



Allegato n.1) alla delibera n. 576 del 10/10/19

REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA

Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer

Ufficio Relazioni con il Pubblico

TITOLO I - FINALITA' DELLA PUBBLICA TUTELA

Art. 1 Principi e finalità della pubblica tutela in ambito pediatrico 2

Art. 2 Reclamo e miglioramento della qualità dei servizi 2

TITOLO II – PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Art. 3 Titolari del diritto di tutela 3

Art. 4 Modalità con cui può essere richiesta la tutela 3

Art. 5 Tempi di presentazione 3

TITOLO III – ADEMPIMENTI DELL'URP

Art. 6 Procedura di esame dei reclami 4

Art. 7 Attività istruttoria 4

Art. 8 Risposta all'utente 4

Art. 9 Secondo livello di tutela 5

Art. 10 Reclami tecnico-professionali 5

Art. 11 Altri adempimenti dell'URP 5

REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA

TITOLO I - FINALITA' DELLA PUBBLICA TUTELA

ART.1 - Principi e finalità della pubblica tutela in ambito pediatrico.

1. L'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer (di seguito Azienda) 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, dall'art.14 del D.lgs.502/92 e successive modificazioni. Fa inoltre riferimento ai contenuti della Carta delle Responsabilità e dei diritti adottata d'intesa con le organizzazioni dei cittadini accreditate presso l'Azienda e alla Carta dei valori degli operatori del Meyer - Un patto con i bambini, le famiglie, i colleghi, la comunità.

2. Al fine di garantire la tutela dei cittadini nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate dall'Azienda sono ammessi reclami e segnalazioni.

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 disciplinano la fruizione dei servizi socio-sanitari.

Il reclamo è una comunicazione formale di disservizio, sottoscritta ed indicante i dati dell'interessato e implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda.

I reclami sono registrati secondo la classificazione prevista dall'*Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici* approvato con delibera di Giunta.

La segnalazione di un disservizio è un'osservazione, un rilievo, sottoscritta ed indicante i dati della persona che segnala, che non attiva la procedura tipica del reclamo, ma che esita comunque in una risposta all'interessato da parte dell'Azienda, solitamente a firma dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

3. L'Azienda rende pubbliche le modalità con cui può essere richiesta la tutela.

4. Al fine di facilitare la tutela ai sensi dell'art. 14, comma 5, del D.lgs. 502/92, l'Azienda può stipulare protocolli d'intesa con le Associazioni di volontariato e tutela, prevedendo fra l'altro la disponibilità di spazi all'interno dell'azienda, in condivisione tra le suddette associazioni, per l'attività di informazione, tutela e assistenza svolta dalle medesime.

5. La presentazione del reclamo non sostituisce la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale e/o amministrativa e non ne interrompe i termini (V. art. 14 D.lgs. 502/92, comma 5).

6. I reclami che riguardano fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi socio-sanitari, che intrattengono con l'Azienda specifici rapporti, sono inoltrati all'URP dell'Azienda contraente le prestazioni. L'accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con l'Azienda deve prevedere ed assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dalle presenti direttive regionali.

7. L'acquisizione, il trattamento e la divulgazione dei dati personali relativi all'applicazione delle presenti direttive sono effettuati, da parte dei soggetti coinvolti nelle varie fasi del procedimento, ai sensi del Regolamento EU 2016/679 (GDPR), a tutela della riservatezza delle persone.

ART.2 - Reclamo e miglioramento della qualità dei servizi

1. L'Azienda riconosce come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini, si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni.

2. I reclami e le segnalazioni sono utilizzati dall'Azienda come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP provvede alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la Direzione dell'ospedale propone eventuali modifiche organizzative all'Azienda stessa.

TITOLO II: PRESENTAZIONE DI RECLAMI

ART.3 - Titolari del diritto di tutela

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dall'Azienda. Il reclamo può essere inoltrato direttamente dall'interessato (nel caso di minori, da chi ne ha la potestà genitoriale) o tramite parenti, affini, Associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate ai sensi del Regolamento EU 2016/679 (GDPR).

2. Qualora il reclamo sia presentato per il tramite di una Associazione di volontariato o tutela, l'Azienda deve contestualmente acquisire da quest'ultima formale dichiarazione di essere stata autorizzata dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano, ad agire per conto e in nome dell'utente e di essere stata autorizzata a ricevere, per conoscenza, copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso.

Qualora il soggetto che presenta il reclamo sia diverso dall'interessato (o da chi ne ha la potestà genitoriale) deve essere contestualmente acquisita formale dichiarazione di essere stato autorizzato dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano e di essere stato autorizzato a ricevere, per conoscenza, copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso; nel caso in cui tale dichiarazione non venga rilasciata, non verrà attivata alcuna procedura ed il caso sarà archiviato.

ART.4 - Modalità con cui può essere richiesta la tutela

1. I soggetti individuati dall'art.3 esercitano il proprio diritto con:

- a) comunicazione scritta, anche mediante l'utilizzo del modulo online predisposto dall'Azienda, consegnata a mano, trasmessa per posta o posta elettronica indirizzata all'Azienda o direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. In questo caso il personale dovrà invitare l'utente alla sottoscrizione del reclamo e all'invio del medesimo secondo le modalità previste.

2. Nel recepire l'istanza di tutela il richiedente è messo a conoscenza dell'eventuale rilevanza penale dei fatti segnalati.

3. Qualsiasi struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP che riceva un reclamo o una segnalazione di qualsiasi natura dovrà inoltrarlo all'URP.

4. I casi segnalati all'URP, gestiti direttamente dall'ufficio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami o segnalazioni, ma come "prese in carico".

5. 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 le strutture aziendali.

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 comportamento lesivo dei propri diritti. L'Azienda può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

TITOLO III - ADEMPIMENTI DELL'URP

ART.6 - Procedura di esame dei reclami

1. L'URP riceve i reclami e le segnalazioni e provvede ad analizzarli al fine di:
 - a) individuare i reclami tecnico-professionali e trattarli come specificato nell'art. 9;
 - b) dare sollecita risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;
 - c) 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 o di proporre alla Direzione Aziendale la risposta definitiva da inviare all'autore del reclamo e ai diretti interessati;
 - d) inviare al referente aziendale privacy i reclami o le segnalazioni inerenti ipotesi di violazione del diritto alla riservatezza degli assistiti connesse all'erogazione delle prestazioni sanitarie;
 - e) inviare al responsabile della prevenzione dell'anticorruzione le pratiche attinenti i profili di interesse;
 - f) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione all'U.O. Affari Legali;
 - g) rilasciare eventuali bonus come stabilito dalla normativa della Carta dei Servizi;
 - h) attivare, fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto, procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, anche promuovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri 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:
 - a) acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, consultare e ottenere copia, senza i limiti del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
 - b) richiedere relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
 - c) accedere agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari.

ART. 8 - Risposta all'utente

1. L'URP fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria, con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione.
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. La risposta al reclamo inviata all'utente è trasmessa con nota firmata dal Direttore Generale o suo delegato.

ART. 9 - Secondo livello di tutela

1. Qualora l'URP ritenga, per le caratteristiche di particolare complessità del reclamo o quando la risposta non sia ritenuta esaustiva o soddisfacente (secondo livello di tutela), di dover proporre un confronto fra tutti i soggetti coinvolti, in accordo con la Direzione sanitaria, attiva una modalità definita **case review**.

2. Il **case review** è un tavolo di confronto e riesame, di norma composto dai genitori (o da chi ne ha la potestà genitoriale) del bambino/adolescente, dal Direttore sanitario, dagli operatori coinvolti e/o dai loro responsabili, dalla responsabile Urp e, in accordo con la famiglia, da un rappresentante delle Associazioni accreditate con l'Azienda, in relazione agli aspetti di competenza. Nei casi in cui se ne ravvisi la necessità, è prevista la presenza del mediatore culturale.

3. Tale procedura si inserisce con tempestività e coerenza nel contesto di complessità della relazione di cura in ambito pediatrico, in cui entrano in gioco aspetti comunicativo-relazionali del trattamento terapeutico che possono condizionarne l'esito.

Offre inoltre la possibilità di intervenire quando il ricovero è ancora in essere, attivando l'ascolto e i chiarimenti quale opportunità di comprensione degli eventi clinici da un lato e delle esigenze e critiche formulate dai familiari dall'altro.

Proprio perché il paziente è un bambino/adolescente, i reciproci chiarimenti dei genitori e del personale sanitario sono necessari per ristabilire un rapporto di fiducia e consentire una contestualizzazione delle questioni comprensiva e consapevole sia degli aspetti tecnico-professionali che delle componenti emotive.

ART. 10 - Reclami tecnico-professionali

1. I reclami tecnico-professionali sono:

- a) reclamo tecnico professionale senza richiesta di risarcimento danni o con riserva;
- b) reclamo misto, senza richiesta di risarcimento o con riserva dello stesso, in cui, oltre ad aspetti tecnico-professionali, sono presenti anche aspetti organizzativo-relazionali.

2. Per la trattazione di questa tipologia di reclamo, l'URP si avvale di un supporto tecnico garantito dalla Direzione sanitaria, sia nella fase di istruzione del medesimo, sia nella fase di valutazione della risposta.

3. Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto della risposta aziendale può decidere di fare riesaminare la propria pratica. Il soggetto incaricato del riesame dei reclami tecnico-professionali è il Difensore Civico Regionale, che si avvale di un proprio gruppo di esperti.

4. Nella risposta al cittadino deve essere indicata la possibilità di chiedere il riesame al Difensore Civico Regionale.

5. L'Azienda trasmette al Difensore Civico Regionale le informazioni relative ai reclami tecnico-professionali per gli aspetti di competenza.

ART. 11 - Altri adempimenti dell'URP

1. L'URP predispone una reportistica mensile sulla propria attività e una rilevazione sulle criticità riscontrate, che trasmette alla Direzione Sanitaria.

2. L'URP invia, con cadenza quadrimestrale, la reportistica relativa ad ogni servizio ai Responsabili di ognuno, ai Direttori dei centri di eccellenza, al Responsabile delle professioni sanitarie, al Responsabile del dipartimento internistico multidisciplinare e al Responsabile dell'area dei servizi dell'Ospedale.

3. L'URP predispone annualmente la Relazione di pubblica tutela, quale sintesi della propria attività; 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.

4. La Relazione di pubblica tutela è presentata al Direttore Generale, al Direttore sanitario, al Direttore amministrativo e al Direttore delle professioni sanitarie, nonché al Comitato di partecipazione aziendale.