

REGOLAMENTO DI TUTELA PUBBLICA

ASM Matera

(Decreto Legislativo 502/1992 e s.m.i.)

Proponente: Responsabile della Prevenzione della Corruzione, Direttore U.O.S.D. U.R.P. - Privacy - Comunicazione –
Privacy - Trasparenza: Dott. Achille SPADA
Approvazione: Direttore Generale ASM: Dottoressa Sabrina PULVIRENTI
(Decreto legislativo 502/1992 e s.m.i.)

Regolamento di Pubblica Tutela

Titolo 1. L'U.R.P.

Art. 1. - L'Ufficio Relazioni col Pubblico.

L'U.R.P. assolve le seguenti funzioni:

- Ascolto e accoglienza
- Informazione
- Tutela

Per l'**Azienda** la funzione di tutela si esplica attraverso il ricevimento di segnalazioni, reclami e contestazioni, compresa la gestione del relativo percorso, fino alla risposta all'utente.

1.1. - Per "segnalazione" si intende una comunicazione del cittadino/utente in un'ottica proattiva, cioè volta a far presente delle criticità o anomalie riscontrate nell'erogazione di un servizio da parte dell'Azienda al fine di promuovere azioni per il miglioramento dei servizi resi all'utenza. La segnalazione può risolversi con una eventuale risposta di cortesia e non attiva la procedura tipica del reclamo.

1.2. - Per "reclamo" si intende una espressione di insoddisfazione che ha lo scopo di rappresentare un disservizio o cattivo esercizio di funzioni da parte dell'Azienda incidente sulla sfera giuridica dei soggetti interessati ed è volto al conseguimento di un riscontro formale.

1.3. - Per "contestazione" si intende una formale richiesta di intervento volta ad accertare la ritenuta lesione del diritto ed eliminarla anche mediante una eventuale richiesta di rimborso.

La presentazione di tali esposti non impedisce, né preclude, la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14, comma 5 del Decreto Legislativo. 502/92 e successive modifiche.

Di norma, entro 5 giorni dal ricevimento della scheda o lettera di reclamo, l'URP trasmette la pratica ai Direttori di U.O. e/o Responsabili di Servizio competenti e/o alla Direzione Generale.

Presso l'U.R.P. è operativo un Registro interno nel quale vengono inseriti i dati raccolti nelle schede/lettere/ecc., ai fini della gestione del percorso della segnalazione, nel rispetto della riservatezza degli utenti.

Titolo 2. Presentazione segnalazioni, reclami e contestazioni.

Art. 2. - Finalità della tutela.

L'Azienda Sanitaria Locale di Matera si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti, sostenendo la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

Agli utenti il presente regolamento riconosce due livelli di tutela:

- I istanza al Direttore Generale, tramite l'U.R.P.;
- II istanza alla Commissione Mista Conciliativa.

Art. 3. - Soggetti che possono chiedere la tutela.

La tutela può essere richiesta dagli utenti direttamente o indirettamente tramite familiari, soggetti terzi espressamente delegati, organismi di volontariato e/o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso l'Azienda Sanitaria espressamente delegati.

La tutela si esplica mediante la facoltà concessa ai suddetti soggetti di presentare segnalazioni, reclami e contestazioni contro atti o comportamenti che limitino o neghino l'erogazione dei servizi richiesti, nonché suggerimenti e proposte.

Art. 4. - Modalità di presentazione di segnalazioni, reclami e contestazioni.

Gli utenti e gli altri soggetti individuati all'art. 2, esercitano il proprio diritto mediante:

1. colloquio con il personale dell'U.R.P., cui dovrà seguire, su apposito modulo, la stesura da parte dell'utente del caso che si intenda segnalare, debitamente sottoscritta e comprensiva dei propri dati, verificati contestualmente dal personale U.R.P.;
2. consegna diretta presso gli Uffici URP o Ufficio Protocollo dell'ASM in via Montescaglioso – Matera ovvero presso l'Ufficio accettazione dell'Ospedale Giovanni Paolo II di Policoro;
3. istanza in carta semplice inviata tramite posta ordinaria all'indirizzo ASM, Ufficio URP, via Montescaglioso snc, 75100 Matera;
4. E mail all'indirizzo urp@asmbasilicata.it;
5. PEC all'indirizzo comunicazione.urp.privacy@pec.asmbasilicata.it.

Lo schema di segnalazione-reclamo-contestazione è contenuto nell'apposito modello distribuito presso l'U.R.P., o l'Ufficio Protocollo dell'ASM nonché disponibile sul sito dell'Azienda.

L'istanza deve essere debitamente sottoscritta dall'istante e corredata da documento di riconoscimento e/o firma digitale ed eventuale delega in uno con il documento d'identità del delegante;

L'Azienda, in qualità di titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con i moduli succitati, con modalità analogiche e/o informatiche e telematiche, per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri ivi incluse le finalità di trattazione delle istanze pervenute nonché di archiviazione e di analisi per scopi statistici.

Art. 5. - Tempi di presentazione.

Le segnalazioni, i reclami e le contestazioni dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento da segnalare presuntivamente lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14 comma 5 Decreto Legislativo 502/92 e successive modifiche. Sono presi in esame anche i reclami e le contestazioni presentati dopo la scadenza di tale termine, comunque non oltre 6 mesi, qualora il ritardo sia giustificabile per cause di forza maggiore.

Art. 6. – Istruttoria e termini per le risposte.

Per l'espletamento dell'attività istruttoria, l'URP procederà alla trasmissione dei reclami, contestazioni ed eventualmente delle segnalazioni ai Responsabili degli Uffici interessati e per conoscenza alla Direzione Strategica al fine di acquisire tutti gli elementi utili alla formazione di un giudizio ed alla redazione della risposta.

I Responsabili di strutture o servizi dovranno fornire riscontro per iscritto, di norma entro 7 giorni dalla richiesta. In caso di mancato riscontro l'URP procederà a sollecitare gli Uffici competenti e ad inoltrare i solleciti, in uno con i reclami, alla Direzione Strategica per le opportune valutazioni circa il ritardato riscontro.

I tempi di istruttoria decorrono dalla data di ricezione, da parte dell'URP, qualora l'istanza sia trasmessa con protocollazione al Protocollo Generale dell'Azienda e assegnata all'Ufficio, ovvero dalla data di Registro interno di cui al precedente articolo.

L'istruttoria si diversifica in relazione alla complessità del caso in esame:

- a) per le segnalazioni di più agevole definizione, l'eventuale riscontro viene fornito nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- b) per i reclami e le contestazioni che comportano l'avvio di un'istruttoria formale, l'URP provvederà a fornire riscontro non oltre 30 giorni dal ricevimento dell'istanza. Nei casi più complessi in cui vi siano più strutture interessate oppure nel caso sia necessario l'acquisizione di pareri diversi o approfondimenti ulteriori, ovvero un supplemento di istruttoria, la risposta al cittadino è garantita di norma entro 45 giorni. In questi casi, viene data una comunicazione scritta al cittadino o all'associazione che lo rappresenta sulle ragioni del protrarsi dell'istruttoria. Tale comunicazione interrompe i tempi di risposta previsti dalla normativa vigente.

In ordine al contenuto del riscontro, l'U.R.P. è autorizzato a comunicare esclusivamente in merito a disfunzioni di carattere organizzativo e logistico, con espressa esclusione di tutti i contenuti di natura sanitaria.

L'Azienda Sanitaria di Matera (ASM) non intende trattare dati personali relativi a condanne penali e reati nonché a categorie particolari di dati personali (sensibili) che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, i dati genetici, i dati biometrici, i dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

- c) i reclami pervenuti in forma anonima non saranno presi in considerazione. Tuttavia, potranno eventualmente essere declassati a segnalazioni, alle quali non seguirà riscontro né registrazione, e potranno essere oggetto di valutazione interna quali indicatori per individuare eventuali criticità.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta fornita dall'URP può richiedere l'attivazione delle procedure stabilite dal successivo articolo 9.

Art. 7. – Ufficio Legale.

Nel caso in cui i reclami lascino presupporre un seguito di natura risarcitoria, relativamente a responsabilità civile, l'URP dovrà contestualmente trasmetterli anche all'Ufficio Legale oltre che ai Responsabili degli Uffici competenti al riscontro.

I Responsabili degli Uffici interessati dovranno, pertanto, condividere il riscontro con l'Ufficio Legale e/o eventualmente con la Direzione Strategica, salvo che il cittadino non abbia proposto formale richiesta di risarcimento del danno all'ufficio legale medesimo. Negli altri casi la lettera di risposta conclusiva sarà predisposta dal Responsabile URP, sulla base delle indicazioni del Direttore/Responsabile dell'Unità Operativa interessata.

Nei casi in cui in tali riscontri siano trattati dati sanitari il reclamante verrà invitato a rapportarsi direttamente con i sanitari interessati di riferimento.

Art. 8. – Report sulle attività di gestione dei reclami

L'URP periodicamente relaziona sull'attività espletata con:

- Report trimestrale: redatto a cura degli operatori U.R.P. utilizzando i dati inseriti nel registro informatizzato aziendale e presentato al Direttore della UOSD, il quale lo inoltra all'OIV e alla Direzione Strategica;
- Report annuale aziendale: redatto a cura del Direttore dell'U.O. U.R.P., con la collaborazione degli operatori U.R.P. Viene presentato al Direttore Generale, all'O.I.V. e pubblicato sul sito aziendale, nella sezione Amministrazione Trasparente.

Titolo III. Commissione Mista Conciliativa.

Art. 9. - Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione Mista Conciliativa è un organo collegiale di tutela di secondo livello, a composizione paritetica.

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 all'erogazione del servizio da parte dell'ASM, al fine di contribuire al loro superamento.

Art. 10. - Compiti.

Nei casi in cui l'utente si dichiara insoddisfatto della definizione del reclamo, entro 30 giorni dal ricevimento della risposta, può presentare richiesta di riesame alla Commissione Mista Conciliativa, con formale e dettagliata istanza, a cui spetta la valutazione delle doglianze medesime.

Art. 11. - Composizione.

E' costituita un'unica Commissione Mista Conciliativa per l'Azienda Sanitaria, con apposito atto deliberativo del Direttore generale dell'ASM.

La commissione è composta da 5 membri per ognuno dei quali è previsto un componente supplente:

- Difensore Civico della Regione Basilicata quale Presidente della commissione o suo delegato;
- Direttore Sanitario o suo delegato;
- Operatore medico in rappresentanza della Medicina Legale e della gestione del Rischio;
- Operatore UOSD URP - Comunicazione - Ufficio Stampa - Privacy;
- Rappresentante delle Associazioni e Organizzazioni di tutela dei cittadini, con priorità alle associazioni che hanno consolidati rapporti convenzionali con l'ASM.

I titolari e i supplenti della Commissione interni all'ASM sono designati con Deliberazione dal Direttore Generale. Funge da segretario della Commissione l'operatore dell'ufficio URP.

I membri rappresentanti degli organismi di tutela e di volontariato (supplenti e titolari) sono designati dalle associazioni accreditate presso l'Azienda Sanitaria, in quanto intrattengono rapporti con le medesime, ai sensi dell'art. 14 comma 7 del Decreto Legislativo 502/92 e successive modifiche.

Le sedute della commissione sono valide con la presenza di almeno 3 componenti (Presidente incluso).

La Commissione potrà dotarsi di Regolamento interno di funzionamento.

Art. 12. - Diritti e doveri dei membri della Commissione Mista Conciliativa.

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

Art. 13. – Attività del Presidente della Commissione Mista Conciliativa.

Il Presidente della Commissione Mista Conciliativa:

- Riceve ed istruisce le istanze di riesame ponendo in essere tutti gli atti necessari al fine di sottoporre il caso alla Commissione;
- Convoca e presiede la Commissione;
- Cura gli adempimenti relativi alle determinazioni della stessa e ne sottoscrive gli atti.

Art. 14. – Attività della Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione Mista Conciliativa, direttamente e/o indirettamente, avvalendosi di autonomi poteri di indagine, compie accertamenti in relazione al caso sottoposto a giudizio. Ha facoltà di ascoltare le parti interessate ed esponenti delle Associazioni di Volontariato e Tutela, di accedere ai documenti inerenti l'oggetto della controversia, come pure

di chiedere documenti al Direttore Generale ed ai Dirigenti dell'ASM, nei limiti della riservatezza degli atti e dei documenti.

Ha, altresì, la facoltà di accedere alle strutture della ASM e di verifica delle situazioni, circostanze e condizioni correlate con i fatti e i comportamenti denunciati nell'esposto, nei limiti e nel rispetto delle esigenze organizzative dell'Azienda e delle prerogative professionali degli operatori, tanto allo scopo di effettuare riscontri sulle ipotizzate violazioni dei diritti del cittadino, identificare il soggetto o i soggetti responsabili della violazione, comporre le controversie.

La Commissione si riunisce per valutare le istanze tenendo presente la qualità e la quantità dei casi da esaminare.

La Commissione si può riunire in seduta straordinaria su richiesta di due membri facenti parte della stessa, per i casi di indifferibile necessità.

La Commissione si riunisce presso la sede centrale dell'Azienda Sanitaria.

Di tutte le sedute viene redatto verbale.

Art. 15. – Durata del mandato

La durata del mandato è di tre anni.

Gli incarichi del Presidente e dei componenti della Commissione sono gratuiti e non prevedono gettoni di presenza.

L'Azienda Sanitaria assicura alla Commissione Mista conciliativa un supporto tecnico-logistico per l'espletamento delle funzioni.

Art. 16. – Definizione del procedimento.

Il procedimento conciliativo si concluderà con una pronuncia. L'atto decisorio della commissione conterrà:

- una succinta esposizione dell'oggetto, con l'identificazione delle parti in causa;
- una sintetica descrizione dell'istruttoria,
- la motivazione delle determinazioni assunte;
- la modalità di adozione dell'atto (a maggioranza, all'unanimità, con astensione o meno);
- la pronuncia nel merito;
- l'eventuale riscontro di soddisfazione o insoddisfazione della parte lesa, se presente.

La pronuncia della Commissione fa salva ed impregiudicato ogni eventuale procedimento precedentemente, contestualmente o susseguentemente avviato dall'Autorità Giudiziaria ed ogni altro provvedimento consentito e/o previsto da leggi e regolamenti dello Stato e di altri soggetti abilitati per legge.

La predetta pronuncia è trasmessa entro 3 giorni dalla sottoscrizione al Direttore Generale per l'adozione della decisione definitiva sulla questione posta, che viene comunicata ai soggetti interessati.

Art. 17. – Relazione annuale.

Il Presidente produrrà una relazione sull'attività della Commissione.

Art. 18. – Tutela giudiziale e giurisdizionale.

Resta salvo ed impregiudicato il diritto dei cittadini di ricorrere alla Magistratura competente, agli organi conciliativi previsti da leggi e regolamenti speciali, nonché al Magistero del Difensore Civico.