

ORIGINALE



**AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA
CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI**

Piazza Giulio Cesare, 11 – 70124 BARI

Deliberazione del DIRETTORE GENERALE n. 536 del 10 MAG. 2012

OGGETTO : U.O. AA.GG. Modifica della deliberazione n. 1613 del 01 Dic.2009 .
Adozione del “Regolamento di Pubblica Tutela”.

U.O. proponente: Affari Generali

IL DIRETTORE GENERALE

L'anno 2012 il giorno DIECI del mese MAGGIO, in Bari, nella sede del Policlinico, alle ore NOVE, con la continuazione, il Direttore Generale Dott. Vitangelo Dattoli, assistito dal Direttore Amministrativo, Dr. Vito Montanaro e dal Direttore Sanitario, Dott. Maria Pia Trisorio Liuzzi, ha adottato la seguente

DELIBERAZIONE

Visto

- l'art.14 del D. Lgvo n.502 del 30/12/1992 : “Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini”, e successive modificazioni ed integrazioni
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 sui “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- il DPCM del 19/05/1995 punto 3.3 - Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari

Premesso che:

- con atto deliberativo n.1613/DG del 01/12/2009 è stato adottato il Regolamento per la costituzione e il funzionamento della Commissione Mista Conciliativa e la modifica del Regolamento di Pubblica Tutela ;
- il Comitato Consultivo Misto (C.C.M.) nelle seduta del 08/06/10 e del 19/04/11, tra i diversi argomenti in discussione all'ordine del giorno, ha accolto le richieste delle Associazioni di Volontariato, come si evince dal verbale redatto dall'ufficio Qualità il 19/04/11, nel senso di voler procedere alla semplificazione dell'art.5 del Regolamento di pubblica tutela e alla modifica dell'art. 6 dello stesso Regolamento, oltre integrare l'art. 2 del Regolamento della costituzione e funzionamento della Commissione Mista Conciliativa, nel senso di individuare come Presidente del predetto organismo un magistrato o un altro soggetto di pari dignità.

Considerato che:

- con nota del 02/09/11 di prot.n.77486/AAGG è stato richiesto all'Ufficio Qualità di ridefinire con più chiarezza quanto riportato nel predetto verbale del 19/04/11, al fine di poter predisporre le modifiche ai regolamenti adottati con delibera n.1613 del 01/01/09;

- con successiva nota di prot. n.82044/DG del 16/09/11, il Direttore Generale in qualità di Presidente del CCM, ha comunicato al Coordinamento delle Associazioni di Volontariato ed Organismo di Tutela, di riproporre gli stessi contenuti dei regolamenti in argomento, mantenendo i tempi per soddisfare l'esito delle procedure di gestione dei reclami e i tempi per la comunicazione all'utente delle motivate determinazioni rispetto al riesame del reclamo.

Visto :

- il parere favorevole espresso dal Presidente del Coordinamento delle Associazioni di Volontariato e Pubblica Tutela, in calce alla nota di prot.88958/AAG del 05/1, con la quale è stata trasmessa la bozza del Regolamento in argomento, in quanto conforme alle modifiche concordate, nel senso di semplificare la procedura del riesame dei reclami e individuare quale Presidente della Commissione Mista Conciliativa un dirigente in quiescenza, esperto in materie giuridiche o in materie sanitarie.

Ritenuto, pertanto, di poter modificare la delibera n.1613/DG del 01/12/2009, così come richiesto dal Comitato Consultivo Misto nella riunione del 19/04/11, adottando in uno il "Regolamento di Pubblica Tutela", che alla presente si allega in quanto parte integrante e sostanziale del presente provvedimento

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

- di modificare la delibera n. 1613/DG del 01/12/09, così come richiesto dal C.C.M. in data 19/04/11 e per l'effetto adottare in uno il "Regolamento di Pubblica Tutela", che alla presente si allega in quanto parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Il Presente provvedimento è trasmesso ai seguenti destinatari:

- Coordinamento delle Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela
- Dirigente Medico di Presidio
- Ufficio URP
- Ufficio Qualità

Il Responsabile del Procedimento

Dr. ssa Raffaella Castellaneta

Il Direttore proponente

Giovanni Giannoccaro

Il Direttore Amministrativo

Dr. Vito Montanaro

Il Direttore Sanitario

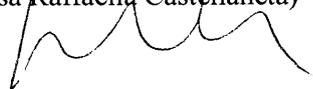
Dr. ssa Maria Pia Trisorio Liuzzi

Il Direttore Generale

Dr. Vitangelo Datto

Il Responsabile del Servizio Affari Generali certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata nell'Albo Pretorio dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria "Consortiale Policlinico" di Bari per la durata di giorni 15, con decorrenza dal **11 MAG. 2012**

U.O. Affari Generali
Il Collaboratore Amm.vo Esperto
(Dr.ssa Raffaella Castellaneta)





**AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA
CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI**

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

In ottemperanza ai principi di trasparenza e partecipazione di cui al comma 7 dell'art.14 del D.L. n.502/92: " Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini" , del Decreto del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 sui "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e del D.P.C.M. 19/05/1995 punto 3.3 – Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici e sanitari e successive modificazioni ed integrazioni, questa azienda istituisce con il presente atto la regolamentazione della Pubblica Tutela.

TITOLO I

Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami

Art.1 : Gli utenti, parenti o affini, o Organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso l' Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico Consorziale (che di seguito, nel presente Regolamento, vengono globalmente nominati "Utenti") possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa (che di seguito, nel presente regolamento, vengono globalmente nominati " segnalazioni") contro gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria erogata da questa Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico Consorziale.

Art.2 : Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art.1 esercitano il proprio diritto mediante:

- 1) lettera in carta semplice indirizzata al Direttore Generale di questa A.O. ed inviata alla Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico Consorziale, Piazza G. Cesare11, 70124 Bari o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) di questa A.O. che, previa registrazione al protocollo generale la trasmette al Direttore Amministrativo;
- 2) compilazione dell' apposita scheda, distribuita presso l'U.R.P., da riconsegnare allo stesso Ufficio che lo inoltrerà, in copia, al Direttore Amministrativo;
- 3) colloquio con il Responsabile dell'U.R.P. o suo delegato;
- 4) Segnalazione telefonica o fax all'Ufficio sopra citato.
- 5) **Segnalazione inoltrata tramite PEC (posta elettronica certificata)**

Anche le segnalazioni telefoniche o colloqui, di cui ai punti (3 e 4), verranno registrati, a cura del personale dell'U.R.P., su apposita scheda ai soli fini di monitoraggio e programmazione degli interventi per il miglioramento della qualità.

Art.3 : Di norma le segnalazioni devono essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'Utente ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Eccezionalmente potranno essere accolte segnalazioni oltre il termine indicato.

Art.4 : Gli addetti alla sede U.R.P. o al Punto Informazione e ascolto ricevono le osservazioni, opposizioni, denunce e reclami. Laddove si segnalino casi che per la loro complessità e non immediata soluzione, o che comunque lascino ipotizzabili rilevanti responsabilità personali e comportamenti sostanzialmente inadeguati da parte di operatori sanitari o amministrativi, l'U.R.P. avvia l'istruttoria e provvede a darne comunicazione tramite la Direzione Amministrativa o Sanitaria di Presidio, secondo le rispettive competenze, alla Direzione dell'A.O., in tempi rapportati all'urgenza del caso.

Art.5 : In tempi rapportati all'urgenza del caso, e comunque entro 7 giorni, l'U.R.P. informa, della segnalazione ricevuta, i responsabili dei Servizi interessati, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'U.R.P., entro 15 giorni, tutte le informazioni necessarie per formulare un'adeguata risposta all'Utente.

Nel caso in cui la fase istruttoria risulti complessa, per il numero delle Unità Operative coinvolte o per il tipo di problematica posta, **l'URP invierà una contestuale comunicazione all'Utente di avvio dell'istruttoria.**

Nella predetta comunicazione, l'URP si riserva di fornire formalmente una compiuta risposta, non oltre 30 giorni a decorrere dalla data nella quale il Dirigente della struttura interessata ha avuto notizia della segnalazione.

Art.6 : L'Utente che non ritenga esaustiva la risposta fornitagli dal Direttore Generale, sulla scorta delle valutazioni che lo stesso riterrà adottare, in seguito alla risposta formulata dal Dirigente della struttura interessata, potrà chiedere con lettera in carta semplice ulteriore istruttoria al Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico Consorziato, che rimetterà il caso alla Commissione mista Conciliativa.

Art.7: E' altresì demandato all'U.R.P. il compito di :

- a) ricevere e conservare le segnalazioni presentate a norma dell'art.1 del presente Regolamento;
- b) predisporre sommaria istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'Utente per le segnalazioni di più agevole ed immediata definizione;
- c) l'U.R.P., per l'espletamento dell'attività istruttoria di segnalazioni complesse, prima della trasmissione alla Direzione, per la formulazione del giudizio, può richiedere informazioni ad Uffici ed Unità Operative sanitarie ed amministrative. Nell'espletamento dell'attività istruttoria l'U.R.P. osserverà rigorosamente il segreto di ufficio. La Direzione Generale, nei casi per i quali ritiene necessari ulteriori accertamenti, richiederà l'espletamento dei medesimi alla Direzione Amministrativa ed alla Direzione Sanitaria di Presidio, secondo le rispettive competenze;
- d) eventualmente formulare proposte ai Direttori Generale, Amministrativo e Sanitario, nonché ai Responsabili delle Aree, U.O. o Dipartimenti circa provvedimenti da adottare per evitare la persistenza dei disservizi segnalati dall'Utente;
- e) fornire all'Utente tutte le informazioni, e quant'altro necessario, per la migliore utilizzazione dei servizi erogati dall'A.O.;
- f) promuovere iniziative volte a portare a conoscenza dell'utenza la tipologia e le modalità di accesso alle prestazioni erogate dall'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico Consorziato, nonché quelle di accesso all'U.R.P.;
- g) predisporre lettera di risposta all'Utente, sottoscritta dal Legale rappresentante dell'ente;
- h) curare l'organizzazione della Conferenza dei Servizi, convocata con apposito atto deliberativo dal Direttore Generale dell'A.O., a norma dell'art.14, comma 4 del D.L. 502/92;
- i) predisporre e divulgare la Carta dei Servizi;
- j) proporre, ove necessario, incontri tra i responsabili degli uffici e dei servizi dell'A.O. e le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Cittadini, al fine di definire strategie finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi erogati dall'A.O..

Art.8: Il Responsabile dell'U.R.P. propone al Direttore Generale l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa di cui al DPCM 19/5/1995 per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza **eventualmente anche per il tramite** delle Associazioni di Volontariato accreditate e degli Organismi di Tutela dei Diritti dei Cittadini, in presenza di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

TITOLO II

PROCEDURA DI RIESAME DEI RECLAMI

Funzioni della Commissione Mista Conciliativa

Art.9 La Commissione Mista Conciliativa ha competenza sui reclami e segnalazioni di disservizio fatti pervenire **al Direttore Generale tramite l'URP ed eventualmente anche per il tramite** delle Associazioni di Volontariato accreditate e degli Organismi di tutela, qualora l'utente insoddisfatto dell'esito delle procedure di gestione del reclamo esperite ai sensi dell'art.4 e 5 , invii formale richiesta di riesame.

Composizione e Sede

Art.10 - La Commissione è nominata con atto formale dal Direttore Generale dell'A.O e dura in carica tre anni. La Commissione Mista Conciliativa, è composta da:

- un magistrato in quiescenza **ovvero una figura dirigenziale in quiescenza, esperto in materie giuridiche o in materie sanitarie**, designato dal Direttore Generale (Presidente)
- un rappresentante dell'Azienda Ospedaliera , designato dal Direttore Generale (Componente)
- un rappresentante delle Associazioni di Volontariato e di Tutela accreditate presso l'Azienda, designato dal Coordinamento delle Associazioni di Volontariato e Tutela (Componente)
- un rappresentante della Regione, designato dalla Regione (Componente)

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

Gli incarichi di Presidente e di Componente sono gratuiti, salvo il rimborso delle spese di viaggio, ai sensi della vigente normativa per il personale del S.S.N.

L'Azienda Ospedaliera assicura alla Commissione una sede per lo svolgimento delle riunioni ed il supporto organizzativo.

Il Presidente

Art.11 Il Presidente fissa l'ordine del giorno, convoca le riunioni e dirige i lavori della Commissione stessa.

Verbali delle Sedute

Art.12- I verbali delle riunioni della Commissione 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, tra i componenti della Commissione stessa.

Procedure di riesame dei reclami

Art.13 - La Commissione si riunisce ogni qualvolta pervengono alla stessa, istanze di cui all'art. 9 o su richiesta di almeno due componenti.

La Commissione viene attivata dal Direttore Generale, mediante comunicazione al Presidente della Commissione, sulla base dell'istruttoria del Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) , qualora gli atti o comportamenti con i quali è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, vengano risegnalati all'Azienda Ospedaliera.

La comunicazione al Presidente della Commissione deve essere effettuata, entro sette giorni decorrenti dalla data entro la quale l'URP ha avuto notizia della richiesta di riesame, salvo che le esigenze istruttorie del caso non richiedano un termine maggiore.

Attività della Commissione

Art. 14 Il Presidente provvede a convocare la Commissione .

La Commissione esamina il reclamo e, qualora ne ravvisi la necessità, dispone ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.

Il riesame dell'istanza, di cui all'art.9, si conclude con una valutazione/proposta comunicata al Direttore Generale, **di norma entro 30 giorni dalla acquisizione, da parte della Commissione, della documentazione.**

Le decisioni della Commissione sono assunte a maggioranza di voti e, in caso di parità prevale il voto del Presidente.

Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento degli esiti della Commissione, a comunicare all'utente ed alla stessa Commissione le motivate determinazioni assunte in merito.

Prima Convocazione della Commissione

Art. 15 - La convocazione di insediamento della Commissione sarà effettuata dal Direttore Generale.