

 	<i>Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi - Viale Pieraccini, 17 - 50139 - FIRENZE</i>	<b>D/903/54</b> Ed. 1 Rev. 1
	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>	Pag. 1 di 11

<b>SOMMARIO</b>	
<b>1</b>	<b>REGOLAMENTO DI TUTELA..... 2</b>
	<b>TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI ..... 2</b>
	ART. 1 - Finalità della pubblica tutela ..... 2
	ART. 2 - Presupposti per la richiesta di intervento di tutela..... 2
	ART. 3 – Soggetti che possono chiedere la tutela (titolari) ..... 3
	ART. 4 – Modalità di richiesta di tutela ..... 3
	ART.5 - Tempi di presentazione ..... 4
	<b>TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI..... 4</b>
	ART.6 - Adempimenti preliminari e istruttoria ..... 4
	ART.7 – Risposta all'utente ..... 5
	ART. 8 - Reclami tecnico-professionali..... 6
	<b>TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA..... 6</b>
	ART.9 - Presupposti per l'attivazione della Commissione mista conciliativa ..... 6
	ART.10 Tentativo di conciliazione ..... 7
	ART.11 - Composizione della Commissione mista conciliativa..... 7
	ART. 12 - Modalità di funzionamento della Commissione..... 8
	ART.13 - Procedura di riesame ..... 8
	ART.14 - Decisione..... 9
	ART.15 - Ulteriori modalità di funzionamento ..... 10
	<b>TITOLO IV - ALTRI ADEMPIMENTI..... 10</b>
	ART. 16 - Relazione di servizio ..... 10
	<b>TITOLO V - NORME FINALI ..... 10</b>
	ART.17- Esercizio della tutela nelle strutture private..... 10
	Art. 18 . Rinvio ..... 10
	Art. 19 . Entrata in vigore ..... 11

**Gruppo di redazione:**

Sandra Alderighi, Roberta Caldesi (URP e Comunicazione Istituzionale); Grazia Campanile (Direzione Sanitaria); Rossana Casini (DPO); Raffaella Giardiello, Paolo Tagliaferri (U.O. Affari Generali e Legali)

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
<b>REDAZIONE</b>	D.ssa Roberta Caldesi	Direttore URP e Comunicazione Istituzionale	23.10.2006	
<b>VERIFICA</b>	M. Alessandra Cerofolini	Ufficio Qualità	09.01.2007	
<b>APPROVAZIONE</b>	Dr. Mauro Marabini	Direttore Sanitario	27.03.2007	
	D. ssa Beatrice Sassi	Direttore Amministrativo	28.03.2007	
	Dr. Edoardo Majno	Direttore Generale	28.03.2007	

Adottato in data 12 aprile 2007 con provv. DG n° 120 del 28 marzo 2007

**REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

# 1 REGOLAMENTO DI TUTELA

## TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI

### ART. 1 - Finalità della pubblica tutela

1. L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (di seguito denominata Azienda) si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti dei suoi servizi in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi dell'art.2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"), nonché ai contenuti della Carta dei Servizi adottata d'intesa con le organizzazioni dei cittadini accreditate presso l'Azienda.

2. L'Azienda riconosce come impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni rappresentative ai quali il presente Regolamento riconosce il diritto di tutela attraverso l'URP e la Commissione Mista Conciliativa.

3. I reclami ed i suggerimenti sono utilizzati dall'Azienda come contributi alla valutazione della qualità dei servizi erogati. L'URP e/o la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la Struttura Aziendale per la Qualità, propongono eventuali modifiche organizzative da parte dell'Azienda stessa.

4. I casi segnalati all'Urp, gestiti direttamente dall'ufficio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami, ma come "prese in carico".


5. I reclami anonimi, le "prese in carico" e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dall'URP nell'ambito del suo compito istituzionale al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza, in raccordo con la Struttura Aziendale per la Qualità.

### ART. 2 - Presupposti per la richiesta di intervento di tutela

1. La tutela è prevista:

a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni;

b) per qualsiasi violazione di leggi, regolamenti o altre norme che disciplinino la fruizione dei servizi erogati dall'Azienda.

	Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi, Viale Pieraccini, 17- 50139 - FIRENZE	<b>Doc: D/903/54</b> Ed. 1 Rev. 1 Pag. 3 di 11
<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>		

### **ART. 3 – Soggetti che possono chiedere la tutela (titolari)**

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi persona che usufruisce dei servizi e/o prestazioni erogati dai professionisti dell'Azienda, da parte di professionisti convenzionati con l'Azienda e dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda stessa. La tutela può essere richiesta direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e di tutela, nel rispetto delle norme dettate dal D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (codice in materia di protezione dei dati personali).
2. Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di reclami nei seguenti casi:
  - quando è stata negata o limitata illegittimamente da parte dell'Azienda, dai professionisti convenzionati con l'Azienda o dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda la fruibilità delle prestazioni;
  - quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio;
3. Il reclamo consiste in una segnalazione formale di disservizio, in forma non anonima, ed implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda (cfr definizioni di reclamo riportate nel par. 4);
4. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa e non ne interrompe i termini.
5. I reclami vengono registrati dall'Azienda secondo la classificazione stabilita.

### **ART. 4 – Modalità di richiesta di tutela**

1. Gli utenti e gli altri soggetti individuati nell'art.3, esercitano il proprio diritto con:
  - a) comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica all'Azienda o direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
    - qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP riceva un reclamo, lo inoltra all'URP;
    - qualora il reclamo pervenga dagli Uffici del Difensore Civico della Regione, l'URP si attiverà al ricevimento dello stesso, fatti salvi i poteri di cui alla L.R. 4/94 ;
  - b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. In questo caso il personale dell'URP dovrà invitare a far mettere per iscritto il reclamo o la segnalazione;

I reclami, nelle forme su espone, fanno scattare il meccanismo di tutela solo se contenenti le generalità (nome, cognome, indirizzo, telefono se posseduto) e la sottoscrizione del proponente. In tal caso saranno protocollati e scatterà l'obbligo per l'Azienda di dare risposta entro 45 giorni dal ricevimento. ( Vedi Art. 6 Procedura operativa)

**REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

Il reclamo nel caso in cui resta colloquio telefonico con gli operatori dell'Ufficio, così come per ogni altro reclamo verbale, è considerato una segnalazione di disservizio e in quanto tale viene utilizzato dall'Azienda nell'ottica del miglioramento continuo delle attività. Sarà quindi registrato come tale ma non farà scattare il meccanismo di tutela di cui al precedente comma 1.

Tutti i reclami sono registrati a cura dell'Ufficio secondo un'apposita semplificazione – per oggetto, tipologia, ambito, natura, responsabilità ecc. – finalizzata a fornire alla Direzione aziendale i dati conoscitivi necessari per intervenire e produrre gli adeguamenti e i correttivi.

L'Azienda garantisce adeguate modalità di raccordo tra il Referente aziendale Privacy, l'URP e la Commissione Mista Conciliativa per la gestione dei reclami inerenti ipotesi di violazione del diritto alla riservatezza delle persone assistite.

**ART.5 - Tempi di presentazione**

1. I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'amministrazione può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, comunque non oltre sei mesi, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

**TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI****ART.6 - Adempimenti preliminari e istruttoria**

1. L'U.R.P. riceve i reclami e provvede ad analizzarli in prima istanza. Per i reclami tecnico professionali la Direzione Sanitaria si avvale di un gruppo tecnico allargato composto da un rappresentante degli Affari Generali e Legali, da un rappresentante dell'URP, uno della Direzione Sanitaria, della Medicina Legale e del Servizio Infermieristico Aziendale, per arrivare a:


a) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione. I soggetti coinvolti devono mettere in grado l'URP di dare una risposta, almeno interlocutoria, all'interessato entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo e proporre al Direttore Generale, la risposta definitiva da inviare all'autore del reclamo entro 90 giorni dalla data di ricevimento.

c) individuare i reclami attinenti la materia tecnico-professionale e trattarli come specificato nell'art. 8;

d) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, trasmettere copia della relativa documentazione all'U.O. Affari Generali e legali;

e) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza;

f) attivare anche, fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto, procedure di chiarimento diverse da quelle sopra evidenziate, promuovendo incontri informali fra utente e operatori coinvolti (audit), al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

	Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi, Viale Pieraccini, 17- 50139 - FIRENZE	<b>Doc: D/903/54</b> Ed. 1 Rev. 1 Pag. 5 di 11
<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>		

La procedura istruttoria di cui sopra si applica anche quando il reclamo è presentato al Difensore Civico Regionale, da altri Enti o Associazioni di volontariato e tutela riconosciuti per legge.

2. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti ai sensi del presente regolamento, in prima istanza, entro e non oltre 20 giorni dalla richiesta di chiarimenti.

3. Costituisce violazione dei doveri di ufficio non dare seguito alle richieste nei tempi previsti, senza adeguata motivazione, pertanto il difetto di collaborazione è segnalato alla Direzione aziendale per le decisioni di competenza.

4. L'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria, può:

- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, consultare e ottenere copia, senza i limiti del segreto di ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;

- richiedere relazioni o pareri di tecnici o esperti dell' Azienda;

- accedere agli uffici o strutture per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari.

### **ART.7 – Risposta all'utente**

1. L'URP fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria, con la massima celerità, e non oltre 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria e non conclusiva nei seguenti casi:


- a) necessità motivate di ulteriori accertamenti;

- b) motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili delle strutture organizzative coinvolte.

3. La risposta, se interlocutoria, deve essere seguita da risposta definitiva di norma entro 90 giorni dalla data di ricezione. Il suddetto termine può essere differito per una sola volta per non più di 30 giorni.

4. Qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette con adeguata motivazione la questione all'esame della Commissione Mista Conciliativa.

5. Trascorsi i termini disposti ai sensi dei precedenti commi per la risposta da parte dell'URP, la competenza a decidere sui fatti segnalati passa alla Commissione Mista Conciliativa, con la motivazione dell'eventuale insoddisfazione.

	Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi, Viale Pieraccini, 17- 50139 - FIRENZE	<b>Doc: D/903/54</b>
	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>	Ed. 1 Rev. 1 Pag. 6 di 11

6. La risposta è inviata oltre che al richiedente, anche ai responsabili delle Strutture Organizzative aziendali coinvolte nel reclamo.

7. Nella risposta deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame alla Commissione Mista Conciliativa.

### **ART. 8 - Reclami tecnico-professionali**

1. Le tipologie di reclamo tecnico-professionale sono quelle che rientrano nei casi in cui siano ipotizzabili responsabilità professionali degli operatori ed in particolare:

- reclamo tecnico professionale senza richiesta di risarcimento o con riserva;
- reclamo misto, senza richiesta di risarcimento o con riserva, in cui oltre ad aspetti tecnico professionali sono presenti anche aspetti organizzativo-relazionali.

2. Qualora l'utente si ritenga motivatamente insoddisfatto della risposta fornita dalla Direzione Sanitaria Aziendale, può chiedere, entro 60 giorni dal ricevimento della risposta stessa, che la pratica sia riesaminata dal Difensore Civico Regionale. Se nel medesimo reclamo sono presenti anche aspetti relazionali ed organizzativi, limitatamente per questi aspetti, il reclamo viene trattato dall'URP ed, eventualmente, dalla Commissione Mista Conciliativa.

3. L'URP invia comunicazione al richiedente, informandolo del percorso di tutela attivato, ed effettua l'istruttoria, in raccordo con gli uffici competenti, per l'accertamento dei fatti.

## **TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

### **ART.9 - Presupposti per l'attivazione della Commissione mista conciliativa**

1. La Commissione mista conciliativa ha il compito di :

- a) riesaminare i casi oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta di cui all'art.7 indicandone di norma i motivi;
- b) esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dal precedente articolo 7 ;
- c) esaminare i fatti oggetto del reclamo per i quali l'URP abbia ritenuto opportuno in ragione della complessità e della delicatezza della materia, rimettere alla decisione della Commissione Mista Conciliativa;
- d) esaminare problematiche generali relative a singoli episodi e/o eventi sentinella dai quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito al funzionamento di una determinata struttura ;
- e) indicare al Direttore Generale l'opportunità di approfondire nelle sedi opportune gli aspetti connessi con necessità di modifiche organizzative generali con questioni che possono avere rilievo di ordine disciplinare, deontologico, penale, di responsabilità civile.

**REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**


2. La Commissione è tenuta ad esprimersi sia sul singolo caso sia in senso generale, formulando anche al Direttore Generale specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate.
3. Il Direttore Generale è tenuto ad acquisire il parere della Commissione Mista Conciliativa ed a dare informativa alla Commissione stessa entro 60 giorni dal ricevimento del parere dei provvedimenti eventualmente adottati.

**ART.10 Tentativo di conciliazione**

1. La Commissione promuove, ove possibile, un tentativo di conciliazione tra le parti.
2. Successivamente al tentativo di conciliazione, la Commissione emette parere di merito, tenendo conto dei riscontri oggettivi emersi e delle possibili soluzioni prospettate nel tentativo di conciliazione.
3. Il tentativo di conciliazione potrà essere esperito da un collegio ristretto di componenti Commissione.

**ART.11 - Composizione della Commissione mista conciliativa**

1. La Commissione è composta di sette membri:
  - il Presidente;
  - tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela: due per le associazioni di tutela ed uno per le associazioni di volontariato;
  - tre dipendenti dell'Azienda.
2. La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore Generale il quale vi provvede:
  - per il Presidente ed il relativo supplente su designazione del Difensore Civico Regionale, d'intesa con le associazioni di volontariato e tutela.
  - Il Difensore Civico allega alla designazione il curriculum dei nominativi proposti da cui risulti la conoscenza, per studi o esperienza, delle problematiche della Sanità e, più in generale, della tutela dei diritti sociali. Non sono designabili coloro che intrattengono rapporti di consulenza o convenzione con l'Azienda o con le associazioni di volontariato o gli organismi di tutela o dipendenti pubblici in attività di servizio che svolgono funzioni nel settore socio-sanitario;
  - per i tre membri rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, su designazione delle associazioni accreditate presso l'Azienda in quanto intrattengono rapporti con l'Azienda ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.lg. n.502/92, e che risultano maggiormente rappresentative e operanti all'interno dell'Azienda Sanitaria. Non possono essere designati rappresentanti di associazioni che gestiscono, anche in forma convenzionata con l'Azienda, attività assistenziali diverse da quelle di cui all'art.14 comma 7 del D.lg.n.502/92 o che sono dipendenti dell'Azienda;

	Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi, Viale Pieraccini, 17- 50139 - FIRENZE	<b>Doc: D/903/54</b> Ed. 1 Rev. 1 Pag. 8 di 11
<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>		

- per i tre membri rappresentanti dell'Azienda, direttamente, garantendo di norma la presenza di un medico legale. Per tali membri la partecipazione alle riunioni rientra tra gli obblighi di servizio.

3. Nelle designazioni e nelle nomine vanno indicati i nominativi dei supplenti di ciascuno dei membri della Commissione.

### **ART. 12 - Modalità di funzionamento della Commissione**

1. La Commissione dura in carica tre anni ed i membri titolari non possono espletare più di due mandati consecutivi.
2. I membri esterni della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese secondo la disciplina prevista per i dipendenti del Servizio Sanitario Nazionale.
3. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.
4. I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.
5. La Commissione si riunisce validamente purché siano presenti il Presidente o il suo sostituto e almeno due componenti interni e due esterni.
6. La Commissione decide di norma entro 60 giorni.
7. La Commissione al fine di formulare il parere di propria competenza ha facoltà di convocare l'autore del reclamo nonché i soggetti del cui atto o comportamento la Commissione è chiamata a decidere.
8. L'Azienda provvede al funzionamento della Commissione con le risorse necessarie.
9. L'Azienda mette a disposizione della Commissione, per le funzioni di segreteria e di supporto, una figura professionale con adeguate competenze.
10. I membri esterni della Commissione hanno diritto ad una indennità di presenza alle riunioni e ai tentativi di conciliazione, secondo quanto previsto dalla L.R. 40/2005 e succ. mod.ni .

### **ART.13 - Procedura di riesame**

1. Il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria già svolta e, dopo le verifiche del caso e l'eventuale integrazione, invia ai componenti l'o.d.g. con la relativa documentazione almeno 7 giorni prima della riunione, indicando altresì i relatori.
2. Le funzioni di segreteria sono svolte dall'URP.




**REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

3. La commissione si pronuncia, ove siano stati acquisiti gli elementi necessari; in caso contrario la Commissione procede ad un'ulteriore istruttoria avvalendosi eventualmente anche degli ordini o dei collegi professionali.
4. La Commissione ha gli stessi poteri istruttori dell'URP.
5. Ogni questione viene decisa, di norma, non oltre la seconda riunione. Tra la prima e la seconda riunione è completata l'istruttoria, anche con l'acquisizione di pareri di esperti, da richiedere ad operatori in servizio presso altre Aziende Sanitarie della Regione, per i quali l'adempimento delle richieste della Commissione costituisce, ai sensi della normativa vigente, e obbligo di servizio. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste della Commissione senza adeguata motivazione.
6. Qualora siano coinvolti operatori, alle riunioni della Commissione possono partecipare i Presidenti degli ordini o collegi professionali o loro delegati, nonché i rappresentanti delle categorie di relativa appartenenza. Nella parte della riunione dedicata alla relazione e all'istruttoria possono partecipare l'autore del reclamo e l'eventuale patrocinante nonché i soggetti del cui atto o comportamento la Commissione è chiamata a decidere.

**ART.14 - Decisione**

1. La Commissione decide, di norma, entro 60 giorni
2. La decisione della Commissione deve indicare se essa è stata presa all'unanimità e, in caso negativo, i membri che hanno votato contro possono motivare espressamente il loro dissenso.
3. Le decisioni sono redatte a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.
4. Qualora la Commissione abbia individuato aspetti da approfondire nelle sedi opportune in ordine ad inadeguatezza di condotta degli operatori dell'Azienda stessa le segnala al Direttore Generale ed al diretto interessato, che ha facoltà di presentare eccezioni formali alla Commissione che ha l'obbligo di esaminare ed in merito alle quali si esprime con parere motivato.  
La Commissione invia al Direttore Sanitario la decisione per la sua firma.
5. Se il Direttore Generale non condivide la decisione ne richiede il riesame alla Commissione, indicando i motivi del suo dissenso. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Sanitario.  
Il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della decisione della Commissione da parte del Direttore Generale senza richiesta di riesame o proroga costituisce silenzio assenso.
6. La decisione della Commissione è inviata dalla Segreteria della Commissione al ricorrente, al D.C. Regionale e alle Associazioni di volontariato e tutela accreditate presso l'Azienda, ai sensi dell'Art. 14 Comma 7 Dlgs 502/92. E' inviata, inoltre, agli uffici e alle persone comunque interessate dalla decisione, nel rispetto del codice della privacy.

	Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi, Viale Pieraccini, 17- 50139 - FIRENZE	<b>Doc: D/903/54</b> Ed. 1 Rev. 1 Pag. 10 di 11
<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>		

7. La Direzione aziendale informa la Commissione Mista Conciliativa e gli attori del procedimento in ordine ai provvedimenti adottati, in relazione alle conclusioni e alle proposte cui la Commissione è pervenuta.

8. Le decisioni riguardanti gli iscritti agli albi professionali relative a questioni che attengono alla responsabilità professionale e agli aspetti etici e deontologici sono trasmesse agli ordini e ai collegi.

9. Nei casi in cui all'art. 9, lettere d) ed e), il D.S. informa la Commissione delle determinazioni assunte e dei risultati conseguiti.

### **ART.15 - Ulteriori modalità di funzionamento**

1. La Commissione all'atto del proprio insediamento elaborerà il regolamento di procedura da seguire per il proprio funzionamento. Il regolamento verrà trasmesso alla Regione Toscana, Direzione Generale del Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà e al Difensore Civico Regionale.

## **TITOLO IV - ALTRI ADEMPIMENTI**

### **ART. 16 - Relazione di servizio**

1. L'URP predispone annualmente una relazione sulla propria attività e sull'attività della Commissione mista conciliativa; la relazione è corredata da dati statistici circa i reclami pervenuti, le decisioni adottate, le strutture interne interessate. La relazione, in rapporto ai fatti accertati, individua i punti critici dell'organizzazione aziendale e formula proposte al riguardo.


3. La relazione è presentata al Direttore Generale, al Direttore Sanitario, al Direttore Amministrativo, alla Direzione Generale del Diritto alla Salute e delle Politiche di Solidarietà della Regione, al Difensore Civico Regionale, alla Conferenza dei Sindaci, alle Associazioni di Volontariato e Tutela accreditate presso l'Azienda ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.L.n.502/92, alla Commissione Mista Conciliativa, agli ordini e collegi professionali.

## **TITOLO V - NORME FINALI**

### **ART.17- Esercizio della tutela nelle strutture private**

1. Gli esposti e le segnalazioni riguardanti fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari che intrattengono specifici rapporti con l'Azienda sono inoltrati all'URP dell'Azienda Sanitaria di Firenze.

### **Art. 18 . Rinvio**

	Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi, Viale Pieraccini, 17- 50139 - FIRENZE	<b>Doc: D/903/54</b> Ed. 1 Rev. 1 Pag. 11 di 11
<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>		

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento si fa riferimento alla normativa vigente in materia.

### **Art. 19 . Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento entra in vigore il 12 aprile 2007. A decorrere dalla stessa data, cessa di avere efficacia il precedente regolamento approvato con provvedimento del D.G. n. 226 del 19/02/99.