



AZIENDA USL ROMA D REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI

ART.1 - Finalità della pubblica tutela

1. L'Azienda USL Roma D si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti dei suoi servizi secondo 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 negli accordi stipulati con le organizzazioni rappresentative dei cittadini.

2. L'Azienda USL Roma D riconosce come impegno prioritario la costante verifica dell'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 ai quali il presente Regolamento riconosce il diritto di tutela attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la Commissione Mista Conciliativa.

3. I reclami sono utilizzati dall'Azienda USL Roma D, 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 gestione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, 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, in particolare:

- della carta dei servizi adottata dall'Azienda USL Roma D
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1995 e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")
- del codice di comportamento dei dipendenti pubblici (Decreto 28 novembre 2000)
- dei codici deontologici delle professioni sanitarie
- dei principi contenuti negli accordi nazionali di lavoro in merito a doveri e norme comportamentali dei dipendenti
- della legge 241/90
- delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche (Decreto 165 del 30 marzo 2001)
- delle carte dei diritti firmate dall'Azienda USL Roma D con le associazioni di volontariato e/o gli organismi di tutela.

ART.3 - Titolari del diritto di tutela

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dall'Azienda USL Roma D, dai professionisti convenzionati, dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda USL Roma D. La richiesta di 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. Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di reclami, opposizioni, osservazioni, denunce o proposte contro atti o comportamenti che:



- limitano o negano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e socio-sanitaria, nonché quelle aventi carattere tecnico-amministrativo;
- ledono i diritti di dignità o riservatezza degli utenti;
- causano disservizio o disfunzione di qualunque natura;

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

4. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via amministrativa e giurisdizionale;

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, posta elettronica, tramite cassetta di raccolta o attraverso la stampa, all'Azienda USL Roma D o direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

- qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP riceva un reclamo, lo inoltra all'URP;
- qualora 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. 17/80;

b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP;

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

3. 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 l'Azienda si propone all'utenza.

ART.5 - Tempi di presentazione

1. I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza del disservizio o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14 comma 5 D.Lgs. 502/92 e successive modifiche. L'Azienda può valutare anche reclami presentati oltre tale termine se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali e personali del soggetto titolare del diritto di tutela, 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, provvede a protocollarli seguendo la procedura del protocollo generale informatizzato dell'Azienda, all'archiviazione degli stessi nel rispetto del diritto alla riservatezza degli utenti, e 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 UU.OO o strutture interessate per informare del reclamo affinché adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio;



b) predisporre, per gli altri casi, 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 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 ed informare la Direzione Sanitaria e/o Amministrativa;

d) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, civili o amministrative, dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione all'Ufficio legale;

e) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza (vedi art. 9);

f) attivare anche - fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto - procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, promovendo, 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 valutazioni 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 di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;

- richiedere relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda USL Roma D;

- accedere agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;

- informare la Direzione Sanitaria e/o Amministrativa nei casi in cui vengano in rilievo aspetti di competenza tecnico-professionale, concordando con essa le modalità di risposta;

- informare l'U.O. Affari Generali, l'Ufficio disciplina e l'Ufficio legale nei casi relativi a ipotesi di possibile responsabilità civile o disciplinare a carico di dipendenti, concordando le modalità di risposta all'utente.

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.

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.

TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

ART.9 - Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'Azienda con una funzione "super partes". La finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con 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 prestazione, al fine di contribuire al loro superamento. 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, 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 sia sulle problematiche connesse e/o implicate, formulando anche al Direttore Generale specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate.
3. Il Direttore Generale acquisisce il parere della Commissione Mista Conciliativa e dà informativa alla Commissione stessa, entro 60 giorni dal ricevimento del parere suddetto, dei provvedimenti eventualmente adottati.

ART.10 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.11 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione è composta di cinque membri, per ognuno dei quali è previsto un componente supplente:

- il presidente (esterno);
- due rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini;
- due dipendenti dell'Azienda USL Roma D.

2. La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore Generale il quale vi provvede:

- per i due 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.lg. n.502/92, e che risultano maggiormente rappresentative e operanti all'interno dell'Azienda USL Roma D. 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.lg.n.502/92 o che sono dipendenti dell'Azienda;
- per i due membri rappresentanti dell'Azienda USL Roma D, direttamente, garantendo di norma la presenza di un medico legale. Per tali membri, la partecipazione alle riunioni rientra tra gli obblighi di servizio;

Nella prima seduta d'insediamento vengono nominati dai componenti della Commissione il presidente ed il relativo supplente, espressione delle Associazioni, che per studi o esperienze dimostrino con idoneo curriculum la loro conoscenza in materia di tutela dei diritti, di problematiche sanitarie e giuridiche.

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 nel settore socio-sanitario.

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

ART. 12 - 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 decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.

3. 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.

4. La Commissione si riunisce validamente, purché siano presenti il presidente o il suo sostituto e almeno un componente interno e uno esterno.

5. La Commissione decide, di norma, entro 60 giorni.

6. 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.

7. 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.

ART.13 - 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'o.d.g. con la relativa documentazione, almeno 7 giorni prima della riunione, indicando i 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.14 - 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 devono 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, ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.lg. n.502/92.
7. Il Direttore Generale 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, 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.15 - 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 Lazio, Direzione Regionale tutela della salute e sistema sanitario regionale e al Difensore Civico Regionale.

TITOLO IV - ALTRI ADEMPIMENTI

ART. 16 - Relazione di servizio

1. L'URP predispose semestralmente una relazione sulla propria attività e sull'attività della Commissione Mista Conciliativa; la relazione è corredata da dati statistici circa le segnalazioni pervenute, le decisioni adottate, le strutture interne interessate e sui provvedimenti da queste assunti per rimuoverne le cause. 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 Difensore Civico Regionale, alla Commissione Mista Conciliativa, alla Conferenza Sanitaria Locale, alle Associazioni di Volontariato e Tutela accreditate presso l'Azienda ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.L.n.502/92.

3. Reports specifici a frequenza concordata sono elaborati e trasmessi ai Direttori dei Distretti, degli Ospedali, dei Dipartimenti ed all'U.O. Qualità e pianificazione strategica.

TITOLO V - NORME FINALI

ART.17- 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 USL Roma D 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. 18 Rinvio

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