



## ***Regolamento di Pubblica Tutela dell'E.O. Ospedali Galliera***

### **Premessa**

Una delle funzioni principali dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) quella di favorire la centralità del cittadino e l'accesso ai servizi sanitari attraverso la comunicazione e l'informazione e nasce dalla volontà di attivare un processo di radicale cambiamento nel rapporto tra cittadino/utente e Pubblica Amministrazione.

E' un servizio a disposizione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi sanitari, assicurando ai cittadini informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

Il dato di partenza è ben rappresentato dalla consapevolezza che il livello di soddisfazione delle persone costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.

L'URP ritiene che la salute della persona nel rispetto della sua dignità umana sia il primo diritto da tutelare e che, quindi, la tutela del cittadino debba essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come ricerca della migliore qualità possibile rispetto ai servizi erogati , sia per gli aspetti tecnico-professionali che per quelli relazionali e di comfort.

### **Art. 1 Finalità della tutela**

L'E.O. Ospedali Galliera garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini secondo le indicazioni della vigente normativa.

Il documento denominato "Regolamento di tutela" è contenuto nel DPCM 19.05.1995 "Schema di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

L'Ente si impegna ad assicurare l'adeguatezza e la qualità delle prestazioni erogate in conformità agli standard esplicitati nella Carta dei Servizi e garantisce agli utenti il diritto di tutela, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la Commissione Mista Conciliativa, mediante la possibilità di presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami nei casi e con le modalità disciplinate dai successivi articoli.

Le segnalazioni sono interpretate come strumento che consente di migliorare la conoscenza e la comprensione di eventuali criticità legate ai servizi erogati e di prevedere possibili interventi per migliorare il servizio e superare, in completa sinergia con i cittadini e la struttura, le percezioni negative vissute.

È impegno prioritario dell'Ente la verifica delle prestazioni offerte ed il continuo monitoraggio dei loro standards qualitativi in una visione dinamica del miglioramento del Sistema Qualità.

### **Art.2 Soggetti aventi titolo**

I cittadini, parenti o affini, o organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso l'Ospedale possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. L'Ospedale deve provvedere a fornire una risposta entro il termine massimo di trenta giorni (art.14 comma 5 D.lgs.502/92).

La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e/o amministrativa.

### **Art.3 Ambito di Tutela**

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto ovvero per atto o comportamento lesivo del rispetto della persona o del diritto del cittadino
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari

### **Art.4 Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela**

La Pubblica Tutela può essere richiesta dai soggetti aventi diritto (art.2) tramite una segnalazione presentata con le seguenti modalità:

- Lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alle Direzioni dell'Ospedale (Mura delle Cappuccine 14, 16128 Genova) o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ingresso Via Volta 8, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.
- Compilazione di apposito modello di segnalazione reperibile o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o presso le Strutture dell'Ente
- Colloquio con il Responsabile o gli Operatori dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Compilazione del modello di segnalazione scaricabile dal sito internet [www.galliera.it](http://www.galliera.it) nel sotto menù URP (modulo in più lingue, scaricabile in formato PDF)
- Invio di e-mail a [urp@galliera.it](mailto:urp@galliera.it) o tramite fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (010 5632092).

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

Tutte le segnalazioni pervenute presso l'Ente devono essere inoltrate all'URP al fine di consentire allo stesso di impostare l'istruttoria necessaria e fornire gli elementi alla Direzione per poter rispondere al cittadino.

Le segnalazioni anonime o compilate in maniera incomprensibile non daranno luogo ad alcun tipo di procedura né verranno considerate valide ai fini delle determinazioni statistiche.

Il segnalante con la presentazione dell'esposto autorizza l'Ente al trattamento dei propri dati anche di natura sensibile nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di privacy.

### **Art.5 Termini di presentazione**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopraelencati, entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni.

Saranno prese in esame anche le segnalazioni presentate oltre il termine se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del cittadino che presenta la segnalazione.

### **Art.6 Procedure d'esame delle istanze**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami che non trovino immediata soluzione da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, seguono l'iter di seguito descritto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all'attività istruttoria ed all'archiviazione dei reclami e nello specifico:

- effettua la relativa registrazione
- interpella nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 3 giorni dal ricevimento della segnalazione, il Dirigente Responsabile della Struttura interessata del disservizio affinché nei 7 gg lavorativi successivi chiarisca le cause del disservizio indicando soluzioni e proposte correttive e fornisca relazione all'URP con gli elementi occorrenti per la risposta all'utente
- acquisisce le risposte e/o relazioni di cui al punto precedente e, sulla base di quanto indicato dal Dirigente Responsabile di Struttura, propone al Direttore Generale la risposta da inviare al segnalante

- trasmette, nei casi di estrema complessità o di evidente impossibilità a dirimere il caso esposto, la segnalazione alla Commissione Mista Conciliativa, solo qualora il reclamante comunichi al ricevimento della risposta la propria insoddisfazione, indicandone esaustivamente le motivazioni.

Le Direzioni Amministrativa e Sanitaria hanno visione di tutti i reclami e ne integrano i percorsi valutativi per gli ambiti di competenza.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunicherà ai Responsabili dei servizi sanitari ed amministrativi interessati e per conoscenza ai Direttori dei Dipartimenti, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta al cittadino.

I reclami che riguardano il personale infermieristico e tecnico saranno inviati per conoscenza al Responsabile del Servizio infermieristico e tecnico.

Nei casi di denunce o in cui ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, civili o amministrative, l'URP provvede a fornire comunicazione alla U.O. Affari Generali e Legali.

Rientra nelle competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico quella di attivare, laddove ritenuto opportuno, procedure di chiarimento integrative di quelle sopra indicate, mediante la promozione di incontri con il cittadino e/o Associazione di tutela/volontariato, nell'ottica di pervenire ad un più completo e soddisfacente chiarimento.

#### **Art.7 Risposta all'utente**

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico predispone, una volta acquisiti tutti gli elementi utili e quando prevista, la risposta al cittadino a firma del Direttore Generale, che dovrà pervenire non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

La risposta al reclamo può essere interlocutoria e non conclusiva, qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili.

La risposta interlocutoria deve essere seguita dalla risposta definitiva entro i successivi 60 giorni.

Qualora la complessità del reclamo richieda tempi più lunghi ne viene data comunicazione motivata all'interessato.

La risposta definitiva all'utente viene inviata per conoscenza ai Responsabili delle Strutture interessate dalla segnalazione anche ai fini di un eventuale prosecuzione del rapporto diretto della Struttura con l'utente.

Nel caso di segnalazioni che si presentino di prevedibile, univoca e certa definizione, l'URP provvede a dare risposta immediata all'utente, anche per le vie brevi, con annotazione dell'iter seguito nei programmi di protocollo informatizzato e di gestione tutela.

Qualora l'utente si dichiari motivatamente insoddisfatto degli esiti prodotti in prima istanza, può presentare richiesta al Dirigente Responsabile dell'U.R.P. di partecipare alla Commissione Mista Conciliativa.

***Parte riguardante la Commissione mista conciliativa: aggiunta rispetto al Regolamento del 2008 (provv. 914 del 12.11.2008) e modificata rispetto a quello del 2004 (provv. n.592 del 20.6.2004)***

#### **Art. 8 La Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'Azienda che riveste natura arbitrale "super partes".

La Commissione opera con lo scopo preminente di raggiungere la mediazione del contenzioso, mirando a gestire e risolvere le controversie mediante procedure conciliative, al fine di pervenire ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno eventualmente limitato o negato il diritto alla prestazione, con l'obiettivo di contribuire al loro superamento.

La Commissione ha il compito di riesaminare i fatti oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto degli esiti prodotti in prima istanza e presentato richiesta al Dirigente dell'U.R.P.; esaminare i fatti oggetto di reclamo, nei casi in cui il Dirigente dell'U.R.P. abbia ritenuto opportuno, avuto riguardo al contenuto del reclamo medesimo, di rimettere la questione alla valutazione della Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione promuove, ove possibile, un tentativo di conciliazione tra le parti.

Successivamente, nei tempi previsti dal relativo Regolamento, la Commissione emette parere di merito, nel quale sono riportate le valutazioni espresse e le determinazioni assunte, che saranno trasmesse all'utente e alla Struttura, per l'adozione degli eventuali adempimenti di competenza.

La decisione della Commissione deve contenere l'indicazione se sia stata adottata all'unanimità o a maggioranza, nel qual ultimo caso i membri che hanno espresso parere contrario o si sono astenuti devono motivare la non adesione alla decisione espressa dalla Commissione.

Il ricorso alla Commissione Mista Conciliativa non dà adito a richieste risarcitorie, cui l'utente ha facoltà di ricorrere per le ordinarie vie giudiziarie.

### **Art. 8.1 Composizione della Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa è così composta:

- Presidente, quale figura esterna all'Amministrazione dell'Azienda con funzione di natura arbitrale super partes, individuato nel Difensore Civico della Regione Liguria;
- Tre dipendenti dell'Ente con rispettivi supplenti: Dirigente Medico Direzione Sanitaria, Dirigente Servizio Infermieristico e tecnico, Dirigente Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Tre rappresentanti con rispettivi supplenti delle Associazioni di Tutela e Volontariato

Se necessario, la Commissione potrà interpellare il Dirigente della Struttura causa del reclamo e potrà avvalersi del supporto della Struttura Affari Legali.

La nomina del Presidente e dei Componenti compete al Direttore Generale, con le modalità stabilite nel relativo Regolamento. In caso di motivata assenza, il Presidente nomina un suo sostituto nell'ambito della Commissione stessa.

I membri della Commissione Mista Conciliativa restano in carica per tre anni; è prevista decadenza dalla nomina in caso di mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.

La Commissione esprime il parere con la presenza della maggioranza dei componenti a condizione che sia presente il Presidente e sia pari la rappresentanza di entrambe le componenti della stessa.

Le funzioni di Segreteria sono svolte a cura dell'Ufficio Relazioni con Pubblico che mette a disposizione le risorse necessarie per il proficuo e corretto funzionamento della Commissione Mista Conciliativa.

### **Art.8.2 Procedura del riesame**

Il Presidente acquisisce l'istruttoria dal Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Ha facoltà di accedere ai documenti inerenti l'oggetto della controversia, di richiedere chiarimenti agli Amministratori ed ai Dirigenti dell'Azienda, di sentire le parti interessate: costituisce violazione dei doveri d'ufficio, per i dipendenti dell'Azienda, non dar seguito alle richieste della Commissione.

Il Presidente cura inoltre gli adempimenti relativi alle determinazioni della Commissione Mista Conciliativa e ne sottoscrive gli atti.

Convoca la riunione ed invia ai membri della Commissione l'ordine del giorno con il relativo materiali con almeno 7 gg di preavviso.

Se, nella prima riunione, la questione risulta essere chiarita si perviene ad una soluzione e la Commissione decide di conseguenza; qualora invece si rendesse necessaria un'ulteriore istruttoria,

la Commissione viene riconvocata e, oltre ai suoi membri, convoca anche l'autore della segnalazione e/o l'organismo di tutela o l'associazione di volontariato che lo assiste e i responsabili degli uffici interessati dalla segnalazione e/o autori dei comportamenti lamentati.

La Commissione decide di norma entro 30 giorni.

I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per ragioni d'ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.

Infine, la decisione della Commissione è comunicata dal Direttore Generale ai soggetti interessati.

#### **Art. 9 Richiesta di risarcimento – rimborso danni**

Le segnalazioni e i reclami che prevedono la richiesta di “risarcimento danni – rimborso danni” saranno inviate e gestite dalla Struttura Complessa Affari Generali per l'attivazione dell'iter previsto dalla vigente normativa.

#### **Art. 10 Encomi**

Ogniqualevolta l'Ufficio Relazioni con il pubblico viene a conoscenza di un encomio per gli Operatori dell'Ente, predispone ringraziamento da parte del Direttore Generale per il Responsabile della Struttura sanitaria, ovvero degli uffici dell'Ente, destinatario dell'encomio e lettera di ringraziamento per il cittadino.

#### **Art. 11 Competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono attribuite le seguenti funzioni:

- Ricevere le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami da presentarsi entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende opporsi, in qualunque forma (art 14 del D.Lgs. 502 del 30/12/92 e successive modificazioni).
- Fornire al cittadino tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.
- Provvedere a dare tempestiva risposta verbale al cittadino per le segnalazioni di più agevole definizione e per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e a fornire parere al Direttore Generale per la necessaria definizione.
- Predisporre la lettera di risposta al cittadino, sottoscritta dal Direttore Generale, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art.14 del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni.
- Predisporre reports trimestrali dell'attività di tutela (reclami/encomi), secondo classificazione condivisa dalle Aziende sanitarie e ospedaliere della Regione Liguria e relazione annuale di attività svolta, al fine di un monitoraggio continuo e di una corretta informazione alle Direzioni e strutture dell'Ente.
- Assicurare il coinvolgimento degli Organismi di Volontariato e di Tutela organizzando le sedute del Comitato Misto Consultivo.
- Supportare le Associazioni di Volontariato e di Tutela nella realizzazione di progetti/iniziative/attività rivolte a pazienti e cittadini.
- Favorire la comunicazione organizzativa con un mix multilingue di strumenti (sito, intranet, dépliant, opuscoli,guide, cartellonistica, ecc).
- Favorire la crescita interna della cultura dell'accoglienza promuovendo l'adozione da parte degli Operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza e al dialogo nel rapporto con il cittadino.
- Attuare, mediante indagini periodiche di Customer Satisfaction, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti (art. 8 L. 150 del 07/06/2000) al fine di programmare azioni di miglioramento della qualità dei servizi
- Predisporre l'aggiornamento e la revisione della Carta dei Servizi.
- Promuovere iniziative di comunicazione sociale e sanitaria e di pubblica utilità.