

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

**REGOLAMENTO AZIENDALE
DI PUBBLICA TUTELA
AZIENDA ULSS 8 BERICA**

TITOLO I - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE

Art. 1 – Finalità

1. L’AULSS 8 Berica, in conformità alle vigenti disposizioni normative, adotta il presente Regolamento al fine di garantire la tutela degli utenti dell’Azienda ULSS 8 Berica nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni nonché al fine di rilevare le esigenze e le aspettative degli utenti del servizio sanitario e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l’individuazione e l’attuazione di azioni correttive.

Art. 2 - Oggetto e ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, istruttoria e conclusione dei reclami nonché le modalità di trattazione degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni relative a fatti, atti, comportamenti o attività dell’Azienda ULSS 8 Berica e delle strutture accreditate operanti sul territorio, ai sensi dell’articolo 14, comma 5, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”, della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”, della DGR n. 819 del 04 luglio 2023, della carta dei servizi aziendale, e nel rispetto di ogni ulteriore vigente normativa, ivi compresa quella in materia di diritto di accesso, di trasparenza e di tutela dei dati personali nonché della legge regionale n. 19 del 25 ottobre 2016, "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS".
2. Il presente Regolamento non si applica ai tempi e alle procedure sanitarie e ai protocolli clinici previsti da apposita normativa sanitaria.
3. Il presente Regolamento non si applica, altresì, ai procedimenti sulla responsabilità professionale di cui alla legge 8 marzo 2017, n. 24 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie” e successive modificazioni.

Art. 3 – Definizioni

1. Ai fini del presente Regolamento si intende per:

CONTATTO: evento relazionale con l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che genera un reclamo, un elogio, una osservazione/suggerimento/proposta o una richiesta di informazioni.

Il contatto, in base al contenuto, si concretizza in:

- a) **RECLAMO:** ogni comunicazione che esprime insoddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell’Azienda ULSS 8 Berica in quanto negano o limitano la fruibilità delle prestazioni.

- 1) **reclamo semplice**: le comunicazioni di cui al punto a), comunque presentate o ricevute nei modi indicati nell'art. 7, di pronta e facile soluzione. Per i reclami semplici la gestione, eventualmente anche a seguito di una prima istruttoria, spetta direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - 2) **reclamo complesso**: le comunicazioni di cui al punto a) comunque presentate o ricevute nei modi indicati nell'art. 7, che nel momento stesso in cui pervengono o a seguito di istruttoria, si rivelano di maggiore complessità. Per i reclami complessi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne cura l'istruttoria, fornisce parere al legale rappresentante dell'Azienda ULSS 8 Berica e predispone la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante dell'Azienda o da un suo delegato.
- b) **ELOGIO**: ogni comunicazione di apprezzamento/ringraziamento che esprime soddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda ULSS 8 Berica.
 - c) **OSSERVAZIONE/SUGGERIMENTO/PROPOSTA**: comunicazione finalizzata, dove possibile, a migliorare i servizi.
 - d) **RICHIESTA DI INFORMAZIONI**.

Art. 4 - Informazioni sul trattamento dei dati personali

1. I dati personali, conferiti con i reclami, gli elogi, le osservazioni i suggerimenti e le proposte, le richieste di informazioni e i dati acquisiti ai fini dell'istruttoria e della conclusione della relativa procedura sono trattati in ottemperanza del Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.).

Art. 5 - Conservazione dei documenti

1. La conservazione dei documenti, cartacei o digitali, è disciplinata ai sensi del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e dell'articolo 2220 del Codice Civile, dalla L.R. 14 dicembre 2007, n. 34 "Norme in materia di tenuta, informatizzazione e conservazione delle cartelle cliniche e sui moduli di consenso informato" nonché della normativa relativa alla conservazione della documentazione socio-sanitaria.

TITOLO II – PROCEDURA DI PRESENTAZIONE, ESAME E CONCLUSIONE DEI RECLAMI. MODALITÀ DI TRATTAZIONE DI ELOGI, OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI / PROPOSTE E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Art. 6 - Presentazione di reclami

1. I reclami possono essere presentati dai seguenti soggetti:
 - a) da ogni utente del SSN;
 - b) da parenti o affini ai sensi del Titolo V Libro I del Codice Civile appositamente delegati dall'interessato, da enti del Terzo Settore di cui all'art. 4 del D.Lgs 03 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) o da altri soggetti appositamente delegati dall'interessato.

Art. 7 - Modalità di presentazione dei reclami

1. I reclami possono essere presentati mediante:

- a) modulo disponibile sul sito internet o presso i Totem dislocati all'interno delle strutture aziendali da inviare, debitamente compilato e corredato dal documento di riconoscimento in corso di validità, dal consenso al trattamento dei dati personali e da ogni altro tipo di documentazione funzionale ai fini istruttori, tramite PEC o e-mail agli indirizzi:

protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it

protocollo@aulss8.veneto.it

- b) modulo cartaceo, debitamente compilato e corredato dal documento di riconoscimento in corso di validità, dal consenso al trattamento dei dati personali e da ogni altro tipo di documentazione funzionale ai fini istruttori, consegnato a mano allo sportello dell'Ufficio Protocollo;
- c) colloquio, anche telefonico, con il personale dell'URP a cui seguirà eventuale reclamo su apposito modulo corredato dalla suddetta documentazione.
2. Qualora una struttura organizzativa aziendale, diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, riceva reclami è tenuta ad inoltrarli immediatamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.
3. I reclami presentati da soggetti diversi dall'utente, devono essere sempre accompagnati dalla delega del soggetto interessato, con allegato un documento di riconoscimento.
4. Nel caso in cui l'interessato non sia in grado di formalizzare apposita delega, in quanto si trova in una situazione di impedimento temporaneo, il segnalante procede ai sensi dell'articolo 4 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e della vigente normativa in materia.
5. La presentazione di reclami non impedisce, né preclude, la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.
6. Qualunque reclamo che pervenga in forma anonima, non comporta l'avvio di un'istruttoria, ma può essere comunque monitorato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzato nell'ambito dei propri compiti istituzionali.
7. I reclami recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa sono esclusi dall'attività istruttoria e sono trasmessi ai competenti uffici al fine di garantire la tutela dei soggetti offesi e del decoro dell'Azienda ULSS 8 Berica.
8. I reclami, con richiesta di risarcimento di un danno o che comunque possono interessare la responsabilità civile dell'Azienda ULSS 8 Berica, sono immediatamente trasmessi ai competenti uffici.
9. I reclami che rientrano nella categoria whistleblower sono gestiti ai sensi della disciplina vigente in materia e della vigente normativa in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Art. 8 - Termini di presentazioni dei reclami

1. I reclami devono essere presentati, nei modi di cui al presente Regolamento, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente o gli altri soggetti di cui all'art. 6 abbiano avuto conoscenza di fatti, atti e comportamenti o attività dell'Azienda ULSS 8 Berica con cui si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni.
2. I reclami che pervengono oltre il termine di cui al comma 1, ma entro i 6 mesi, possono essere presi in esame e istruiti secondo quanto previsto dal presente Regolamento.
3. I reclami che pervengono oltre i 6 mesi dal momento in cui l'utente ne è venuto a conoscenza, non comportano né l'avvio di un'istruttoria né una risposta con le modalità di cui all'art. 10; possono essere comunque monitorati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzati nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

Art. 9 Procedura d'esame dei reclami

1. La gestione dei reclami semplici e complessi può prevedere l'invio della documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, ai responsabili delle strutture interessate affinché provvedano ad effettuare l'istruttoria e ad adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, trasmettendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico **entro 7 giorni lavorativi** relazioni o pareri necessari alla definizione.

Art. 10 - Conclusione dei reclami

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, con le modalità di cui al comma 2, predispone la risposta da comunicare all'utente entro il termine ordinatorio di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. La risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione Mista Conciliativa per i soli casi previsti all'articolo 13.
2. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, assicurando la conclusione in tempi certi e celeri del procedimento, predispone la risposta al reclamo secondo una delle seguenti modalità:
 - a) se trattasi di reclamo semplice, provvede a dare risposta all'utente su delega del Direttore Generale;
 - b) se trattasi di reclamo complesso, la conclusione avviene con risposta scritta protocollata a firma del Direttore Generale dell'Azienda ULSS 8 Berica o suo delegato.
3. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento del reclamo non si sia concluso entro il termine di cui al presente articolo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato, motivando il ritardo.

Art. 11 - Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni

1. Gli elogi, le osservazioni, i suggerimenti, le proposte e le richieste di informazioni presentate secondo le modalità previste dall'art. 7, sono gestiti dall'Ufficio Relazione con il Pubblico e trasmessi al servizio interessato.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico utilizza i dati degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni nell'ambito dei propri fini istituzionali.
3. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceva osservazioni/suggerimenti/proposte o richieste di informazioni è tenuta ad inoltrarli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.

TITOLO III - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Art. 12 - Relazioni di servizio

1. Al fine di consentire una costante valutazione e monitoraggio della qualità delle prestazioni rese, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, predisponde report annuali in rapporto ai reclami pervenuti, nonché le determinazioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e delle Commissioni Miste Conciliative di cui all'articolo 13.
2. I report di cui al comma 1, redatti secondo lo schema tipo predisposto da Azienda Zero, sono presentati alla stessa ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lett. h) della L.R. 25 ottobre 2016, n. 19, che predisponde una relazione di sintesi e la trasmette alla Regione – Area Sanità e Sociale.

TITOLO IV - COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art. 13 - Commissione Mista Conciliativa

1. L'utente può chiedere entro 30 giorni dalla comunicazione della risposta conclusiva del reclamo di cui all'art. 10, che l'esame venga deferito alla Commissione Mista Conciliativa, di seguito Commissione, tranne che per i casi previsti dal comma 3, del presente articolo.
2. La richiesta di attivazione della Commissione deve essere indirizzata al Presidente della Commissione dell'Azienda ULSS 8 Berica per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La suddetta richiesta deve essere debitamente motivata.
3. La Commissione non è competente qualora l'istanza di riesame riguardi:
 - a) aspetti tecnico-professionali;
 - b) aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali, ivi compresa la disciplina in materia di partecipazione alla spesa sanitaria;

- c) determinazioni delle Commissioni per l'Accertamento dell'Invalidità e leggi correlate o l'idoneità alla guida.
4. La Commissione è nominata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.
 5. La Commissione è composta da:
 - a) il Presidente, designato dal Garante Regionale dei diritti della persona tra persone esterne all'Azienda ULSS 8 Berica che diano affidamento per obiettività e competenza;
 - b) due membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda ULSS 8 Berica;
 - c) due membri rappresentanti degli enti del Terzo Settore, di cui art. 4 D.Lgs. 03 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore), rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela, aventi sede operativa nel territorio dell'Azienda ULSS 8 Berica oggetto di istanza o segnalazione negativa.
 6. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.
 7. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio. Al Presidente è corrisposta una indennità secondo quanto già disposto nella delibera n. 2240 del 25 luglio 2003, aggiornata alla normativa vigente.
 8. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda ULSS 8 Berica, o suo delegato, assume le funzioni di segretario della Commissione, predispone la documentazione per l'istruttoria e il verbale della seduta.

Art. 14 - Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti, all'interno dell'Azienda ULSS 8 Berica, con apposito regolamento approvato dal Direttore Generale, sentita la Commissione.
2. La Commissione è convocata dal Presidente ed esamina la richiesta di riesame sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.
3. Il riesame di cui al comma 1, dell'articolo 13, si conclude con un parere comunicato al Direttore generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.
4. Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento del parere di cui al comma 3, a comunicare all'utente e alla Commissione le determinazioni assunte in merito al parere stesso e a quanto in esso eventualmente proposto ed osservato, motivando l'eventuale non accoglimento dello stesso.
5. La Commissione, su richiesta del Direttore Generale, esprime pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.

6. Le sedute della Commissione, su decisione a maggioranza della stessa, possono essere svolte con modalità telematica.

TITOLO V - GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Art. 15 - Garante Regionale dei Diritti della Persona

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente regolamento, può accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. 24 dicembre 2013, n. 37 "Garante Regionale dei Diritti della Persona".
2. Il Garante regionale dei diritti della persona, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle commissioni.

TITOLO VI – TUTELA NELLE STRUTTURE SANITARIE PRIVATE ACCREDITATE

Art. 16 - Esercizio della tutela nelle Strutture Sanitarie Private Accreditate

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio, di cui al presente Regolamento, sono estesi anche agli utenti di strutture sanitarie private accreditate.
2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con l'Azienda ULSS 8 Berica devono assicurare agli utenti delle strutture sanitarie private accreditate, la tutela prevista dal presente Regolamento. La Commissione deve essere integrata da un membro delle strutture medesime.