definizione dei reclami che costituiscono violazione della L. 241/90 s.m.i., dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e del DPCM 19/05/95, individuando le procedure di gestione ed i relativi responsabili ai sensi degli artt. 4 e 5 della L.241/90 s.m.i.;
- la Regione Abruzzo, con delibera di Giunta Regionale n. 274 del 18/04/2011 ha ratificato il Regolamento in oggetto, così come elaborato dal Gruppo di Lavoro Regionale per la Carta dei Servizi e adempimenti ad essa connessi, istituito con atto dirigenziale regionale DG/17 n. 13 del 14/12/2010;

CONSIDERATO CHE il Regolamento su citato, secondo quanto risultante dal documento allegato che forma parte integrante e sostanziale del presente atto, pone le sue fondamenta:

- nella tutela che si vuole garantire al cittadino, esteso alla "dignità della persona"

- nella necessità di garantire la massima collaborazione e partecipazione dei cittadini e delle loro Associazioni anche attraverso le Commissioni Miste Conciliative
- nella centralizzazione delle procedure con la previsione dei termini ristretti e definiti;

TENUTO CONTO che la valutazione dei reclami costituisce per le Aziende sanitarie, oltre ad un doveroso atto di tutela del cittadino, un necessario strumento di verifica per conoscere le criticità ed i problemi, analizzare le cause e disporre gli interventi. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con l'Ufficio Qualità Aziendale, fornisce strumenti alla Direzione aziendale per le eventuali modifiche conseguenti;

RITENUTO, pertanto, di dover definire con apposito regolamento le procedure per la gestione dei reclami e segnalazioni che preveda la garanzia di risposta al cittadino e la conclusione dell'iter degli stessi, allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale;

ACQUISITI i pareri del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

1. **DI** recepire ed adottare il Regolamento di Pubblica Tutela, allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale, così come licenziato dalla GR con deliberazione n. 274 del 18/04/2011.
2. **DI** revocare il precedente Regolamento di Pubblica Tutela, approvato con Deliberazione D.G. n° 668 del 7.9.2004
3. **Di** dare mandato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di porre in essere i successivi adempimenti necessari alla piena diffusione e conoscenza agli utenti e al personale aziendale.
4. **Di** trasmettere copia del presente provvedimento all'URP aziendale, al Coordinamento di Staff di Direzione Aziendale e alla Direzione Politiche della Salute Ufficio Controllo Qualità
5. **Di** rendere il presente atto immediatamente esecutivo

Letto, confermato e sottoscritto.



ALL.C

SCHEMA DI REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

FINALITA' DELLA PUBBLICA TUTELA

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 dei servizi sanitari.

La Regione Abruzzo si impegna a garantire la tutela dei cittadini-utenti dei servizi sanitari, secondo quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19/05/1995, nonché di quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e nel rispetto dei contenuti della Legge 241 del 07/07/1990 e smi.

TITOLO I PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

ART.1 – Titolari del diritto di tutela

1. Gli utenti, parenti o affini e gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti dei cittadini accreditati presso la Regione Abruzzo e/o afferenti alle Aziende Sanitarie Locali possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, da parte di Aziende Sanitarie Locali, di professionisti convenzionati con le ASL o di strutture private accreditate in rapporto con le Asl.
2. Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) può acquisire contestualmente formale delega dell'interessato (di cui si allega schema, all. 4a), al trattamento dei dati che lo riguardano.

ART.2 – Modalità

Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 1, esercitano il loro diritto con:

- a) comunicazione scritta consegnata a mano, trasmesso per posta, fax o posta elettronica (secondo le direttive ministeriali 27/11/2003 e 18/12/2003) all'Azienda o direttamente all'URP, sottoscritta dall'utente;
- b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori URP;

Qualora le segnalazioni avvenute con modalità di cui al punto 1b. o per posta elettronica, contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il

responsabile URP può chiedere al cittadino-utente che ha effettuato la segnalazione di formalizzare la stessa, debitamente sottoscritta.

La presentazione delle segnalazioni non impedisce, né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e paragiurisdizionale.

I reclami anonimi, possono essere utilizzati dall'URP nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di porre adeguamenti e correttivi.

ART. 3 – Tempi di presentazione

Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'Azienda può valutare anche i reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

TITOLO II PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI

ART. 4 – Attività preliminari

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve i reclami e provvede a:

- a) comunicare l'avvio del procedimento, entro 10 gg. dal ricevimento dello stesso, ai sensi dell'art. 7 della L. 241/90;
- b) dare risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione; l'URP interpella comunque gli uffici, le UU.OO. o Strutture interessate;
- c) predisporre attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso; i soggetti coinvolti nella questione devono mettere in grado l'URP di dare risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In ogni caso la risposta definitiva dev'essere fornita all'utente entro 60 giorni.
- d) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali o inerenti problematiche riguardanti il rischio clinico, dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione all'U.O. Affari Legali e/o U.O. gestione del rischio clinico;
- e) trasmettere alla Commissione Conciliativa Mista le pratiche di competenza;

ART. 5 –Attività istruttoria

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 ad esperti dell'Azienda;
- c) accede agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;
- d) per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'URP invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al responsabile dell'U.O. interessata e, per conoscenza, al Direttore del Dipartimento di appartenenza e/o al Direttore responsabile di Struttura, 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.

- e) L'istruttoria che compete al Responsabile dell'U.O. 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 15 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria;
- f) i dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente Regolamento; costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste e, pertanto, tale difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni di competenza;
- g) trasmette, una volta verificata la competenza, all'Ufficio Legale dell'Asl, ovvero agli altri organismi, tutte le pratiche che non sono di pertinenza dell'URP, quali ad esempio, le richieste di risarcimento danni e la gestione dei sinistri.

ART. 6 – Risposta all'utente

- a) l'URP fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria come da art. 4 comma a);
- b) predispone risposta scritta, da trasmettere al cittadino-utente entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa, indirizzata al soggetto interessato o all'eventuale delegato. Nella risposta deve essere indicata la possibilità di ricorrere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, ad un riesame della Commissione Mista Conciliativa che verrà attivata tramite l'URP stesso;
- c) il termine di cui al precedente comma b) può essere sospeso, per una sola volta, per i seguenti motivi:
 - Necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti del caso in esame
 - Ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni all'Azienda coinvolti nell'istruttoria.

In tal caso l'URP provvede a darne comunicazione all'interessato motivando il ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino-utente entro e non oltre i successivi 60 giorni dall'invio della risposta interlocutoria (art. 2 Legge n. 241/90 e smi con Legge n. 69/2009 – termini non superiori a 90 gg. entro i quali devono concludersi i procedimenti);

- d) qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette la questione, con adeguata motivazione, all'esame della Commissione Mista Conciliativa, così come, rimette all'esame della Commissione Mista Conciliativa, dopo opportuna e attenta valutazione, le segnalazioni per le quali, siano trascorsi i termini di risposta.

TITOLO III

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E DIFENSORE CIVICO REGIONALE

ART. 7 Commissione Mista Conciliativa (DPCM 19/05/1995)- presupposti per l'attivazione

La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di:

- riesaminare i casi oggetto di esposto o segnalazione qualora l'utente, singolarmente o per il tramite delle associazioni di volontariato o di tutela dei diritti dei cittadini, si sia dichiarato insoddisfatto della definizione del reclamo e abbia formalmente comunicato la sua insoddisfazione, con i relativi motivi, alla CMC entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta a seguito della procedura di prima istanza;
- esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dall'art. 6.

La Commissione è composta da:

- il Presidente, nella persona del Difensore Civico Regionale
- un rappresentante della Regione
- un rappresentante delle Associazioni di volontariato
- un rappresentante dell'Azienda Sanitaria interessata

ART. 8 – Difensore Civico Regionale

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste in attuazione della Legge n.142 08/06/1990, istitutiva del Difensore Civico Regionale, per il riesame della segnalazione.

TITOLO IV ALTRI ADEMPIMENTI

ART. 9 – Relazione di servizio

L'URP predispose annualmente una rilevazione statistica sulla propria attività e una relazione sulle criticità riscontrate, da trasmettersi alla Direzione Aziendale.

ART. 10 – Esercizio della tutela nelle strutture private accreditate

Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente Regolamento sono estesi anche agli utenti di Strutture Sanitarie e Socio- Sanitarie accreditate.

Le Aziende Sanitarie Locali, nell'instaurare rapporti contrattuali con le strutture accreditate o provvisoriamente accreditate, si accerteranno che queste assicurino agli utenti le forme di tutela previste dal presente Regolamento e che si impegnino a rimuovere i disservizi segnalati.

ART. 11 – Conferenza dei Servizi

La Conferenza dei Servizi, presieduta dai Direttori Generali delle ASL è indetta una volta l'anno e avrà lo scopo di informare sull'andamento generale delle attività dell'Azienda e in particolar modo farà riferimento alla verifica inerente l'attualità delle informazioni di carattere generale ed al monitoraggio circa il rispetto degli impegni assunti e degli standard indicati nella Carta dei Servizi.

ART. 12 – Rinvio

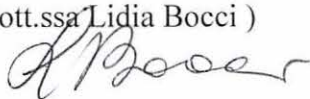
Per quanto non previsto nel presente Regolamento si fa riferimento alle normative vigenti in materia

Originale

Propone il Responsabile dell'U.O.C. che ne attesta la legittimità ed utilità per il servizio pubblico

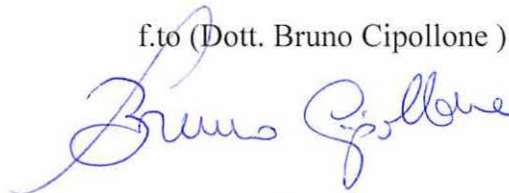
Il Responsabile del procedimento

f.to (Dott.ssa Lidia Bocci)

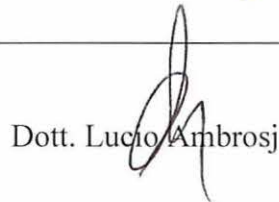


Il Responsabile dell'U.O.C.

f.to (Dott. Bruno Cipollone)



IL DIRETTORE AMM.VO (parere _____) Dott. Lucio Ambrosj



IL DIRETTORE SANITARIO (parere _____) Dott. Camillo Antelli



IL DIRETTORE GENERALE

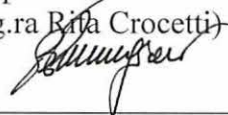
(Prof. Giustino Varrassi)



La presente Deliberazione viene affissa all'Albo Aziendale Informatico
il 24 GIU, 2011 per 15 giorni consecutivi

Teramo, li 24 GIU, 2011

Il titolare p.o. "Ufficio Delibere"
(sig.ra Rita Crocetti)



Trasmissione al Collegio Sindacale
dell'Azienda USL di Teramo
Prot. n. _____ del _____



Trasmissione all'Organo Tutorio

Prot. n. _____ del _____



IMMEDIATA ESECUTIVITÀ

Si attesta che copia della
presente Deliberazione è stata
pubblicata all'Albo Aziendale
Informatico.

da 24 GIU, 2011 al 8 LUG, 2011

11 LUG, 2011

Teramo, li _____
Il titolare p.o. "Ufficio
Delibere"

(sig.ra Rita Crocetti)

