

OGGETTO: Aggiornamento del Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda Sanitaria Locale AL: istituzione della Commissione Mista Conciliativa

IL DIRETTORE GENERALE

Visto il D.Lgs. n. 502 del 30.12.1992 e successive modificazioni ed integrazioni;
Vista la D.C.R. n. 136-39452 del 22.10.2007 di individuazione delle Aziende Sanitarie Locali e dei relativi ambiti territoriali;
Visto il D.P.G.R. n. 85 del 17.12.2007 di costituzione dell'Azienda Sanitaria Locale AL;
Vista la D.G.R. n. 40-1368 del 27.04.2015 di nomina del Direttore Generale dell'ASL AL;

Richiamata la deliberazione del Direttore Generale n. 678 dell'11.10.2017 ad oggetto: "Individuazione degli atti di indirizzo e di governo e degli atti di gestione. Ripartizione delle competenze tra la Direzione Generale e le Strutture dell'A.S.L. AL";

Vista la D.G.R. n. 53-2487 del 23.11.2015, ad oggetto: "AA.SS.RR. - Procedimento regionale di verifica degli atti aziendali - Art. 3 D.Lgs. n. 502/1992 s.m.i. - D.C.R. n. 167-14087 del 03.04.2012 - D.G.R. n. 42-1921 del 27.07.2015 - Presa d'atto adeguamento alle prescrizioni regionali e recepimento definitivo ai sensi della D.C.R. n. 167-14087 del 03.04.2012, all. A, par. 5.1.", con la quale è stato recepito in via definitiva l'Atto Aziendale dell'ASL AL, come riadottato, a seguito delle prescrizioni regionali, con la deliberazione n. 711 del 06.10.2015;

Vista la D.G.R. n. 29-5942 del 17.11.2017, ad oggetto "Atti aziendali delle AA.SS.RR. - ASL AL di Alessandria - Atto n. 656 del 28.09.2017 'Atto Aziendale ASL AL adottato con deliberazione n. 711 del 06.10.2015 - proposta di modifiche'. Recepimento regionale ai sensi della D.C.R. n. 167-14087 del 03.04.2012, all. A, par. 5.1.";

presa visione della proposta del Responsabile della SSA Comunicazione URP Formazione, qui di seguito riportata:

"Con deliberazione n. 2130 del 22.12.2009 veniva approvato il Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda Sanitaria Locale AL che disciplina il procedimento per la gestione dei reclami ai sensi di quanto previsto dall'art. 14 del Dlgs. 502/92 s.m.i., in particolare i commi 4 e 5.

Il Regolamento prevedeva inoltre, all'art. 9, che nei casi in cui l'utente si dichiarasse insoddisfatto degli esiti prodotti dall'istruttoria in prima istanza, l'esame della pratica venga deferito alla Commissione Mista Conciliativa ASL AL, da istituirsi con apposito atto deliberativo dell'Azienda Sanitaria Locale, a norma del D.P.C.M. 19 maggio 1995 art. 8, che ne fissasse la composizione.

Si rileva pertanto la necessità di procedere all'aggiornamento del Regolamento di Pubblica Tutela, prevedendo l'istituzione della Commissione Mista Conciliativa, organismo che svolge un ruolo di tutela di secondo livello, al fine di estendere le garanzie per il cittadino e consentire la massima collaborazione e partecipazione delle Associazioni di volontariato e di tutela della salute;

Si ritiene opportuno, ai sensi del D.P.C.M. 19 maggio 1995, definire la composizione e le funzioni della Commissione Mista Conciliativa che risulta così composta:

- dal Difensore Civico, o suo delegato, che svolge funzioni di Presidente;
- da un Rappresentante delle Associazioni di Volontariato che collaborano con l'Azienda o da un Rappresentante delle Associazioni di Tutela dei Consumatori iscritte nei registri regionali che hanno dimostrato interesse a collaborare con l'Azienda;

- dal Responsabile della SSA Comunicazione URP Formazione in rappresentanza dell'Azienda;

si propone di procedere in merito all'adozione del Regolamento in oggetto, aggiornato secondo quanto esposto in premessa, istituendo la Commissione Mista Conciliativa dell'ASL AL, e di porre in essere gli adempimenti necessari alla sua piena diffusione e conoscenza”;

considerato che la formulazione della proposta di un atto deliberativo impegna la responsabilità del soggetto proponente circa la regolarità amministrativa del contenuto della deliberazione nonché la legittimità della stessa;

visto il parere obbligatorio espresso dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario ai sensi dell'art. 3/7 D.lgs. 30/12/1992 n. 502 e s.m.i.

DELIBERA

- 1) di approvare l'allegato Regolamento di Pubblica Tutela dell'ASL AL che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) di istituire la Commissione Mista Conciliativa che, secondo il predetto Regolamento, sarà così composta:
 - dal Difensore Civico, o suo delegato, che svolge funzioni di Presidente;
 - da un Rappresentante delle Associazioni di Volontariato che collaborano con l'Azienda o da un Rappresentante delle Associazioni di Tutela dei Consumatori iscritte nei registri regionali che hanno dimostrato interesse a collaborare con l'Azienda;
 - dal Responsabile della SSA Comunicazione URP Formazione in rappresentanza dell'Azienda;
- 3) di dare mandato alla SSA Comunicazione URP Formazione per l'adozione degli strumenti idonei alla diffusione e conoscenza del Regolamento in oggetto;
- 4) di dare atto che l'approvazione del Regolamento di Pubblica Tutela non dà luogo di per sé ad oneri di spesa, mentre gli oneri derivanti dal rimborso spese dovuto al Presidente della Commissione Mista Conciliativa per l'anno in corso rientrano nella previsione di cui alla deliberazione n. 961 del 23.12.2016 ad oggetto: "Bilancio Preventivo Economico Annuale 2017 – Provvisorio" e specificamente nella disponibilità assegnata alla struttura competente con deliberazione n. 132 del 23.02.2017 ad oggetto "Assegnazione budget ai Responsabili dei Centri di Spesa per l'esercizio 2017" ed è riconducibile al conto di costo n. 3.10.1014 Altri Servizi Generali/7FO;
- 5) di dare atto, altresì, che per gli oneri relativi agli anni successivi al 2017 si terrà conto in sede di predisposizione del rispettivo budget economico attribuito alla struttura competente SSA Comunicazione URP Formazione;
- 6) di dare atto inoltre che dall'entrata in vigore del presente provvedimento perde efficacia il richiamato Regolamento di cui alla deliberazione n. 2130 del 22.12.2009;
- 7) di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo ai sensi dell'art. 28 c. 2 L.R. 10/1995.



**Regolamento Generale Aziendale
RGA ASL AL _2017
REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

Data di emissione:
novembre 2017
Revisione n° 1
Pagina 1 di 6

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

	Responsabili - Firme			
	Nome e Cognome		Funzione/i	Firma
Redazione	Rossella	Poletto	Collaboratore Amministrativo Professionale SSA Comunicazione URP Formazione	
Verifica	Francesca	Chessa	Dirigente Amministrativo Responsabile SSA Comunicazione URP Formazione	
Approvazione	Valter	Alpe	Direttore Amministrativo Aziendale	

	Regolamento Generale Aziendale RGA ASL AL _2017 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA	Data di emissione: novembre 2017 Revisione n° 1 Pagina 2 di 6
---	---	--

INDICE

PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI	pag. 3
Art. 1 – Finalità della tutela	3
Art. 2 - Soggetti che possono chiedere la tutela	3
Art. 3 - Ambito di applicazione	3
Art. 4 - Strumenti della tutela	3
Art. 5 – Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela	3
Art. 6 - Termini di richiesta della tutela	4
Art. 7 - Procedure per la raccolta e gestione delle segnalazioni	4
Art. 8 – Attività istruttoria	4
Art. 9 – Risposta all’utente	4
Art.10 - Possibilità di attivare ulteriori livelli di tutela	5
 SECONDO LIVELLO DI TUTELA	
Art. 11 - Commissione Mista Conciliativa	5
Art. 12 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa	5
Art. 13 - Compiti della Commissione Mista Conciliativa	6
Art. 14 - Casi oggetto di esame della Commissione Mista Conciliativa	6
Art. 15 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa	6

	Regolamento Generale Aziendale RGA ASL AL _2017 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA	Data di emissione: novembre 2017 Revisione n° 1 Pagina 3 di 6
---	---	--

PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Art. 1 – Finalità della tutela

L'Azienda Sanitaria Locale AL (in seguito denominata ASL AL) riconosce come compito prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ai bisogni e alle attese dei propri utenti. A questo proposito attiva strumenti di ascolto continuo anche attraverso la raccolta e la gestione delle segnalazioni degli utenti riconoscendo agli stessi due livelli di tutela.

Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni, associate alle altre iniziative di ascolto del cittadino costituiscono indicazioni significative dei miglioramenti della qualità da apportare ai servizi forniti nell'ambito della pianificazione annuale delle attività dell'Azienda.

Art. 2 - Soggetti che possono chiedere la tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi cittadino/utente dei servizi erogati dall'ASL AL, direttamente o da persone delegate, tramite parenti, affini o attraverso le Associazioni di Volontariato e gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini accreditati.

Art. 3 - Ambito di applicazione

La tutela si esplica, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, mediante il diritto dei soggetti di cui all'art. 2 di presentare segnalazioni, osservazioni, o reclami a seguito di atti dell'Azienda o di comportamenti, che a loro giudizio negano o limitano il diritto alla fruibilità dei servizi e delle prestazioni di assistenza sanitaria, socio sanitaria e sociale o sono ritenuti lesivi del rispetto umano e dei diritti dell'utente come cittadino.

I soggetti di cui all'art. 2 possono inoltre presentare osservazioni suggerimenti ed elogi indirizzati a migliorare sia i servizi che la qualità delle prestazioni erogate.

Il presente regolamento non si applica a segnalazioni e reclami che concernono ipotesi di richieste risarcitorie, che verranno indirizzate all'Ufficio Legale.

Art. 4 - Strumenti della tutela

La tutela degli utenti nell'ambito dell'Azienda viene garantita tramite:

- l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) nelle sue articolazioni periferiche (primo livello di tutela);
- la Commissione Mista Conciliativa (secondo livello di tutela).

Art. 5 – Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela

Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati dall'art. 2, esercitano il proprio diritto con:

- Comunicazione scritta in carta semplice, indirizzata e inviata all'ASL AL o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o trasmessa via posta elettronica o posta elettronica certificata all'indirizzo urp@aslal.it ;
- Compilazione di apposito modello predisposto dall'URP e sottoscritto dall'interessato;
- Segnalazione telefonica, fax o email;
- Colloquio con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I casi segnalati verbalmente all'URP, gestiti direttamente dall'ufficio, che consentono una rapida soluzione, non attivano un'istruttoria con risposta scritta.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui che necessitano di istruttoria, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato, con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

Qualora i fatti segnalati all'URP in forma verbale o elettronica non sottoscritta contengano elementi

	Regolamento Generale Aziendale RGA ASL AL _2017 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA	Data di emissione: novembre 2017 Revisione n° 1 Pagina 4 di 6
---	---	--

significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica, il referente URP può richiedere al cittadino-utente interessato di formalizzare la segnalazione in modalità cartacea, debitamente sottoscritta. In particolare sarà richiesta la sottoscrizione di segnalazioni che concernono comportamenti riferiti a singole persone.

Le segnalazioni prive delle generalità del reclamante e della sua sottoscrizione nonché quelle prive di eventuale delega debitamente firmata dall'interessato non fanno avviare il percorso di tutela ma verranno prese in considerazione ai fini del miglioramento della qualità del servizio.

La presentazione delle segnalazioni/reclami non preclude all'utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

Art. 6 - Termini di richiesta della tutela

La segnalazione o il reclamo devono essere inoltrati, di norma, entro 15 giorni dal giorno in cui il segnalante ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 3 mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Art. 7 - Procedure per la raccolta e gestione delle segnalazioni

L'URP riceve le segnalazioni/reclami e ne cura la protocollazione sul protocollo generale dell'Azienda.

L'URP provvede quindi:

- a. per le segnalazioni/reclami che si presentano di univoca ed immediata soluzione: a dare sollecita risposta all'utente. L'URP interpella comunque le strutture e i servizi interessati per informare del reclamo affinché adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.
- b. per gli altri casi: a predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso;
- c. nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, civili o amministrative, a dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione all'Ufficio Legale;
- d. ad attivare anche – fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente – procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, promuovendo, ove si rilevino le necessarie disponibilità, incontri fra utenti e operatori coinvolti, al fine di favorire un migliore e reciproco chiarimento dei fatti.

Di tali incontri verrà steso apposito verbale, sottoscritto dai soggetti partecipanti. Ove in sede di incontro si giunga alla definizione della segnalazione/reclamo, alla stessa non seguirà risposta scritta.

Art. 8 – Attività istruttoria

L'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria può:

- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, consultare e ottenere copia di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- richiedere relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
- informare l'Ufficio Legale nei casi relativi a ipotesi di possibile responsabilità civile o disciplinare a carico dei dipendenti, concordando le modalità di risposta all'utente.

Art. 9 – Risposta all'utente

L'URP fornisce all'utente una risposta scritta con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento /protocollo del reclamo.

Nel caso in cui la segnalazione si riveli di complessa definizione e l'istruttoria si protragga oltre i 30 giorni previsti, tale termine potrà essere interrotto, previa comunicazione a chi ha presentato la segnalazione, per un tempo che comunque non potrà essere superiore a 90 gg.

Gli elogi, proposte, suggerimenti, intesi quali espressioni di apprezzamento indirizzate dai cittadini a singoli

	Regolamento Generale Aziendale RGA ASL AL _2017 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA	Data di emissione: novembre 2017 Revisione n° 1 Pagina 5 di 6
---	---	--

o gruppi di operatori che si sono dimostrati particolarmente disponibili e comprensivi al momento del contatto con il servizio, saranno inoltrati, a cura dell'URP, direttamente agli operatori o alle strutture a cui sono rivolte.

La lettera di risposta all'utente, in tutti i casi sopra descritti, è sottoscritta dal Responsabile SSA Comunicazione URP Formazione. Copia della risposta inviata all'utente è trasmessa al Direttore della Struttura interessata, per l'eventuale adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

Le proposte e/o suggerimenti indirizzati a migliorare sia i servizi che la qualità delle prestazioni erogate, saranno inviate ai Responsabili di Struttura, ma non daranno luogo a risposta formale all'utente

Art.10 - Possibilità di attivare ulteriori livelli di tutela

L'avvenuta presentazione all'Azienda di osservazioni od opposizioni non impedisce né preclude all'utente/cittadino la proposizione di eventuali impugnative in via giurisdizionale, ai sensi del comma 5°, art. 14, D.Lgs. 502/92 come risulta modificato dal D.Lgs. 517/93.

L'utente, se non si ritiene soddisfatto della definizione del reclamo, può chiedere il riesame del reclamo da parte della Commissione Mista Conciliativa (art. 12 e seguenti), inviando la relativa documentazione all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. Il riesame può essere richiesto, entro 15 giorni decorrenti dal ricevimento della risposta, direttamente dall'interessato o tramite le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Consumatori, e deve essere supportato da adeguata e congrua motivazione.

SECONDO LIVELLO DI TUTELA

La conciliazione rappresenta per l'Azienda un'opportunità ulteriore per continuare a costruire e rafforzare il rapporto di fiducia attraverso la collaborazione con gli utenti e le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Consumatori.

Art. 11 - Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello presieduta da una persona esterna all'Amministrazione, che ha una funzione "super partes".

Finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie, mediante 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 fruizione della prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

Art. 12 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione è composta da 3 componenti:

- il Difensore Civico, o suo delegato, che svolge funzioni di Presidente;
- un Rappresentante delle Associazioni di Volontariato che collaborano con l'Azienda o un Rappresentante delle Associazioni di Tutela dei Consumatori iscritte nei registri regionali che hanno dimostrato interesse a collaborare con l'Azienda;
- il Responsabile della SSA Comunicazione URP Formazione in rappresentanza dell'Azienda.

Le funzioni di segreteria organizzativa sono espletate da un funzionario della SSA Comunicazione URP Formazione.

L'Azienda mette a disposizione le risorse necessarie al funzionamento della Commissione.

La Commissione dura in carica tre anni.

La partecipazione ai lavori della Commissione non dà luogo a compensi o a gettoni di presenza e, per i dipendenti dell'Azienda, avviene in orario di servizio.

	<p>Regolamento Generale Aziendale RGA ASL AL _2017</p> <p>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</p>	<p>Data di emissione: novembre 2017 Revisione n° 1 Pagina 6 di 6</p>
---	--	---

Al Presidente della Commissione sarà corrisposto il rimborso delle spese secondo la disciplina prevista per i dipendenti del servizio sanitario nazionale.

Art. 13 - Compiti della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di riesaminare i casi oggetto di esposto o segnalazione, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della definizione del reclamo e abbia comunicato la sua insoddisfazione, con i relativi motivi, all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di prima istanza. Spetta alla Commissione Mista Conciliativa la valutazione circa l'ammissibilità delle istanze ed in particolare, la congruità della motivazione adottata dall'utente che si sia dichiarato insoddisfatto della risposta ottenuta dopo aver esperito il primo livello di tutela.

Art. 14 - Casi oggetto di esame della Commissione Mista Conciliativa

I casi oggetto di esame da parte della Commissione devono riguardare:

- 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

Non costituiscono oggetto di esame da parte della Commissione i casi relativi ad aspetti tecnico - professionali.

Art. 15 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione è attivata dal Responsabile della SSA Comunicazione URP Formazione e si riunisce nel luogo e nel tempo concordati con l'URP, che provvede a trasmettere al Presidente tutta la documentazione relativa all'istruttoria già svolta.

Il Presidente convoca la Commissione, inviando ai componenti l'ordine del giorno ed il relativo materiale, con almeno 7 giorni di preavviso.

In sede di Commissione il Presidente relaziona sul caso e, se la questione risulta sufficientemente chiarita in tutti i suoi aspetti, la Commissione assume le decisioni relative. Nel caso in cui, invece, fosse ritenuto necessario un ulteriore approfondimento di istruttoria, la Commissione dà all'URP disposizioni in merito e può anche richiedere, nella riunione successiva, l'audizione, congiunta o separata, delle persone ritenute utili alla definizione della questione, tra le quali:

- l'autore della segnalazione, anche assistito dall'Associazione di Volontariato o di Tutela dei Consumatori che lo assiste, ovvero il rappresentante dell'organizzazione che ha segnalato il problema;
- i responsabili delle strutture interessate dalla segnalazione e/o i soggetti coinvolti nei comportamenti lamentati;
- esperti di cui si ritiene necessario acquisire il parere.

La Commissione, di norma entro 45 giorni dall'avvio della nuova istruttoria, formula una valutazione conclusiva che viene inoltrata al richiedente e alla Direzione Generale.

I componenti della Commissione sono tenuti al rispetto della riservatezza ed a considerare sottoposti al segreto professionale tutti i dati e le notizie di cui vengono a conoscenza nel corso o in conseguenza dell'attività inerente la Commissione.

Deliberazione del Direttore Generale

n. _____

Letto, approvato e sottoscritto.

Parere favorevole del DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Parere favorevole del DIRETTORE SANITARIO

IL DIRETTORE GENERALE
