



REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Indice

Premessa.....	3
Art. 1 - Finalità.....	3
Art. 2 – Ambito di applicazione.....	3
Art. 3 - Soggetti che possono esercitare il diritto di tutela.....	3
Art. 4 – Modalità di presentazione della comunicazione.....	4
Art. 5 – Termini di presentazione.....	4
Art. 6 – Identificazione del segnalante e del delegato.....	4
Art. 7 - Istruttoria - Soggetti destinatari della segnalazione.....	5
Art. 8 – Modalità e tempi di risposta.....	6
Art. 9 – Solleciti.....	6
Art. 10 – Trasmissione.....	6
Art. 11 – Incontri chiarificatori.....	7
Art. 12 – Segnalazione interna disservizi.....	7
Art. 13 – Statistiche e Reports.....	7

Premessa

L'Azienda Sanitaria Zero è impegnata ad operare nel rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia secondo quanto stabilito dalla Carta dei servizi ai sensi del D.P.C.M. del 19 maggio 1995.

L'Azienda Sanitaria riconosce come prioritaria l'attività continua di verifica dell'adeguatezza delle prestazioni erogate, con riferimento ai bisogni e alle attese dei propri utenti. A tal proposito, al fine di migliorare gli standard qualitativi, si intende attivare strumenti di ascolto continuo attraverso la raccolta e la gestione dei contributi, sia in forma di osservazioni che segnalazioni che gli utenti effettueranno.

L'analisi di tali segnalazioni permette di individuare aspetti critici delle qualità delle prestazioni che possono consentire l'attivazione di percorsi di miglioramento delle procedure.

Art. 1 - Finalità

Il presente regolamento ha lo scopo di garantire la tutela del Cittadino, disciplinando le modalità di presentazione e di gestione delle segnalazioni e reclami da parte degli utenti e/o loro parenti, i cittadini, organismi di volontariato e altri soggetti di tutela dei diritti.

È possibile presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato URP) segnalazioni o reclami relativi ad atti, comportamenti e/o situazioni che negano, limitano, violano la dignità della persona e negano e/o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale oppure situazioni di disservizio o disfunzione di varia natura. Gli utenti possono altresì inoltrare proposte e suggerimenti per migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni nonché segnalare situazioni positive ed elogi agli operatori.

Art. 2 – Ambito di applicazione

L'attività di tutela del cittadino si realizza attraverso la gestione delle comunicazioni che si possono distinguere in:

- segnalazione: osservazioni, indicazioni specifiche di criticità o rilievi di un disservizio da parte del cittadino/utente al fine di segnalare la necessità di azioni di miglioramento;
- reclamo: espressione di insoddisfazione con la quale l'utente esprime un disagio/disservizio nei confronti dell'Azienda;
- suggerimento: ha lo scopo di fornire indicazioni volte al miglioramento dei servizi;
- encomio: espressione di soddisfazione dell'utente presentata all'Azienda sotto qualsiasi forma/modalità.

Art. 3 - Soggetti che possono esercitare il diritto di tutela

Il diritto di tutela può essere esercitato da qualsiasi cittadino/utente direttamente o da persona delegata, o da Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme dettate dal "GDPR 2016/679" e del Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

Per garantire la riservatezza dei dati il segnalante dovrà esibire un documento di identità in corso di validità e nel caso di segnalazioni presentate da terzi sarà necessaria delega scritta e copia del documento di identità dell'interessato.

Art. 4 – Modalità di presentazione della comunicazione

La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati direttamente dall'Azienda o dai professionisti convenzionati.

Il ricevimento della segnalazione o del reclamo determina l'avvio del percorso di tutela se regolarmente presentata, completa di generalità e sottoscrizione. Qualora la comunicazione venga presentata da soggetto diverso dall'interessato e risulti carente dei requisiti necessari, l'URP provvede a dare tempestiva comunicazione al segnalante della necessità di integrazione ai fini del riscontro.

In caso di mancata integrazione non sarà possibile riscontrare la segnalazione.

Nel caso in cui le segnalazioni e i reclami, anonimi o privi della necessaria forma, presentino aspetti rilevanti, verranno comunque trattati per la verifica dei fatti evidenziati e per l'eventuale adozione di misure idonee a eliminare le criticità.

Gli utenti e gli altri soggetti, individuati dall'art. 2, esercitano il proprio diritto di segnalazione con:

- Lettera in carta semplice, consegnata all'Ufficio Protocollo di Azienda Zero o spedita all'URP;
- Compilazione dell'apposito modulo allegato al presente regolamento e reperibile sul sito aziendale, o inoltrando la comunicazione attraverso una delle seguenti modalità:
 - via PEC all'indirizzo protocollo@pec.aziendazero.piemonte.it ;
 - via e-mail all'indirizzo URP urp@aziendazero.piemonte.it, includendo nel testo del messaggio l'indirizzo di residenza e il recapito telefonico.

La presentazione della segnalazione non preclude la possibilità di adire le vie legali, ai sensi dell'art.14, comma 5, decreto legislativo n.502/1992, ma, nel caso di procedura già avviata in via giudiziale, l'URP non procederà alla gestione della segnalazione.

Art. 5 – Termini di presentazione

Ai sensi dell'art.14 comma 5 del d.lgs.502/1992, le segnalazioni e i reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento percepito come lesivo dei propri diritti e possono essere presentate oltre i termini solo in ragione di giustificazioni relative a condizioni ambientali o personali dell'avente diritto. L'Azienda può valutare segnalazioni o reclami presentati oltre tale termine se ricorrono le predette condizioni e in ragione della gravità del contenuto, purché sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

Non è previsto un termine per la presentazione di encomi o suggerimenti.

Art. 6 – Identificazione del segnalante e del delegato

Il cittadino/utente che intenda presentare una segnalazione dovrà allegare copia del documento di identità in corso di validità alla segnalazione spedita tramite posta o posta elettronica.

Qualora il segnalante deleghi un'altra persona o Associazioni di volontariato/Organismi di Tutela per la formulazione della segnalazione, dovrà produrre la delega scritta corredata del

proprio documento di identità in corso di validità.

Le segnalazioni riferite a problemi di carattere generale, non riguardanti prestazioni, ovvero non riportanti dati personali e/o sensibili di alcuno (riguardanti ad esempio aspetti organizzativi, logistici, ecc.) potranno essere accettate senza l'identificazione del segnalante.

Art. 7 - Istruttoria - Soggetti destinatari della segnalazione

L'URP verifica preliminarmente la completezza della documentazione pervenuta prima del formale avvio del procedimento, chiedendo eventuali integrazioni. In questo caso vi è una sospensione del termine sino al ricevimento dell'implementazione.

Le istanze che lasciano presupporre un seguito risarcitorio e di riserva risarcitoria vengono trasmesse per competenza all'Ufficio Legale e Contenzioso e per conoscenza alla struttura coinvolta, evidenziando al segnalante che non è più percorribile la tutela di cui al presente regolamento, in quanto viene attivato il percorso risarcitorio. L'URP pertanto archivia la pratica.

Le segnalazioni/reclami presentati o ricevuti nei modi sopraindicati, qualora non trovino immediata soluzione, dovranno essere istruiti o trasmessi entro i **5** giorni successivi, ai soggetti indicati di seguito.

Le segnalazioni riguardanti il **personale medico** saranno indirizzate:

per competenza al dirigente apicale della struttura;
per conoscenza al Direttore Sanitario.

Le segnalazioni riguardanti il **personale delle professioni sanitarie/personale di supporto** saranno indirizzate:

per competenza a:

- dirigente Di.P.Sa.
- dirigente apicale della struttura di appartenenza;

Le segnalazioni riguardanti gli ambiti **amministrativo e tecnico** saranno indirizzate alle strutture competenti.

Le segnalazioni riguardanti **problemi generali di ordine gestionale, organizzativo, tecnico - strutturale** saranno indirizzate

per competenza a:

- dirigente apicale della struttura di appartenenza;

per conoscenza a:

- Direttore Amministrativo

Le segnalazioni inerenti un soggetto chiaramente identificabile (es. segnalazioni che riportano un nome) saranno inviate per competenza anche al diretto interessato.

Le segnalazioni di **ringraziamento/elogio** saranno trasmesse al diretto interessato e per conoscenza a:

- dirigente apicale della struttura di appartenenza;
- dirigente Di.P.Sa. relativamente al personale delle professioni sanitarie;
- struttura Risorse umane;
- utente.

Art. 8 – Modalità e tempi di risposta

A seconda della tipologia della segnalazione la risposta potrà essere redatta secondo le seguenti modalità:

1. i soggetti responsabili per competenza della segnalazione forniranno all'ufficio URP, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i **15 giorni dal ricevimento**, una relazione recante le informazioni e/o chiarimenti richiesti, così che l'URP possa fornire la risposta all'utente entro i **30 giorni** dalla data di protocollo dell'istanza.
2. L'URP potrà richiedere, qualora lo ritenesse opportuno un'ulteriore integrazione scritta per redigere un'adeguata risposta da indirizzare all'utente. i soggetti responsabili per competenza e le parti aziendali interessate vengono coinvolti in un incontro finalizzato all'analisi dell'accaduto e predispongono congiuntamente una risposta che l'URP inoltrerà al segnalante entro i **30 giorni** dalla data di protocollo dell'istanza.

Nel caso di situazioni di particolare complessità, il termine dei **30 giorni** potrà essere prorogato, previa comunicazione al segnalante, per un tempo non superiore ai **90 giorni**.

Art. 9 - Solleciti

Qualora non pervenga la risposta da parte degli interessati entro il periodo indicato, l'URP procederà all'invio di una **lettera di sollecito**, trasmessa per competenza o conoscenza tutti i soggetti di cui all'Art. 6 del presente regolamento.

Inoltre, prima dello scadere dei 30 giorni, l'URP procederà all'invio al segnalante di una comunicazione di proroga dei tempi di risposta.

I casi di **inadempienza al primo sollecito**, al fine di intraprendere le necessarie azioni, saranno segnalati a:

- Direttore Sanitario;
- Direttore Amministrativo.

Art. 10 - Trasmissione

Tutte le strutture di Azienda Zero, qualora ricevano reclami/segnalazioni, dovranno immediatamente trasmetterli all'Ufficio Protocollo Aziendale che lo assegnerà all'URP, segnalando gli eventuali provvedimenti già adottati.

Art. 11 – Incontri chiarificatori

Al fine di agevolare il percorso di soluzione del reclamo, se ritenuto opportuno, l'URP, in condivisione con le parti aziendali interessate, potrà organizzare incontri chiarificatori tra le suddette parti e il segnalante.

Art. 12 – Segnalazione interna disservizi

Laddove il personale URP riceva richiesta di supporto da parte del cittadino relativamente a criticità e/o disservizi rilevanti e/o ripetuti nel tempo, oltre a fornire un intervento tempestivo mirato alla rapida risoluzione del problema, trasmetterà opportuna segnalazione interna alle strutture e direzioni sanitarie di competenza, al fine di permettere un tempestivo monitoraggio del problema e l'eventuale programmazione di interventi idonei al miglioramento del servizio.

Art. 13 – Statistiche e Reports

L'URP produrrà un report statistico annuale sull'andamento delle segnalazioni, reclami encomi/elogi, suggerimenti, evidenziando le criticità riscontrate, i punti di eccellenza e le eventuali azioni di miglioramento da intraprendere. I report saranno trasmessi alla direzione, per intraprendere azioni correttive e/o preventive, al fine di raggiungere obiettivi di miglioramento della qualità.

Il report annuale verrà pubblicato sul sito Istituzionale dell'Azienda, nella sezione "*Amministrazione trasparente*".