
	REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA	Documento: REG URP
		Data emissione: 14/11/13
		Edizione: I
		Revisione: 0
		Data revisione: 14/11/13
Pag. : 1 di 7		
Oggetto: Regolamento di pubblica tutela		
Redatta da: URP	Verificata da: DS-DIS-DAM	Approvato da: DG

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA
IRCCS CROB RIONERO IN VULTURE
APPROVATO CON DELIBERAZIONE
DEL DIRETTORE GENERALE
N° 604 DEL 28-11-13

LISTA DI DISTRIBUZIONE

La distribuzione del documento è fatta in forma controllata ai possessori elencati in apposita lista elettronica gestita dal sistema informatico TaleteWeb

N. REV.	PAGG.	PRINCIPALI MODIFICHE	DATA
1			
2			
3			
4			
5			

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Documento: REG URP
	PROCEDURA GENERALE	Data emissione: 14/11/13
		Edizione: I
		Revisione: 0
		Data revisione: 14/11/13
		Pag. : 2 di 7
Oggetto: Regolamento di pubblica tutela		

Titolo I – OGGETTO DEL REGOLAMENTO E FINALITA' DELLA TUTELA

Art. 1 – Oggetto del regolamento di pubblica tutela

Il presente regolamento è finalizzato a garantire la tutela del cittadino nei confronti degli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria garantite dall'IRCCS CROB di Rionero in Vulture. Il presente atto viene emanato in attuazione dell'art. 14 del Decreto Legislativo n. 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni e dell'art. 46 comma 4 della Legge Regionale n. 39/2001.

Art. 2 – Impegni dell'IRCCS CROB di Rionero in Vulture

1) L'IRCCS CROB

- ✓ Si impegna a garantire la tutela del cittadino/utente in conformità a quanto stabilito dall'Atto Aziendale;
- ✓ Riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ai cittadini/utenti ed il miglioramento degli standard qualitativi;
- ✓ Garantisce le funzioni di pubblica tutela attraverso l'URP, la Commissione Mista Conciliativa e le Associazioni di tutela e di volontariato.

- 2) Il personale dell'IRCCS CROB è tenuto a collaborare nell'applicazione di quanto stabilito dal presente Regolamento, nonché, secondo le proprie competenze e responsabilità, a rimuovere, modificare o segnalare preventivamente situazioni, procedure o eventi che potrebbero creare disservizi ai cittadini.

Titolo II – PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI

Art. 3 – Definizioni delle segnalazioni

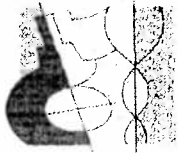
Ai fini del presente Regolamento il cittadino/utente può presentare una tipologia di segnalazioni così definibili:

- 1) *Segnalazione di disservizio di facile definizione*: una indicazione di disservizio che di solito non attiva la procedura tipica del reclamo perché si riesce a trovare una soluzione immediata che soddisfa l'utente;
- 2) *Reclamo*: una rappresentazione scritta che segnala atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria (si veda l'all. MREC);
- 3) *Suggerimenti/Proposte*: segnalazioni con lo scopo di fornire indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più adeguato e vicino alle esigenze degli utenti;
- 4) *Apprezzamento/Ringraziamento/Elogio*: segnalazione attraverso la quale si esprime un giudizio positivo nei confronti di un servizio e/o degli operatori (si veda l'all. MENC).

Art. 4 – Motivi per i quali è prevista la tutela

La tutela è prevista nei seguenti casi:

- a) Per qualsiasi disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni sanitarie o amministrative;
- b) Per qualsiasi violazione di leggi e regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari;
- c) Per la negazione o limitazione di relazioni umane o comportamentali discriminatorie.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PROCEDURA GENERALE

Documento:	REG URP
Data emissione:	14/11/13
Edizione:	I
Revisione:	0
Data revisione:	14/11/13
Pag. :	3 di 7

Oggetto: **Regolamento di pubblica tutela**

Art. 5 – Titolari del diritto di tutela

- 1) La tutela è garantita ad ogni cittadino/utente che usufruisce dei servizi erogati dall'IRCCS CROB di Rionero in Vulture. Il diritto di tutela può essere esercitato direttamente dal cittadino o tramite parenti, affini o dalle associazioni di volontariato o di tutela alle quali l'interessato abbia affidato il patrocinio.
- 2) I soggetti di cui al comma 1 attivano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni e reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria meglio indicati nell'art. 4 lettere a), b) e c). La presentazione di reclami o segnalazioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.
- 3) I soggetti di cui al comma 1 del presente articolo, all'interno dell'esercizio del principio di partecipazione, possono presentare anche suggerimenti e proposte per l'adeguamento ed il miglioramento dei servizi o anche elogi per esprimere giudizi positivi sui servizi ricevuti.

Art. 6 – Modalità con cui si richiede la pubblica tutela

L'Istituto promuove, annualmente, campagne di sensibilizzazione e di informazione degli utenti e degli operatori finalizzate a comunicare a tutti i portatori di interessi la procedura per inoltrare segnalazioni/reclami. Queste azioni, pianificate e realizzate dall'URP per ogni esercizio, previa approvazione della Direzione Generale, sono monitorate attraverso audit organizzativi annuali disposti dalla Direzione Generale stessa e i risultati sono riportati nel Bilancio Sociale dell'Istituto per portarli a conoscenza di tutte le parti interessate.

La tutela può essere esercitata dai soggetti di cui all'art. 5 tramite reclamo o segnalazione sottoscritti mediante:

- ✓ lettera in carta semplice indirizzata all'URP dell'IRCCS CROB, inviata per posta, per fax o consegnata direttamente;
- ✓ Attraverso la compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo di reclamo presso l'URP o i punti di accoglienza dell'Istituto (si veda l'all. MREC);


Per le segnalazioni telefoniche e verbali gli operatori dell'URP utilizzeranno il sistema informatico in uso all'Istituto, registrando quanto segnalato, con l'acquisizione dei dati per le eventuali comunicazioni di merito.

Le segnalazioni ricevute dall'URP in forma anonima, se ritenute degne di attenzione e previo riscontro oggettivo, potranno essere oggetto di verifica.

In tutti i casi un operatore dell'URP provvederà a registrare elettronicamente i dati del reclamo/segnalazione, in qualsiasi forma pervenuto, utilizzando il sistema informatico in uso all'Istituto per la gestione del rischio clinico. Le segnalazioni saranno notificate automaticamente alle funzioni interessate.

Segnalazioni di conflitti interni, di reclami ed elogi da parte degli utenti, possono pervenire, inoltre, dal risk manager, dal responsabile ufficio qualità, dai direttori e referenti qualità delle unità operative.

All'URP perverranno anche tutte le segnalazioni di reclami per disservizi inoltrate da tutti gli altri portatori di interessi (Enti Locali, Associazioni, Collaboratori, ecc.)

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PROCEDURA GENERALE	Documento: REG URP
		Data emissione: 14/11/13
		Edizione: I
		Revisione: 0
		Data revisione: 14/11/13
Oggetto: Regolamento di pubblica tutela		Pag. : 4 di 7

Art. 7 – Termini di presentazione

Le segnalazioni di disservizio e i reclami devono essere presentate nei modi sopra specificati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti secondo quanto disposto dall'art. 14, comma 5 del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni.

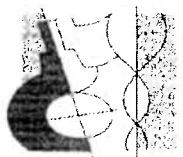
Titolo III – PROCEDURA D'ESAME DELLE ISTANZE

Art. 8 – Competenze dell'URP nel procedimento di tutela

L'URP è Ufficio di Staff della Direzione Generale ed è competente a svolgere le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti alla ricezione e alla valutazione delle segnalazioni e dei reclami attinenti alle attività sanitarie, nonché ad attivare le procedure consequenziali per la loro definizione in via amministrativa.

In particolare l'URP

1. Provvede a dare soluzione immediata a segnalazioni e osservazioni riguardanti fatti di agevole definizione al fine di consentire all'utente la fruizione della prestazione richiesta in armonia con i principi che sanciscono la semplificazione delle procedure; all'uopo l'URP registra le segnalazioni *mediante l'applicazione informatica* e provvede a dare risposta telefonica, a voce o per iscritto al cittadino, entro 5 giorni dalla presentazione della segnalazione;
2. Nel caso in cui le segnalazioni non trovino immediata soluzione l'URP riceve le istanze in via amministrativa e ne predispose l'attività istruttoria secondo i seguenti tempi:
 - a. Entro 5 giorni dal ricevimento dell'istanza
 - Comunica formalmente all'interessato l'avvio del procedimento amministrativo indicando il responsabile del procedimento al quale eventualmente potrà rivolgersi per ulteriori informazioni; nella comunicazione verrà inoltre precisato che la presentazione del reclamo non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni e integrazioni;
 - Notifica copia del reclamo o della segnalazione al Direttore Sanitario e/o Amministrativo o loro delegati comunicando l'avvio del procedimento;
 - Trasmette il reclamo o la segnalazione al Responsabile della Struttura interessata; il Responsabile della Struttura interessata dalla segnalazione, è tenuto a trasmettere, entro 15 giorni, una relazione dettagliata contenente gli accertamenti effettuati, le risultanze delle indagini e delle verifiche attivate nonché le eventuali misure adottate o che si intendono adottare per eliminare o evitare il ripetersi del disservizio.
 - b. Acquisisce la relazione di cui al punto precedente e sulla base anche di quanto indicato dal Responsabile della Struttura interessata e di altra documentazione acquisita, propone al Direttore Sanitario e/o Amministrativo dell'Istituto o loro delegati, per le rispettive competenze, la risposta da inviare al cittadino entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo; il Direttore Sanitario e/o Amministrativo aziendale o loro delegati valuteranno anche l'eventuale trasmissione del procedimento agli uffici di competenza (Ufficio del Personale, Organismo Indipendente di Valutazione, ecc.) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, civili o amministrative;
 - c. Se necessario l'URP potrà programmare un incontro conciliativo con il segnalante ed il Direttore del Dipartimento o responsabile del Servizio coinvolto nel disservizio, finalizzato alla risoluzione della problematica rappresentata dall'utente o alla ricomposizione del rapporto di fiducia cittadino-servizio sanitario; di tale tentativo di conciliazione verrà

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PROCEDURA GENERALE	Documento: REG URP
		Data emissione: 14/11/13
		Edizione: I
		Revisione: 0
		Data revisione: 14/11/13
Oggetto: Regolamento di pubblica tutela		Pag. : 5 di 7

redatto apposito verbale sottoscritto dai partecipanti all'incontro. *Per le modalità di gestione delle attività di ascolto e mediazione dei conflitti si rimanda alla procedura generale "Gestione dell'attività di ascolto e mediazione della comunicazione e dei conflitti nell'Istituto IRCCS CROB".*

Inoltre l'URP

3. Assicura il necessario supporto tecnico-amministrativo e di segreteria alle attività della Commissione Mista Conciliativa ed alle attività del Comitato Consultivo Misto Aziendale;
4. Fornisce ai soggetti che intervengono nel procedimento di tutela la massima informazione nonché indirizzi tecnico-operativi;
5. Provvede trimestralmente e annualmente, *attraverso il sistema di reporting dell'applicazione informatica in uso*, al riepilogo quali-quantitativo delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, indicando per gli stessi lo stato di definizione; il riepilogo sarà inviato al Direttore Generale, al Direttore Sanitario, al Direttore Amministrativo, ai Direttori di Dipartimento, al Responsabile del rischio clinico, ai Responsabili delle Strutture ed eventualmente ai Servizi interessati. La classificazione trimestrale e annuale verrà inviata anche alla Commissione Mista Conciliativa e al Comitato Consultivo Misto Aziendale.
6. Segnala alle Direzioni competenti, l'eventuale mancata o scarsa collaborazione di Strutture e Servizi sull'applicazione del presente regolamento.


Art. 9 – Termini della risposta all'utente

- 1) L'URP, attraverso le modalità di cui ai punti a) e b) dell'art. 8 del presente regolamento, riferisce al cittadino, utente o associazione, con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione; la risposta può eccezionalmente configurarsi come interlocutoria e non conclusiva nei casi in cui si rendono necessari ulteriori accertamenti o si verificano ritardi nelle risposte dei Direttori ai quali la segnalazione è stata inviata. In questi casi la risposta interlocutoria deve essere seguita da una risposta definitiva, da trasmettere al segnalante entro 45 giorni dalla data di presentazione del reclamo.
- 2) Qualora si rendessero necessari accertamenti tecnici da parte di esperti, la risposta all'utente, preventivamente informato, va inviata entro 75 giorni dalla data di presentazione del reclamo.
- 3) Qualora non si fosse in grado di fornire alcuna risposta all'utente, si rimette, con adeguata motivazione, la questione alla Commissione Mista Conciliativa.
- 4) Nella risposta definitiva va indicato all'utente di poter richiedere, il riesame del reclamo alla Commissione Mista Conciliativa se insoddisfatto delle motivazioni ricevute.

Titolo IV – PROCEDURE DI RIESAME DELLE ISTANZE

Art. 10 – La Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.)

- 1) La C.M.C. opera con lo scopo preminente di raggiungere la composizione del contenzioso, mirando a reintegrare il cittadino/utente nei propri diritti.
- 2) La C.M.C. ha il compito di:
 - a) Riesaminare i casi oggetto di reclamo o segnalazione qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore Sanitario o Amministrativo o loro delegati, comunicandolo entro 15 giorni dal ricevimento della risposta di cui all'art. 8 al presente regolamento;
 - b) Esaminare i casi in cui l'URP, con adeguata motivazione, ha ritenuto di non essere in grado di proporre alcuna risposta all'interessato.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PROCEDURA GENERALE	Documento: REG URP
		Data emissione: 14/11/13
		Edizione: I
		Revisione: 0
		Data revisione: 14/11/13
		Pag. : 6 di 7
Oggetto: Regolamento di pubblica tutela		

- 3) La C.M.C. si riunisce di norma ogni tre mesi e tutte le volte che il Presidente lo ritenga opportuno in relazione alla quantità e qualità dei casi da esaminare; copia della lettera di convocazione andrà inviata per conoscenza al Direttore Generale dell'Istituto.
La C.M.C. si può riunire in seduta straordinaria su richiesta di 2 componenti della stessa.

Art. 11 – Composizione della Commissione Mista Conciliativa

La C.M.C. ha sede presso la sede dell'IRCCS CROB.

E' composta da 5 membri:

- Il Presidente nella figura del Difensore Civico della Regione Basilicata o suo delegato;
- Un rappresentante delle associazioni di volontariato e di tutela operanti nell'Istituto, iscritte al Registro Regionale- settore sociale, designato dalla Presidenza dell'Assemblea Regionale del Volontariato;
- Un rappresentante di Cittadinanzattiva – TDM;
- Un rappresentante della Regione Basilicata;
- Un rappresentante dell'IRCCS CROB da individuare fra il personale dipendente, non facente parte dell'URP.

Le funzioni di segretario della C.M.C. sono svolte dal Responsabile URP o suo delegato.

Art. 12 – Durata e funzionamento della Commissione Mista Conciliativa


- 1) La C.M.C. delibera validamente in presenza della maggioranza dei componenti e purché sia presente il Presidente.
- 2) La C.M.C. è nominata dal Direttore Generale dell'IRCCS CROB e dura in carica 3 anni.
- 3) Non possono essere nominati componenti della C.M.C.:
 - coloro che intrattengono rapporti di consulenza o stipulano convenzioni con l'IRCCS CROB;
 - i rappresentanti delle associazioni di volontariato o di tutela che gestiscono in forma convenzionata con l'IRCCS CROB, attività assistenziali diverse da quelle di cui all'art. 14, comma 7 del Decreto Legislativo 502/92, nonché i rappresentanti che intrattengono rapporti di lavoro con l'IRCCS CROB.
- 4) Il segretario della C.M.C. svolge le seguenti funzioni:
 - collabora con il Presidente alla convocazione della C.M.C.;
 - trasmette al Direttore Generale per eventuali successivi provvedimenti di competenza le decisioni prese in sede di Commissione.

Rientra fra gli obblighi di servizio la partecipazione dei membri della C.M.C. dipendenti dell'Istituto.

Ai componenti è dovuto il rimborso delle spese di viaggio se residenti in località diversa dalla sede dell'Istituto, per il rimborso delle spese di viaggio si applicheranno le tariffe valide per i dipendenti dell'Istituto.

I membri decadono se per 3 riunioni consecutive non partecipano ai lavori della C.M.C. senza giustificato motivo.

- 5) La C.M.C. può avanzare proposte sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture e dei servizi sanitari che verranno trasmesse al Direttore Generale a cura del segretario.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PROCEDURA GENERALE	Documento: REG URP
		Data emissione: 14/11/13
		Edizione: I
		Revisione: 0
		Data revisione: 14/11/13
Oggetto: Regolamento di pubblica tutela		Pag. : 7 di 7

Art. 13 – Procedura per il riesame delle istanze

- 1) Il Presidente della C.M.C. acquisisce dall'URP tutta la documentazione e dopo l'eventuale integrazione, entro 7 giorni, invia ai componenti l'ordine del giorno con il relativo materiale assegnando ogni questione ad un determinato relatore.
- 2) Se a relazione avvenuta la questione risulta chiarita in tutti i suoi aspetti, la Commissione adotta la decisione. Se invece si rende necessaria una istruttoria ulteriore, nella successiva riunione la Commissione può convocare:
 - l'autore della segnalazione ed eventualmente l'organismo di tutela o l'associazione di volontariato che lo assiste;
 - i responsabili delle strutture o servizi interessati e/o gli autori dei comportamenti lamentati;
- 3) La Commissione ha gli stessi poteri istruttori dell'URP. L'eventuale ulteriore istruttoria viene svolta dal Presidente che per questi fini si avvale dell'URP.

L'Istituto mette a disposizione le risorse necessarie per il funzionamento della C.M.C.

Art. 14 – Termini e modalità delle decisioni della C.M.C.

- 1) La C.M.C. decide di norma entro 40 giorni dalla data di arrivo della richiesta. Ogni questione viene decisa, di regola, non oltre la seconda riunione. Tra la prima e la seconda riunione il Presidente completa l'istruttoria secondo quanto deciso dalla Commissione, anche con l'acquisizione di pareri di esperti. Può avvalersi anche del parere della Regione. La decisione della Commissione deve specificare se è stata presa all'unanimità; in caso contrario i membri che hanno espresso parere discordante devono motivare la loro decisione che verrà messa a verbale. Le decisioni sono redatte a cura del segretario della C.M.C. e del Presidente.
- 2) I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio o che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi della legislazione vigente. Qualora dalle valutazioni della Commissione emergessero presunte responsabilità di operatori dell'Istituto, il Direttore Generale provvede, tramite gli organi competenti, ad avviare il procedimento disciplinare dandone comunicazione al Presidente della C.M.C.
- 3) La decisione della Commissione viene comunicata al Direttore Generale; se fatta propria viene comunicata ai soggetti interessati. Qualora il Direttore Generale non condividesse la decisione della Commissione, ne richiede il riesame indicando i motivi del dissenso; la Commissione sulla base delle motivazioni del Direttore Generale procede al riesame e all'adozione della decisione finale.
- 4) Il Direttore Generale comunica la decisione della C.M.C. a tutti i soggetti interessati (autore dell'esposto, responsabile della struttura coinvolta nonché alle associazioni di volontariato e agli organismi di tutela ai quali il reclamante abbia affidato il patrocinio).