



REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

PREMESSA

Il presente Regolamento costituisce importante riferimento per le politiche dell’Azienda, mirate alla “partecipazione ed all’ascolto”, nonché ai “rapporti” con i destinatari delle politiche e delle attività di tutela della salute e per il perseguimento di quelle per il miglioramento continuo della qualità generale e dei servizi e delle prestazioni resi disponibili dall’Azienda, rispetto ai bisogni ed alle aspettative delle persone che ad essa si rivolgono/affidano.

La disciplina, che segue, è articolata in due “Titoli”, riguardanti: il primo livello di tutela, partecipazione ed ascolto, avente, come garante, la Direzione aziendale, che si avvale dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ed, ove occorra, del Comitato Consultivo Misto (C.C.M.); un secondo livello di tutela, costituito dalla “Commissione Mista Conciliativa”.

TITOLO I - IL PRIMO LIVELLO DI TUTELA

Art. 1. AMBITI DELLA TUTELA E DELLA PARTECIPAZIONE

1. Gli utenti, loro parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti e accreditati presso l’Azienda Ospedaliero Universitaria “Policlinico Riuniti” di Foggia (nel presente regolamento indicati con il termine “utente”) possono presentare, ai sensi del vigente Regolamento (UE) 2016/679 in materia di Tutela della Privacy, segnalazioni, osservazioni, rimostranze, denunce (nel presente regolamento indicati con il termine “reclamo”) in riferimento ad atti, provvedimenti, atteggiamenti, comportamenti, situazioni organizzative e/o operative, in conseguenza dei quali:
 - a. si neghi o si limiti l’accessibilità e la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria di competenza dell’Azienda (art. 14 del D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni);
 - b. si verifichino disservizi o disfunzioni di varia natura o comunque situazioni di potenziale lesione del diritto degli utenti alla tutela della salute ed al rispetto della propria dignità e della propria riservatezza;
 - c. si rilevi la necessità di avanzare proposte e suggerimenti per migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni, per promuovere lo snellimento delle procedure, la semplificazione dei percorsi assistenziali o la eventuale modifica di altri aspetti dell’organizzazione, la cui potestà di organizzazione e disciplina è riconosciuta all’Azienda entro i limiti della normativa nazionale e regionale vigente.
2. Ulteriore espressione della partecipazione è costituita dall’elogio, inteso come manifestazione positiva e/o di soddisfazione, rivolta dagli utenti e/o dalle rappresentanze degli stessi e/o dalle organizzazioni del volontariato in campo di tutela della salute, rispetto alle attività dell’Azienda e delle sue Strutture operative/servizi od ai comportamenti umani e professionali di singoli operatori e di gruppi degli stessi. L’Azienda considera gli “elogi” importanti strumenti di stimolo al miglioramento degli impegni dei singoli e della intera Organizzazione e ne promuove una finalizzata “comunicazione”, interna ed esterna.

Art.2. MODALITA’ E STRUMENTI DI RECLAMO

1. I soggetti, come individuati dall’art. 1, che intendano presentare un reclamo esercitano le proprie facoltà scegliendo tra le seguenti procedure:
 - a. lettera, in carta semplice, indirizzata al Direttore Generale dell’A.O.U. - Policlinico “Riuniti”



Viale Pinto n.1 - Foggia, o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della stessa Azienda nelle sue articolazioni e punti contatto con l'utenza;

- b. compilazione dell'apposito modulo, disponibile presso l'Ufficio URP e sulla pagina dedicata del sito istituzionale <https://www.sanita.puglia.it/web/ospedaliriunitifoggia.it>.

Tale modulo, debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto, può essere riconsegnato allo stesso Ufficio o trasmesso successivamente all'indirizzo urp@ospedaliriunitifoggia.it;

- c. e-mail indirizzata a urp@ospedaliriunitifoggia.it;
 - d. colloquio telefonico o diretto con il Responsabile dell'URP o un suo delegato.
2. La modalità di cui alla lett. "d." del precedente comma non attiva un'istruttoria con risposta formale dell'Azienda, ma solo una verifica e un'eventuale soluzione del problema posto. Le segnalazioni anonime o compilate in maniera incomprensibile non daranno luogo ad alcun tipo di procedura.

Art. 3. TEMPI PER LA PRESENTAZIONE

1. I reclami devono essere presentati, nei modi suddetti, entro 60 giorni dalla data dell'evento segnalato.
2. Solo eccezionalmente potrà essere accolto un reclamo oltre il termine indicato e, particolarmente, quando il ritardo sia motivato o giustificato da condizioni personali del soggetto agente, fatta salva la definizione dei tempi di risposta da parte del Responsabile dell'URP, comunque, da realizzarsi nel rispetto di quelli massimi e delle modalità previsti dalla disciplina generale aziendale in materia di procedimenti amministrativi.

Art. 4. CASI DI COMPLESSITA'

1. Per i reclami di evidente complessità e non immediata soluzione o che lasciano intravedere ipotesi rilevanti di responsabilità personale o comportamenti sostanzialmente inadeguati da parte dei dipendenti (sanitari o amministrativi), l'URP avvia l'istruttoria e provvede a darne comunicazione alla Direzione aziendale, in tempi rapportati all'urgenza del caso.
2. Nei casi di cui al precedente comma, l'URP provvede a dare notizie, a chi ha presentato il reclamo, circa gli eventuali maggiori tempi di risposta, altresì fornendo tutte le altre indicazioni, previste per legge, relative al procedimento.

Art. 5. PROCEDURE DI ESAME

1. Entro 5 giorni dal ricevimento dei reclami, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Direttore/Responsabile della Struttura interessata affinché provveda, entro 10 giorni, ad effettuare la pertinente istruttoria interna, acquisendo ogni elemento necessario alla definizione del riscontro relativo alla segnalazione ricevuta.

Art. 6. ATTIBUZIONI DELL'U.R.P. IN MATERIA DI RECLAMI

1. E' demandato all'URP il compito di:
 - a. Ricevere, comunicare e custodire i reclami presentati a norma dell'art. 1 del presente regolamento;
 - b. predisporre adeguata istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per i reclami di più agevole e immediata definizione;
 - c. per i reclami di non immediata soluzione, curarne l'istruttoria, al fine di fornire il parere/proposta al Direttore Generale dell'Azienda per la necessaria definizione della risposta scritta al soggetto che ha presentato il reclamo. L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria, di cui custodisce e gestisce l'archivio, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione dei giudizi, richiedendo, all'uopo, relazioni o pareri direttamente ai Direttori/Responsabili delle Strutture;
 - d. formulare, eventualmente ed in base alle conoscenze dei fatti direttamente acquisite in sede di



- istruttoria, proposte al Direttore Generale, Amministrativo e Sanitario, nonché ai Direttori/Responsabili di Struttura circa i provvedimenti da adottare o le iniziative da assumere per evitare la persistenza dei disservizi segnalati dall'utenza;
- e. fornire a chi ha presentato il reclamo tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantirgli la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
 - f. proporre, in occasione della programmazione annuale, iniziative di miglioramento dei livelli di partecipazione, da portare a conoscenza degli utenti;
 - g. predisporre la lettera di risposta a chi ha presentato il reclamo, che sarà sottoposta alla firma del Direttore Generale dell'Azienda; ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo n.502/92, come modificato dal D. L.gs. n.517/93, la presentazione del reclamo non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giudiziale;
 - h. curare l'organizzazione della Conferenza dei Servizi, convocata dal Direttore Generale dell'Azienda, a norma dell'art. 14 comma 4, del D.Lgs. 502/92;
 - i. proporre, ove necessario, incontri tra i Direttori/Responsabili di Struttura, degli Uffici e dei Servizi dell'Azienda e le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, per l'esame e la proposta di strategie finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi erogati dall'Azienda;
 - j. garantire il supporto tecnico-amministrativo alla Commissione Mista Conciliativa e quello strumentale appositamente assegnato, a tali fini, dalla Direzione dell'Azienda.

Art. 7. FUNZIONI DEL RESPONSABILE DELL'URP

1. Il Responsabile dell'URP - nominato con delibera del Direttore Generale - svolge, con l'ausilio del personale assegnato alla Struttura, le seguenti funzioni:
 - a. accoglie le segnalazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
 - b. provvede a istruire le segnalazioni di agevole ed immediata risoluzione;
 - c. dispone l'istruttoria per i reclami e, per quelli di più facile soluzione, fornisce tempestivamente risposta all'utente;
 - d. propone al Direttore Generale, l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa di cui viene a conoscenza, per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela dei Diritti del Cittadino, o qualora da questi espressamente richiesto, a motivo di gravi violazioni del regolamento dei diritti e dei doveri dell'utente malato; formalmente adottato;
 - e. assolve alle procedure connesse agli articoli 4) e 5) del presente regolamento e predispone le risposte agli interessati;
 - f. nel caso in cui chi presenti il reclamo dichiari insoddisfazione per la risposta ricevuta, provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo, anche mediante il coinvolgimento e la collaborazione di uno o più organismi di tutela dei diritti dei cittadini o di rappresentanza dei malati.

Art. 8. GLI ELOGI

1. Le occasioni attraverso le quali i soggetti, di cui al comma 1 del precedente art. 1, esprimono il proprio giudizio di soddisfazione o di elogio nei confronti dell'Organizzazione aziendale o delle attività rese dalle articolazioni di questa o in merito alla disponibilità e valenza umana e professionale del personale, devono essere utilizzati come primi gradi di valutazione della buona qualità realizzata nell'Azienda o da una parte della stessa.
2. Nella pratica corrente, gli elogi devono costituire punti di attenzione/analisi per la costruzione di processi operativi, assistenziali e gestionali generali, sempre più improntati al miglioramento continuo della qualità.
3. Per tali motivi, la Direzione Generale, attraverso l'URP, comunica e diffonde le attestazioni e gli elogi di buone pratiche e di buona qualità, attraverso i sistemi e mezzi di informazione di cui si può avere



accesso ed utilizzo, in maniera tale da far accrescere continuamente anche la fiducia degli utenti ed il grado di affidamento di essi.

4. Le modalità attraverso le quali possono pervenire gli elogi sono le stesse contemplate nel precedente articolo 2, nonché attraverso mezzi di stampa o televisivi e le comunicazioni possono essere inviate al Direttore Generale dell’Azienda, anche attraverso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico.
5. Nell’ambito dei risultati complessivi attesi, delle comunicazioni di elogi, l’Organismo indipendente di Valutazione può tenerne conto nelle valutazioni di performance individuale e/o di gruppo degli elogiati, secondo quanto disciplinato dall’Azienda in applicazione delle modalità contemplate dall’art. 7 del D.Lgs. n. 150/2009 e successive modificazioni ed integrazioni.

Art. 9. ARCHIVIAZIONE E REPORTISTICA

1. La documentazione, sia digitale e sia cartacea, è custodita presso l’URP dell’Azienda ed è conservata utilizzandone le apposite dotazioni strumentali e mobiliari in maniera tale che sia accessibile solo agli operatori dell’Ufficio, in ogni caso salvaguardando la tutela della privacy e la corretta gestione di tutti i dati sensibili.
2. La durata della conservazione dei documenti negli archivi, informatici e cartacei, è quella prevista dalle leggi e disposizioni aziendali, in ogni tempo vigenti.
3. L’URP elabora, alla fine di ciascun anno, appositi report riguardanti il numero dei casi di “reclami”, distinti per le specie indicate nel comma 1 del precedente art. 1, pervenuti e trattati. I report contengono anche i dati numerici relativi agli “elogi od encomi” pervenuti nei rispettivi periodi e sono trasmessi alla Direzione Generale, alla Direzione Amministrativa, alla Direzione Sanitaria e, ove richiesto, al Comitato Consultivo Misto.
4. In tutti i casi, nei contenuti dei report sono assicurati la tutela della privacy ed il corretto trattamento dei dati sensibili. Per l’utilizzo ed il trattamento nei procedimenti conoscitivi ed in quelli amministrativi istituzionali, l’URP rende disponibili, alla Direzione Strategica, tutti i dati e documenti custoditi.
5. E’ consentito l’accesso generalizzato alla documentazione che non contenga dati e notizie su persone e, senza deroghe, nel rispetto pieno della privacy. Per i singoli soggetti, portatori di interessi specificatamente indicati nelle rispettive domande, è previsto l’accesso agli atti e/o la partecipazione ai procedimenti nei tempi e con le modalità previsti dalle leggi e dalla disciplina aziendale, in ogni tempo correnti.

Art.10.IL COINVOLGIMENTO DEL COMITATO CONSULTIVO MISTO AZIENDALE

1. Con riferimento a quanto concerne la materia del presente regolamento, il Comitato Consultivo Misto aziendale, nell’ambito della propria funzione propositivo-collaborativa, nel corso delle proprie sedute, può evidenziare e sottoporre all’esame dell’Azienda fatti di cui si è venuti a conoscenza e riguardanti garanzie di tutela della partecipazione, dei Cittadini e delle Organizzazioni degli stessi oppure di quelle del Volontariato, per la tutela della salute.
2. Nei rapporti tra il Comitato Consultivo Misto e gli Organi e le Articolazioni dell’Organizzazione aziendale, ai fini di quanto disciplinato dal presente Regolamento, devono essere garantiti i ruoli e le funzioni, rispettivamente, propositivo-collaborativi e di governo-gestione.

Art. 11.LA CONFERENZA DEI SERVIZI

1. I dati e la esposizione degli esiti riguardanti le attività di tutela di cui al presente regolamento e riferiti all’anno concluso sono illustrati nell’ambito della Conferenza annuale dei Servizi, contemplata dall’art. 14, c. 4, del D.Lgs. n. 502/’92 e successive modificazioni ed integrazioni.

TITOLOII – SECONDO LIVELLO DI TUTELA



Art. 12. COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

1. Nei casi previsti dall'art.7 lettera d), l'esame della segnalazione viene deferito dal Direttore Generale, attraverso il Responsabile dell'URP, alla Commissione Mista Conciliativa che è composta:
 - a. dal Presidente, individuato nel Difensore Civico della Regione Puglia, istituito in attuazione della Legge 142/90
 - b. da un rappresentante del Servizio Sanitario Regionale pubblico, designato dalla Regione;
 - c. due membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda
 - d. da un rappresentante designato dalle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti dei Cittadini, regolarmente accreditate presso il Policlinico.
2. La Commissione, costituita con atto deliberativo del Direttore Generale dell'Azienda entro trenta giorni dalla data di completamento delle designazioni, ha competenza a pronunciarsi per gli effetti amministrativi, civilistici ed etici connessi al caso. La Commissione dura in carica per tre anni e, nel caso di cessazione di Componenti durante lo stesso periodo, si procede alla surroga con l'osservanza delle stesse procedure di costituzione.
3. Le modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa sono stabilite e approvate dallo stesso Organismo nella prima seduta di insediamento, ma, in ogni caso, deve essere previsto l'obbligo che alle sedute ed alla decisione devono essere presenti tutti i Componenti.
4. Le sedute della Commissione Mista Conciliativa hanno luogo presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria, "Policlinico Riuniti". L'Azienda, tramite l'URP, garantisce i compiti di Segreteria, di supporto amministrativo.

Art. 13. PROCEDURA DI RIESAME

1. I soggetti, di cui al comma 1 del precedente art. 1, che abbiano presentato reclamo e che si ritengono non soddisfatti dall'esito di trattazione del caso nel primo livello di tutela, possono proporre, entro 30 giorni dalla comunicazione dello stesso esito, che il reclamo sia rimesso, per il riesame/definizione in secondo livello, alla Commissione Mista Conciliativa.
2. La richiesta deve essere indirizzata alla Direzione Generale dell'Azienda, che provvede, tramite l'URP aziendale, a deferire il caso alla cognizione della stessa Commissione Mista Conciliativa.
3. Il Responsabile dell'URP, riunisce gli atti del procedimento di primo livello ed entro dieci giorni dalla proposta di richiesta di riesame rende formale comunicazione al Presidente della medesima Commissione e mette a disposizione tutta la documentazione relativa al caso da trattare, indicando l'operatore dell'Azienda che custodisce la stessa e che garantirà il supporto amministrativo.
4. La Commissione esperisce tutte le istruttorie, anche ulteriori a quelle già espletate dall'URP e con facoltà di acquisizione di altra documentazione, utili a formare il proprio convincimento a sostegno del giudizio finale, che deve essere concluso entro 60 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma 3.
5. La decisione della Commissione deve essere formalmente trasmessa, a chi ha presentato il reclamo ed al Direttore Generale dell'Azienda, entro 15 giorni da quando è stata adottata.