

10 1589 del 29.04.09

Servizio Sanitario della Puglia
Azienda Sanitaria Locale di Lecce
Sede Legale e Direzione Generale
Lecce

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

DELIBERAZIONE NUMERO	1730	DEL	26 MAG. 2009
---------------------------------	------	------------	---------------------

OGGETTO:	Approvazione Regolamento di Pubblica Tutela-Commissione Mista Conciliativa e Nomina Commissione Mista Conciliativa
-----------------	--

L'anno 2009, il giorno Venerdì del mese di Maggio
in Lecce, nella Sede della Azienda, in via Miglietta n.5

STRUTTURA (Codice)	CENTRO DI COSTO (Codice)

STRUTTURA	CENTRO DI COSTO

IL DIRETTORE GENERALE

- Visto il D.Lgs. 30/12/1992 n.502 e successive modifiche ed integrazioni;
- Vista la Legge Regionale 28/12/1994, n.36;
- Vista la Legge Regionale 30/12/1994, n.38;
- Vista la Legge Regionale 03/08/2006, n.25;
- Vista la Legge Regionale 28/12/2006, n.39;
- Vista la Deliberazione della Giunta Regionale n.721 del 9/5/2008;
- Coadiuvato dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario, con l'assistenza quale Segretario del Dott. Antonio Vigna, Dirigente Affari Generali ed Istituzionali;

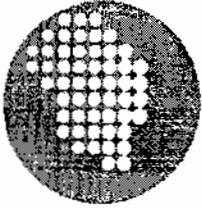
La Dirigente dell'U.O.S. Ufficio Relazioni con il Pubblico, Sonia Giausa, relaziona e propone in merito all'argomento in oggetto:

VISTO

- L' art. 14 Decreto Leg.vo n. 502/92: *"Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini"* e successive modificazioni e integrazioni.
- La legge 241/90 art.2 e 4 fissazione dei termini e responsabili dei procedimenti amministrativi.
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici "* e il DPCM 19/05/1995 *"Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"*.
- La nota n. 1830 del 27/04/2004 dell'Agenzia Regionale Sanitaria concernente notizie ed adempimenti in merito all'art.14 del Decr. Leg.vo n°502/92 e successive modificazioni e integrazioni ;
- Le indicazioni operative fornite dalla stessa A.Re.S. Puglia agli operatori dell'URP dal titolo: *"Strumenti operativi e modelli organizzativi per implementare l'attività degli URP"*;
- Le precedenti deliberazioni adottate della AUSL LE / 1 n. 5037 del 15 luglio 1996 e della AUSL LE / 2 n. 332 del 03 giugno 2004 aventi ad oggetto *"Approvazione del Regolamento di Pubblica Tutela"* e la deliberazione n. 112 del 24.01.2001 della AUSL LE/1 avente ad oggetto *"Rettifica deliberazione n. 6381 del 21.11.2000 – Nomina componenti Commissione Mista Conciliativa"*, da cui scaturisce l'uso in atto di due diversi regolamenti per la gestione di segnalazioni e reclami.
- La deliberazione n. 146 del 15.01.2009 che stabilisce fra gli obiettivi del Responsabile U.R.P., *"qualc obiettivo prioritario quello di conseguire nel tempo breve l'unificazione delle procedure"* che risultano dalle disciolte AA.UU.SS.LL. LE 1 e LE 2.

CONSIDERATA

- La nomina della sig.ra Antonia Marra, quale rappresentante della Regione Puglia in seno alla Commissione Mista Conciliativa, così come comunicato con nota prot. n. 24322 del 11 maggio 2009 dell'Assessore regionale alle Politiche della Salute.
- La nomina della sig.ra A.M. De Filippi, quale rappresentante del Comitato Consultivo Misto in seno alla Commissione Mista Conciliativa, così come comunicato dalla referente dott.ssa Francesca Carluccio con nota prot. n. 2009/0022114 P - Maglie del 23.04.2009.
- La nomina del dr. Alberto Tortorella, medico legale, in servizio presso la divisione medica del P.O. *"V.Fazzi"* di Lecce, quale rappresentante della ASL Lecce in seno alla Commissione Mista Conciliativa.
- La necessità di un provvedimento che codifichi e sancisca per tutta l'Azienda, in maniera univoca, tempi e modalità di presentazione e gestione di reclami/segnalazioni sia da parte del Cittadino, sia da parte delle Associazioni che lo rappresentano e inoltre, ove il Cittadino non fosse soddisfatto della risposta, stabilisce le modalità per poter ricorrere alla Commissione Mista Conciliativa, come previsto dalla normativa.



ASL LECCE

SERVIZIO SANITARIO DELLA PUGLIA

Ufficio Relazioni con il Pubblico

GARANZIA DEL DIRITTO ALLA TUTELA DEL CITTADINO

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA – COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

L' Azienda Sanitaria Locale di LECCE, allo scopo di garantire con una procedura codificata il dialogo con i cittadini, ha definito una procedura per i reclami ed i suggerimenti, tramite il "Regolamento di Pubblica Tutela", approntato secondo quanto proposto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1995, al quale sono state apportate alcune modifiche funzionali atte a rendere le Direzioni delle Strutture Aziendali responsabili del rapporto con l'utenza.

Il Regolamento prevede:

- a) attivazione sull'intero territorio aziendale delle postazioni (i Punti di Informazione dell'U.R.P.) dove è possibile essere assistiti nella presentazione di reclami o segnalazioni;
- b) individuazione di modi e tempi per le risposte;
- c) definizione dell'iter della risposta;
- d) codificazione e registrazione dei reclami per struttura, tipologia ed esito, con comunicazione dei report annuali ai Cittadini ed alle loro Associazioni in occasione della Conferenza dei Servizi.

E' previsto, in ultima istanza, nel caso in cui l'utente non ritenga esaustiva la risposta fornitagli dal Dirigente della Struttura interessata, appello alla *Commissione Mista Conciliativa*.

Nel caso in cui venga causato un danno all'integrità psicofisica della persona può esercitarsi azione finalizzata ad ottenere il risarcimento. Il danno deve essere stato provocato da imperizia, negligenza e cattiva applicazione della tecnica sanitaria da parte di un professionista. L'utente può, in tal caso, per lo più con l'aiuto di un legale, avanzare richiesta di risarcimento all'Azienda Sanitaria che, previa istruttoria, trasmette gli atti alla società assicuratrice per la valutazione del caso e la eventuale liquidazione.

E' fondamentale postulare che la Direzione Generale dell'Azienda Sanitaria Locale Lecce intenda dare alle segnalazioni, reclami, ecc. che pervengono una connotazione positiva, ritenendoli valido strumento di dialogo e scambio con i Cittadini e le Associazioni che li rappresentano, al fine di avviare processi di miglioramento delle modalità organizzative che supportano l'erogazione di prestazioni e servizi.

E' altrettanto fondamentale stabilire un rapporto di chiara collaborazione fra Cittadini, Associazioni ed Operatori dell'Azienda, al fine di favorire una relazione improntata al reciproco rispetto e che garantisca accoglienza agli Utenti.

Con tale obiettivo, la Direzione si adopera affinché i reclami, le denunce ecc., siano vissute dagli Operatori come uno degli indicatori della qualità percepita dagli Utenti e non come strumenti che metteranno in atto esclusivamente azioni di natura sanzionatoria nei loro confronti.

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

TITOLO I

Procedura e Regolamento per la gestione di segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami scritti

Art. 1

Gli utenti, parenti o affini, o Organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria entro 15 gg. lavorativi dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende esercitare la facoltà di intervento riconosciutagli.

Art. 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1 esercitano il proprio diritto mediante:

1. lettera in carta semplice indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nelle sue specifiche articolazioni territoriali, con competenza in ragione del luogo ove si è realizzato il disservizio, o presso la sede di Direzione dell'U.R.P.;
2. compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente distribuito presso i "Punti Informativi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico" istituiti presso ciascuna articolazione ospedaliera e distrettuale;
3. e-mail inviata agli indirizzi di posta elettronica dell'URP.

Eventuali segnalazioni verbali (telefoniche o tramite colloqui) verranno registrate su apposita scheda ai soli fini di monitoraggio e programmazione degli interventi per il miglioramento della qualità; seguirà un intervento, ove possibile, risolutivo, ma non sarà fornita alcuna risposta scritta.

Art. 3

Gli Operatori dei Punti Informativi/U.R.P. che ricevono le osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, laddove non possano dare immediata soluzione al problema posto dagli istanti, devono trasmettere il reclamo proposto alla Direzione Amministrativa o Medica del Presidio Ospedaliero ovvero al Direttore del Distretto, Dipartimento o Area secondo le rispettive competenze e, copia dello stesso reclamo deve essere trasmessa, per conoscenza, al Dirigente dell'U.O.S. Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo proposto deve essere inviato dagli Operatori entro il termine massimo di gg. 3 lavorativi dalla data di ricezione dello stesso (o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso).

Art. 4

I Direttori informati della segnalazione, denuncia e reclamo adotteranno, entro 7 gg. lavorativi o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e instruiranno le procedure necessarie per fornire risposta al Cittadino con relazione conclusiva del caso.

Tale risposta deve essere fornita al Cittadino entro 20gg. lavorativi.

Copia della risposta dovrà essere inviata per conoscenza all'URP della Direzione Generale e al Punto Informativo dell'URP che ha inoltrato la segnalazione.

Art.5

Qualora una particolare complessità del caso veda coinvolte più Unità Operative non appartenenti alla stessa Struttura e/o riguardi problematiche gestionali e organizzative che esulano dalle competenze del Direttore di Struttura, lo stesso invierà tempestivamente il reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Direzione Generale, che provvederà, entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione, a fornire una risposta interlocutoria all'utente, informandolo che si stanno avviando le procedure necessarie e impegnandosi a predisporre una risposta definitiva, entro 30 giorni lavorativi.

Il Responsabile dell'URP avvierà l'istruttoria necessaria, richiedendo relazioni o pareri a tutti i responsabili delle strutture coinvolte.

Acquisito ogni elemento necessario alla definizione del reclamo e, sentita la Direzione Sanitaria e/o Amministrativa per le valutazioni di competenza, invierà la risposta all'Utente con lettera a firma del Rappresentante Legale dell'Azienda.

Art. 6

Il Cittadino o l'Associazione che non ritenga esaustiva la risposta fornitagli dalla Direttore del Presidio Ospedaliero, Dipartimento, Distretto Socio Sanitario o Area, così come definito nell'art.4, potrà richiedere con lettera ulteriore istruttoria al Direttore Generale, per il tramite del Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, via Miglicetta, 5 Lecce 73100 .

Art. 7

Il Dirigente Responsabile dell'URP procederà a nuova istruttoria, dandone comunicazione all'interessato entro 7 giorni dalla ricezione dell'opposizione.

Entro i successivi 30 giorni , la Direzione Generale per il tramite dell'URP, deciderà in via definitiva sul reclamo dandone comunicazione all'interessato.

Nelle lettera di risposta all'Utente, a firma del Legale rappresentante dell'Ente, sarà chiaramente indicato che il Cittadino potrà, avverso le determinazioni assunte, proporre il caso alla Commissione Mista Conciliativa.

Art. 8

Gli Operatori dei Punti Informativi/URP censiscono le segnalazioni, i reclami, e le informazioni secondo il sistema di catalogazione definito in ambito regionale e sono tenuti ad inviare mensilmente al Dirigente dell'U.O. U.R.P. i report, che debbono pervenire entro i primi 10 (dieci) giorni successivi al mese di riferimento.

Il dirigente dell'U.R.P. provvede, trimestralmente, all'invio dei dati all'A.Re.S. e stila il report annuale su cui relazionare alla Direzione Generale.

Al fine di favorire il censimento globale di ogni segnalazione, reclamo, ecc. pervenuti in Azienda, i Direttori di PP.OO., Distretti Socio Sanitari, Dipartimenti, Aree, ecc. devono inviare per conoscenza al Responsabile dell'U.R.P. eventuali segnalazioni, denunce, reclami, ecc. che pervengono loro direttamente e non transitano attraverso i Punti Informativi /U.R.P.

Art. 9

E' obiettivo della Direzione Generale pervenire ad estendere il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio, di cui al presente regolamento, anche ai Cittadini che decidono di fruire delle prestazioni erogate dalle Strutture Sanitarie private accreditate operanti nel territorio provinciale e convenzionate con l'Azienda.

A tal fine l'Azienda Sanitaria Locale LECCE conorderà con dette strutture accreditate convenzionate ogni preliminare intesa ed appositi protocolli operativi attraverso cui effettivamente estendere la tutela prevista dal presente regolamento a tutti i Cittadini.

TITOLO II

Procedura e Regolamento per l'istituzione e l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa

Art. 1

Funzioni della Commissione Mista Consultiva

La Commissione Mista Conciliativa (d'ora in poi Commissione), in ottemperanza ai principi di trasparenza e partecipazione, assolve alla funzione, prevista dai comma 5 e 7 dell'art.14 del D.L.502/92, di favorire la presenza e l'attività degli Organismi di volontariato e Tutela all'interno delle Strutture Sanitarie nello specifico obiettivo di tutela dell'utente.

La Commissione ha competenza per il riesame dei reclami, qualora l'utente o l'associazione, insoddisfatto dell'esito delle procedure di gestione del reclamo esperite ai sensi dell'art. 4 - 5 - 6 - 7 del Titolo I del Regolamento di Pubblica Tutela, invii formale richiesta di riesame alla Commissione.

La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente.

Art. 2

Composizione della Commissione e durata

La Commissione è nominata con atto formale dal Direttore Generale e dura in carica 3 anni.

La Commissione è composta da:

- 1 rappresentante della ASL individuato dal Direttore Generale;
- 1 rappresentante delle Associazioni di Volontariato e di Tutela accreditate al C.C.M., operanti sul territorio dell'Azienda, eletto dall'Assemblea delle Associazioni;
- 1 rappresentante della Regione, con veste di Presidente, nominato dal competente Assessorato.

I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a n. 3 riunioni consecutive della Commissione.

Art.3

Attività della Commissione

La Commissione si riunisce ogni qualvolta pervengono le istanze di cui all'art.1.

La Commissione viene attivata dal Dirigente Responsabile dell'URP.

Il Dirigente URP attiva la procedura dandone comunicazione al Presidente della Commissione che provvede a convocare la commissione stessa; tale comunicazione deve essere effettuata, di norma, entro 7 giorni lavorativi dalla data in cui l'URP ha avuto notizia della richiesta.

Il Presidente, nella convocazione, fissa l'ordine del giorno e dirige i lavori della Commissione.

La Commissione esamina il reclamo acquisito dall'URP e dispone ulteriore istruttoria, qualora ne ravvisi la necessità.

Il riesame di cui all'art.1 si conclude con una valutazione/proposta comunicata al Direttore Generale entro 60gg. dalla richiesta di cui all'art.1.

Il Direttore Generale provvede entro 15gg. dal ricevimento della stessa, a comunicare all'Utente ed alla Commissione, per il tramite dell'U.R.P., le motivate determinazioni assunte in merito.

Art. 4

Verbali delle sedute

I verbali delle riunioni della Commissioni e le sue valutazioni/proposte, inserite in apposito registro, sul quale saranno indicati i presenti e gli assenti, nonché l'ordine del giorno dell'incontro, saranno firmati dal Presidente e dal segretario verbalizzante individuato di volta in volta in sede di seduta.

Art. 5

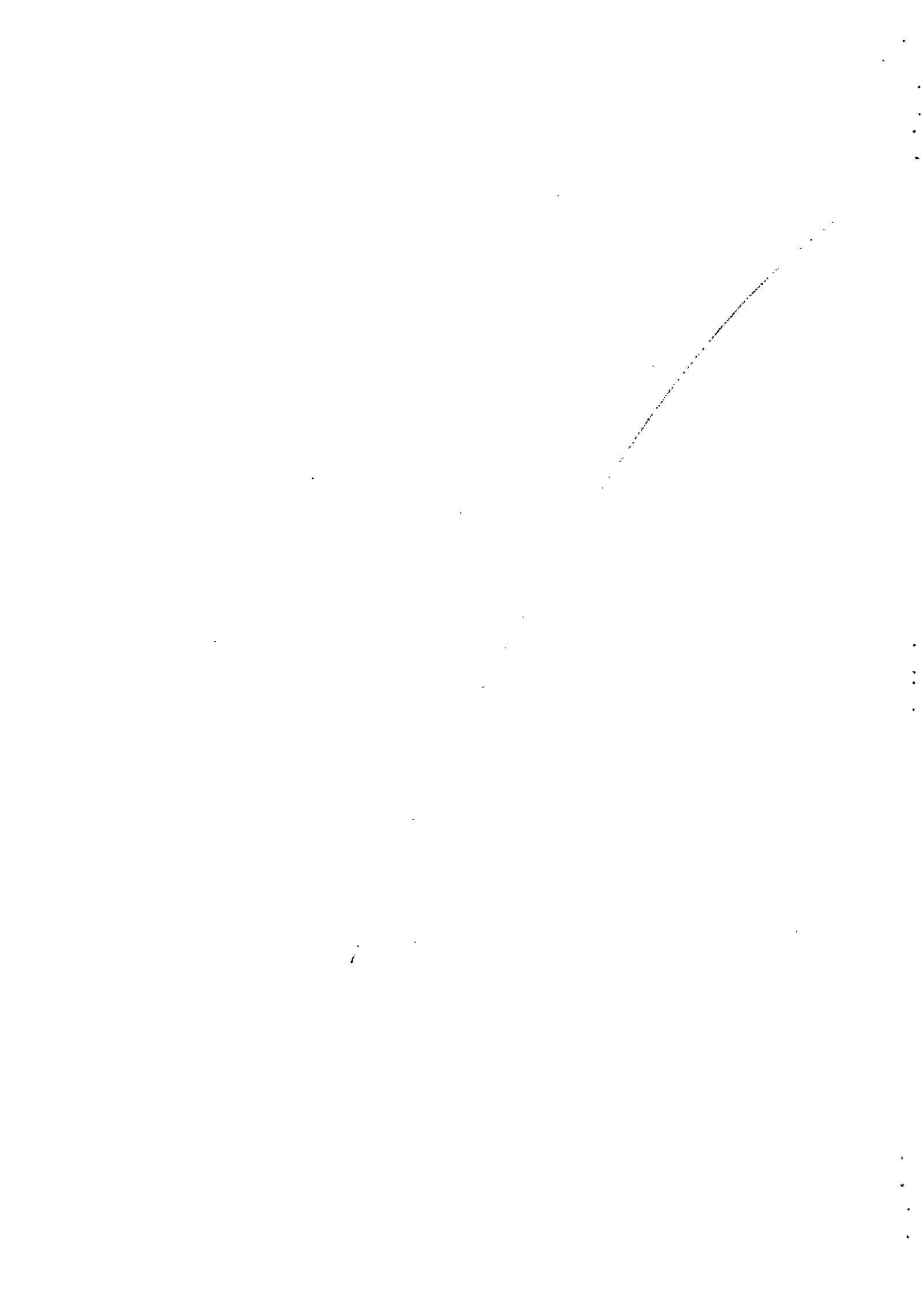
Prima convocazione della Commissione

La prima convocazione della Commissione è effettuata dal Direttore Generale o dal Dirigente U.R.P. a ciò delegato.

Art. 6

Nomina della Commissione

La ASL Lecce adotterà il presente Regolamento per il funzionamento della Commissione Mista Conciliativa contestualmente alla nomina dei componenti della stessa.



PROPONE

1. L'adozione del "Regolamento di Pubblica Tutela – Commissione Mista Conciliativa" della ASL LECCE, allegato quale parte integrante della presente delibera;
2. la revoca di ogni altro atto delle cessate AUSL LE/1 e AUSL LE/2 che disciplinava tale materia;
3. l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa della ASL LECCE ;
4. la nomina dei componenti della Commissione Mista Conciliativa:
 - la sig.ra Antonia Marra, in qualità di rappresentante regionale con funzioni di Presidente;
 - la sig.ra Anna Maria De Filippis, in qualità di rappresentante del Comitato Consultivo Misto;
 - il dr. Alberto Tortorella, in qualità di rappresentante dell'Azienda Sanitaria Locale Lecce

IL DIRETTORE GENERALE

Convenuta la relazione istruttoria e la proposta.

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

- 1) di approvare il Regolamento di Pubblica Tutela - Commissione Mista Conciliativa, che entra a far parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) di revocare ogni altro atto delle cessate AUSL LE/1 e AUSL LE/2 che disciplinava tale materia;
- 3) di attivare la Commissione Mista Conciliativa della ASL LECCE ;
- 4) di nominare quali componenti della Commissione Mista Conciliativa:
 - la sig.ra Antonia Marra, in qualità di rappresentante regionale con funzioni di Presidente;
 - la sig.ra A. Maria De Filippis, in qualità di rappresentante del Comitato Consultivo Misto;
 - il dr. Alberto Tortorella, in qualità di rappresentante dell'Azienda
- 5) di notificare il presente atto a tutte le Strutture amministrative e sanitarie aziendali, nonché al Presidente del Coordinamento Operativo del Comitato Consultivo Misto.

La Responsabile dell'istruttoria Dirigente U.O.S. Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott.ssa Sonia Giausa

Il Direttore Amministrativo Dott. Vincenzo Valente

Il Direttore Sanitario Dott. Franco Sanapo

Il Direttore Generale Dott. Guido Scoditti

Guido Scoditti
FIRMATO
Dott. Vincenzo VALENTE

F. Sanapo
FIRMATO
Dott. Guido Scoditti

AZIENDA SANITARIA LOCALE
LECCE

n. _____ Reg. pubbl.

La presente Deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio di quest'Azienda per 15 giorni consecutivi

Dal 26 MAG. 2009 al - 9 GIU. 2009

Lecce, li 29 MAG. 2009

Il Responsabile dell'Ufficio
Segreteria Direzione Generale

FIRMATO
Dott. Antonio VIGNA

La presente deliberazione è stata trasmessa al Collegio Sindacale con nota del _____