

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE - CUNEO

Ente di rilievo nazionale e di alta specializzazione D.P.C.M. 23.4.1993

RAi/pg

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 161-2022 DEL 30/03/2022

OGGETTO: REVISIONE REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DELL'AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO.

In data 30/03/2022 presso la sede amministrativa dell'Azienda Ospedaliera S.Croce e Carle – Ufficio del Direttore Generale in Cuneo, corso C. Brunet n.19/A,

IL DIRETTORE GENERALE – dr. Elide AZZAN

(nominato con Deliberazione di Giunta Regionale n. 13-3295 del 28 maggio 2021)

Su conforme proposta della Responsabile della SS. Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali che attesta la legittimità e la regolarità sostanziale e formale di quanto di seguito indicato:

- ricordato 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;
- dato atto che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla trattazione dei reclami di primo livello e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali fornisce alla Direzione Aziendale gli strumenti per i correttivi necessari;
- richiamata la Procedura Generale PG_030: "*Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*" adottata dall'Azienda Ospedaliera a decorrere dal

31.03.2003 (attualmente alla rev. 06), che si applica a tutti i reclami, gli elogi, le richieste di informazioni e i suggerimenti pervenuti in qualunque forma in Azienda in conformità alle Linee di Indirizzo della Regione Piemonte per la Gestione del Disservizio del 19.12.2006;

- richiamata altresì la deliberazione n. 435 del 22/11/2017 con la quale, per le motivazioni e con le modalità indicate nell'atto medesimo, è stato approvato il "*Regolamento di Pubblica Tutela*" che contiene le modalità di presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami definendo altresì le modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa dell'Azienda Ospedaliera S.Croce e Carle, prevista dall'Allegato 1, art. 8 del D.P.C.M. 19.05.1995, quale organismo di tutela di secondo livello di tutela dell'utente;
- considerato opportuno procedere a revisione periodica del suddetto Regolamento;
- vista conseguentemente la revisione 01 del "*Regolamento di pubblica tutela*" allegato al presente provvedimento sotto la lettera "A" per formarne parte integrante e sostanziale;
- dato atto che il presente provvedimento non comporta spese;
- acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo ai sensi dell'art.3, comma 1 quinquies del decreto leg.vo 19/6/1999 n.229;
- acquisito il parere favorevole del Direttore Sanitario a sensi dell'art.3, comma settimo, del decreto legislativo 30/12/1992 n.502, così come modificato dal decreto legislativo 7/12/1993 n.517;

DELIBERA

- 1) di approvare la revisione 01 del "*Regolamento di pubblica tutela*" allegato al presente provvedimento sotto la lettera "A" per formarne parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri di spesa.

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Elide AZZAN

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dott. Gianfranco CASSISSA

IL DIRETTORE SANITARIO
Dott.ssa Monica REBORA

Sottoscrizione del proponente
Il Responsabile SS Patrimonio e attività amministrative trasversali
Dott.ssa Rita AIMALE

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA	Data di emissione: 22.11.2017 Data ultima revisione: 15.03.2022 Revisione n. 01
	Approvato con Delibera n. _____ del _____	

INDICE

Titolo I Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami

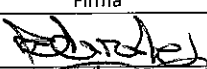
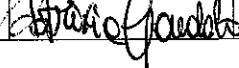
<i>Art. 1 - Finalità della pubblica tutela</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Art. 2 - Soggetti aventi diritto</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Art. 3 - Modalità di presentazione delle segnalazioni</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Art. 4 - Tempi di esercizio del diritto di reclamo</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 5 - Gestione delle segnalazioni</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 6 - Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 7- Responsabile U.R.P.</i>	<i>pag. 4</i>

Titolo II Commissione mista conciliativa: disciplina di funzionamento

<i>Art. 8 - Istituzione e compiti</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 9 - Composizione</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 10 - Funzionamento</i>	<i>pag. 5</i>

Titolo III Classificazione dei reclami e miglioramento della qualità dei servizi

<i>Art. 11 - Classificazione</i>	<i>pag. 5</i>
----------------------------------	---------------

Stesura			Verifica/Approvazione	Emissione
Qualifica	Nome Cognome	Firma		
Responsabile S.S. Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali	Rita Aimale		Responsabile S.S. Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali Dott.ssa Rita AIMALE	Direttore Amministrativo Dott. Gianfranco CASSISSA 
Collaboratore Amministrativo Professionale	Loredana Pons			
Collaboratore Amministrativo Professionale	Patrizia Gondolo			

Titolo I

Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami

Art. 1 - Finalità della pubblica tutela

L'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle (nel seguito del presente regolamento definita Azienda Ospedaliera) si impegna a garantire la tutela degli utenti dei propri servizi sanitari secondo le norme generali che, in attuazione della "Carta dei Servizi Sanitari", devono orientare i comportamenti degli operatori e degli stessi utenti.

L'Azienda Ospedaliera opera in ottemperanza ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria, diritto di scelta, partecipazione, accesso, efficienza ed efficacia.

Art. 2 - Soggetti aventi diritto

Gli utenti, parenti o affini, organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare reclami, suggerimenti, richieste di informazioni relativi ad atti o comportamenti che, a parer loro, limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Art. 3 - Modalità di presentazione delle segnalazioni

Gli utenti e gli altri soggetti individuati all'art. 2, esercitano il proprio diritto attraverso segnalazioni informali¹ e formali².

L'Azienda, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), raccoglie le segnalazioni FORMALI pervenute con le seguenti modalità:

- A) tramite ACCESSO DIRETTO ALL'URP con compilazione e sottoscrizione della specifica "Scheda per Segnalazione" o "Scheda per segnalazione trasmessa da terzo soggetto con delega";
- B) mediante trasmissione all'URP di COMUNICAZIONE, secondo i criteri stabiliti dal DPR 445/2000 e s.m.i. e dal D. L.vo n. 82/2005 e s.m.i., corredata dal modulo "Scheda per Segnalazione" o "Scheda per segnalazione trasmessa da terzo soggetto con delega" scaricabile dall'home page del sito web dell'Azienda all'indirizzo www.ospedale.cuneo.it tramite collegamento al link Ufficio Relazioni con il Pubblico, o richiedibile all'URP, da inviarsi:
- a mezzo SERVIZIO POSTALE all'indirizzo: Azienda Ospedaliera S.Croce e Carle - Via Michele Coppino, 26 - 12100 Cuneo;
 - tramite FAX al numero 0171 - 641042;
 - tramite MAIL all'indirizzo: urp@ospedale.cuneo.it;
 - tramite PEC all'indirizzo: aso.cuneo@cert.legalmail.it;
- oppure da consegnarsi a mano presso l'URP.

L'Azienda, tramite l'URP, accoglie le segnalazioni INFORMALI pervenute con le seguenti modalità:

- A) VERBALE con accesso diretto all'URP;
- B) TELEFONICA tramite il numero telefonico dedicato 0171 - 641048;
- C) Tramite MAIL all'indirizzo: urp@ospedale.cuneo.it o PEC all'indirizzo aso.cuneo@cert.legalmail.it.

¹ Per le segnalazioni informali, che non necessitano di istruttoria formale e che possono avere un trattamento immediato o nel breve termine, la procedura ha inizio con la ricezione del contatto e termina, possibilmente, con la soddisfazione dell'utente ed eventuale acquisizione, per le segnalazioni più significative, dei dati nel Report specifico "Segnalazioni informali" dell'anno in corso.

² Per le segnalazioni formali, la procedura ha sempre inizio con la ricezione del contatto scritto e termina con la risposta all'utente a firma del Direttore Generale o suo delegato e successiva archiviazione della pratica.

Art. 4 - Tempi di esercizio del diritto di reclamo

Le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami devono essere presentati, nei modi sopra elencati, **entro 15 giorni** dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivo o presunto tale dei propri diritti, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92 e s.m. e i. La presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionali ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del D.Lgs. 502/92 e s.m. e i.

La Direzione Generale può accettare, a propria discrezione, reclami presentati oltre la scadenza indicata dalla norma.

Art. 5 - Gestione delle segnalazioni

La gestione delle segnalazioni pervenute all'Azienda Ospedaliera è disciplinata dalla *Procedura Generale (PG_030) Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico*, adottata dall'Azienda Ospedaliera che descrive un percorso predefinito e controllato applicato a tutte le segnalazioni informali e formali pervenute all'Azienda.

Le tipologie di contatto, sia formali che informali, di cui all'art. 3, sono immediatamente valutate dal personale URP.

Il trattamento dei contatti informali che riguardano la richiesta di informazioni (orari dei servizi, prestazioni specifiche, modalità di prenotazione per esami e visite, costi ticket, certificati di ricovero, orari ambulatori e servizi, chiarimenti su percorsi diagnostici o eventuali disfunzioni dei servizi ecc.) è, di regola, immediato.

Sono altresì soggetti a trattamento immediato gli elogi pervenuti all'URP.

Per quanto concerne le segnalazioni formali, gli utenti e gli altri soggetti individuati all'art. 2, presentano le succitate segnalazioni compilando il modulo specifico "*Scheda per Segnalazione*" o "*Scheda per segnalazione trasmessa da terzo soggetto con delega*" reperibile sulla home page dell'Azienda Ospedaliera www.ospedale.cuneo.it nel link dell'URP.

Ai sensi di quanto disposto dal D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e dal Regolamento generale sulla Protezione dei dati GDPR UE 2016/679, qualora la segnalazione si riferisca a fatti occorsi a persona diversa dal segnalante e l'istruttoria della stessa comporti il trattamento di dati sensibili, è necessario che la persona interessata compili e sottoscriva l'atto di delega accluso alla "*Scheda per Segnalazioni*".

Le segnalazioni formali sono soggette a protocollazione e ad istruttoria; i termini previsti di risposta al cittadino sono di 30 giorni dalla data della segnalazione, salvo necessità, debitamente comunicata all'utente, di prorogare i tempi per l'istruttoria per ulteriori accertamenti.

La Direzione valuta periodicamente le osservazioni, i reclami e le segnalazioni presentate, provvede attraverso suoi collaboratori a redigere un report di quanto segnalato e definisce eventuali azioni correttive e preventive volte a contribuire a migliorare i servizi offerti dall'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle.

Art. 6 - Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è la sede preposta istituzionalmente alla gestione dei contatti degli utenti con l'Azienda Ospedaliera. L'URP ha sede presso il Presidio Ospedaliero S. Croce di Via Michele Coppino, 26 – Cuneo, ed è accessibile direttamente o telefonicamente negli orari di apertura al pubblico.

All'URP sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce, reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente Regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;
- predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Generale;
- per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione. L'URP, al fine di espletare l'attività istruttoria, può

acquisire tutti gli elementi necessari alla formulazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai Direttori/Responsabili delle Strutture dell'Azienda Ospedaliera;

- predisporre, in caso di reclamo seguito da istruttoria, la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente o suo delegato;
- fornire all'utente tutte le informazioni e quanto necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

L'Azienda facilita il contatto con gli utenti, assicurando altresì:

- la facile accessibilità all'URP attraverso cartellonistica indicante la sede dell'ufficio e orario giornaliero;
- informazioni e modulistica reperibili sul sito web dell'Azienda;
- la possibilità di utilizzazione del servizio URP, attraverso l'accettazione di ogni forma di contatto verbale e scritto;
- l'accessibilità alle Strutture e ai Servizi, attraverso l'erogazione delle informazioni necessarie agli utenti per ottenere il contatto diretto con i servizi e orientare il cittadino nei percorsi più complessi.

Art. 7- Responsabile U.R.P.

Il Responsabile dell'U.R.P., individuato ai sensi della Legge 241/90, svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 2 del presente Regolamento;
- b) provvede ad istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- c) dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente;
- d) attiva la Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli organismi di tutela;
- e) predispone e trasmette la risposta all'utente;
- f) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ottenuta.

Titolo II

Commissione mista conciliativa: disciplina di funzionamento

Art. 8 – Istituzione e compiti

È istituita la Commissione Mista Conciliativa (CMC) presso l'Azienda Ospedaliera Santa Croce e Carle. La CMC è uno strumento di tutela del cittadino, che si propone la sollecita risoluzione di controversie in materia di violazione dei diritti o della dignità o di negazione della fruizione delle prestazioni. Esamina e si pronuncia sui reclami presentati dai cittadini o dalle associazioni, non risolti in prima istanza dall'URP dell'Azienda Ospedaliera. Rappresenta un soggetto *super partes*, a composizione mista, garante di imparzialità e competenza globale sugli aspetti clinici, legislativi e organizzativi.

Esulano dalle competenze della Commissione le richieste di risarcimento danni e i relativi rilievi di natura tecnico-professionale. La CMC ha, quindi, il compito di:

- esaminare le problematiche presentate da cittadini e associazioni, che non abbiano trovato soddisfacente soluzione attraverso l'URP;
- proporre mediazioni per controversie tra le singole Aziende e soggetti terzi, singoli o associati;
- emanare un giudizio finale, con proposta di soluzione.

Art. 9 – Composizione

La CMC è costituita:

- da una figura esterna all'Azienda con funzioni di presidenza avente carattere arbitrale, nominata dal Direttore Generale d'intesa con gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti;

- da un rappresentante delle Associazioni e degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti che hanno rapporti di collaborazione formali con l'Azienda Ospedaliera, ai sensi dell'art 14 comma 7 del D. Leg.vo 502/92 e successive modifiche;
- da un rappresentante dell'Azienda Ospedaliera, designato dal Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliera.

I componenti restano in carica 3 (tre) anni e possono essere rinnovati per un massimo di 2 (due) mandati successivi.

Art. 10 – Funzionamento

La CMC è convocata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e si riunisce con cadenza trimestrale, nei soli casi in cui vi siano segnalazioni da esaminare.

L'URP provvede ad assicurare le risorse necessarie per le funzioni di coordinamento dell'attività di segreteria della Commissione. Di ogni incontro verrà redatto verbale sottoscritto dai presenti, seduta stante.

Ai fini della validità dei lavori e delle decisioni, i membri devono essere tutti presenti, anche con collegamento da remoto. In caso di divergenza, per giungere al parere finale, può essere utilizzato il sistema di votazione, secondo la regola della maggioranza assoluta dei componenti. In caso di parità il voto del Presidente conterà doppio.

La Commissione dispone la necessaria istruttoria attraverso:

- analisi della documentazione;
- richiesta di relazioni o chiarimenti;
- testimonianze e relazioni verbali delle persone coinvolte o di esperti.

Esaurita la fase istruttoria, la CMC trasmette le proprie valutazioni e decisioni al Direttore Generale, che ha facoltà di disporre ulteriori indagini o correttivi. Il Direttore Generale provvede a trasmettere, tramite l'URP, la risposta definitiva all'utente o all'Associazione autori dell'istanza.

I componenti della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano a conoscenza per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle vigenti leggi.

La partecipazione ai lavori della Commissione:

- è gratuita;
- non dà titolo a rimborsi spese;
- per i dipendenti dell'Azienda Ospedaliera avviene in orario di servizio.

Titolo III

Classificazione dei reclami e miglioramento della qualità dei servizi

Art. 11 - Classificazione

Tutti i reclami, in qualsiasi forma presentati, conclusi l'iter procedurale con il proponente, vengono classificati a cura dell'U.R.P.

La documentazione relativa all'istruttoria viene allegata al singolo reclamo.

La classificazione consiste nel raggruppare i reclami secondo la loro natura e tipologia, nelle seguenti categorie:

- Aspetti relazionali;
- Umanizzazione;
- Informazioni;
- Tempo;
- Aspetti alberghieri e comfort;
- Strutture e logistica;
- Aspetti burocratici ed amministrativi;
- Aspetti tecnico-professionali;
- Richieste improprie o non evadibili (*Altro*).