



SOMMARIO

1 SCOPO	2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3 RIFERIMENTI	2
4 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	3
5 REGOLAMENTO	4
TITOLO I PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	4
ART. - 1 PRESUPPOSTI PER LA RICHIESTA DI INTERVENTO	4
ART. - 2 TITOLARI DEL DIRITTO DI TUTELA	4
ART. 3 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO	5
ART. 4 TEMPI DI PRESENTAZIONE	5
TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI	6
ART. 5 ADEMPIMENTI PRELIMINARI	6
ART. 6 ISTRUTTORIA	6
ART. 7 RISPOSTA ALL'UTENTE	7
ART. 8 RECLAMI TECNICO-PROFESSIONALI	7
TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA	8
ART. 9 PRESUPPOSTI PER L'ATTIVAZIONE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA	8
ART. 10 COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA	9
ART. 11 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA	9
ART. 12 PROCEDURA DI RIESAME	10
ART. 13 DECISIONE	11
TITOLO IV – IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE	12
ART. 14 FUNZIONI DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE	12
TITOLO V - ALTRI ADEMPIMENTI	13
ART. 15 RELAZIONE DI PUBBLICA TUTELA	13
ART. 16 MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	13
TITOLO VI - NORME FINALI	13
ART. 17 RINVIO	13
ART. 18 LISTA DI DISTRIBUZIONE	13
6 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE	13

Gruppo di redazione: Anna Maria Bartolini, Paola Marzuoli

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	Maria Antonietta Cruciatà	U.O. s Comunicazione	09/01/2022	Emesso per via informatica
VERIFICA	Manuela Benelli	U.O. Accreditamento Qualità e Risk Management		 MANUELA BENELLI 29.12.2022 14:14:17 GMT+01:00
APPROVAZIONE	Maria Chiara Innocenti	Direttore Amministrativo		
	Maria Teresa Mechi	Direttore Sanitario		
EMISSIONE	Rocco Donato Damone	Direttore Generale		

Consultabile nella intranet

1 SCOPO

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi 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, nonché secondo quanto disposto dall'art. 14 del D. L.vo 502/92 e s.m.i. e sulla base dei contenuti della Carta dei diritti e dei doveri dei cittadini.

Pertanto il presente Regolamento ha lo scopo di definire le responsabilità e le modalità di gestione della tutela del cittadino.

Al fine di garantire la tutela dei cittadini nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate dall'Azienda sono ammessi reclami e segnalazioni.

L'Azienda riconosce agli utenti dei suoi servizi due livelli di tutela: l'URP, in prima istanza e la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza.

L'Azienda rende pubbliche le modalità con cui può essere richiesta la tutela.

Al fine di facilitare la tutela ai sensi dell'art.14, comma 5, del D.lgs. 502/92, l'Azienda può stipulare protocolli d'intesa con le Associazioni di volontariato e tutela, prevedendo fra l'altro la disponibilità di spazi all'interno dell'azienda, in condivisione tra le suddette associazioni, per l'attività di informazione, tutela ed assistenza svolta dalle medesime.

Nell'ambito della funzione di tutela, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi si impegna a garantire la protezione dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dal D. Lgs 196/2003 (codice della privacy) per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento stesso.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento viene applicato da tutte le strutture e da tutti i dipendenti dell'Azienda; si estende a quanti hanno collaborazioni o rapporti professionali con l'Azienda e anche alle Associazioni di Volontariato e di Tutela che hanno sottoscritto il Protocollo Attuativo.

E' fatto espressamente obbligo ad ogni struttura organizzativa dell'Azienda che riceva un reclamo di qualsiasi natura di inoltrarlo all'URP, secondo le modalità indicate nel successivo paragrafo 8.

3 RIFERIMENTI

- L. 6 novembre 2012, n. 190 *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*;
- L. 7 giugno 2000, n. 150 *"Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"*
- L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"*;
- D. lgs 25 maggio 2016, n. 97 *"Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'ART. 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche"*;
- D.lgs 30 giugno 2003, n.196 *"Codice in materia dei dati personali"*;
- D.Lgs. n. 266 del 30 giugno 1993 e s.m.i. *"Riordinamento del Ministero della Sanità a norma dell'art. 1, comma 1, lettera b, della legge 23.10.1992 n. 421"*
- D.lgs 30 dicembre 1992, n. 502 e s.m.i. Art. 14 *"Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'ART. 1 della legge 23 ottobre 1992, n.421"*;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 *"Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'ART. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165"*;

- D.P.C.M. 19 maggio 1995 “*Schema generale di riferimento della “Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”*”;
- L.R.T. n. 75/2017 “Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell’utenza nell’ambito del Servizio Sanitario Regionale. Modifiche alla L.R.T. 40/2005”;
- L.R.T. 28 dicembre 2015, n. 84 “*Riordino dell’assetto istituzionale e organizzativo del sistema sanitario regionale. Modifiche alla L.R. 40/2005*”;
- L.R.T. 27 aprile 2009, n. 19 “*Disciplina del Difensore Civico Regionale*”;
- L.R.T. 5 agosto 2009 n° 51 “Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento” aggiornata con le modifiche introdotte da L.R.T.2 agosto 2016 n° 50
- L.R.T. 24 febbraio 2005, n. 40 e s.m.i. “*Disciplina del Servizio Sanitario Regionale*”;
- D.G.R.T. 26 febbraio 2018, n. 177 “Indirizzi regionali per il funzionamento degli organismi di partecipazione di cui alla L.R.T. 75/2017”;
- D.G.R.T. 15 gennaio 2018, n. 21 “Nuovi indirizzi regionali per il regolamento di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa. Revoca parziale DGR 996/2016”;
- D.G.R.T. 11 ottobre 2016 n. 996 “*Direttive regionali per l’esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana*”;
- D.G.R.T. 28 aprile 2014, n. 335 “*Il patto con il cittadino nuovo repertorio di impegni per la carta dei servizi sanitari con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica*”;
- DGRT n. 46 del 30 gennaio 2012 “*Costituzione Gruppo dell’Accademia del Cittadino della Regione Toscana (GART)*”;
- D.G.R.T. 4 giugno 2007, n. 404 “*Percorso Privacy nella Sanità Toscana Direttive alle Aziende Sanitarie sui profili privacy nell’esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario Toscano*”;
- D/903/54: “*Regolamento di Pubblica Tutela*” (approvato con provvedimento del Direttore Generale n. 120 del 28, n. marzo 2007);
- D.G.R.T. 29 maggio 2006, n. 392 “*Direttive regionali alle Aziende Sanitarie sulla gestione del Sistema integrato di Tutela di cui al PSR 2005/2007 in relazione al Percorso Privacy nella Sanità Toscana*”;
- D.G.R.T. 9 gennaio 2006, n. 10 “*Aggiornamento Osservatorio Regionale Carta dei Servizi Pubblici Sanitari (D.C.R. 60/2005 modifica D.G.R. 1366/2003)*”;
- D.G.R.T. 17 maggio 2004, n. 462 “*Direttive regionali per l’esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana*”;
- DGRT n. 184 del 17/02/2020 recante: “Tassonomia del sistema regionale di ascolto e informazione ai cittadini
- Provv. D.G. AOUC 18 giugno 2018, n. 383 “Approvazione del protocollo d’intesa con le associazioni di volontariato, assistenza socio-sanitaria, tutela e promozione sociale”;
- Provv. D.G. AOUC n. 39 del 29/01/2015 “*Approvazione del Regolamento del Comitato di Partecipazione Aziendale*”;
- Provv. D.G. AOUC 18 luglio 2014, n. 499 “*Adozione del Codice etico e di comportamento aziendale*”;
- Provv. D.G. AOUC n. 763 del 31.12.2010 e s.m.i. “*Istituzione Comitato Gestione Sinistri*”;
- Provv. D.G. AOUC n. 41 dell’8 febbraio 2005 “*Azioni di miglioramento dell’appropriatezza dell’assistenza: approvazione di un percorso aziendale di risk management. Costituzione di un comitato aziendale ed individuazione dei gruppi esecutivi*”;
- Provv. DG Azienda USL Toscana Centro n. 756 del 27/05/19 recante: “Adozione regolamento di pubblica tutela, USL Toscana centro. Istituzione Commissione Mista Conciliativa congiunta, azienda USL Toscana Centro e Azienda ospedaliero universitaria careggi, e nomina componenti”
- Provv. DG n. 440 del 14/06/2019 recante: Adozione del regolamento di pubblica tutela, istituzione della Commissione mista conciliativa congiunta con l’azienda Toscana centro e nomina e componenti”

4 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:

a) “Reclamo”: qualunque comunicazione di disservizio e/o disagio, manifestato formalmente dal cittadino, che implica una risposta da parte dell'Azienda; I reclami sono registrati secondo la classificazione prevista dall'“Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici” approvato” con delibera di Giunta

b) “Segnalazione”: qualunque comunicazione di disservizio che non implica una risposta da parte dell'Azienda, perché non espressamente richiesta;

c) “Reclamo tecnico professionale”: qualunque segnalazione formale scritta di disservizio dove sono ipotizzabili responsabilità professionali degli operatori sanitari dell'Azienda, che implica una risposta scritta da parte dell'Azienda. I reclami tecnico professionali possono essere di tre tipi:

1. Reclamo tecnico professionale con esplicita richiesta di risarcimento danni;
2. Reclamo tecnico professionale senza richiesta di risarcimento o con riserva;
3. Reclamo misto, senza richiesta di risarcimento o con riserva, in cui, oltre ad aspetti tecnico professionali, sono esposti disservizi di natura organizzativa e/o relazionale

d) “Preso in carico” qualunque caso riferito sempre ad un disservizio, che si manifesti rispetto a standard di qualità definiti in norme, procedure e carta dei servizi, anche non espresso dal cittadino coinvolto nell'evento, e che potrebbe consentire una più rapida soluzione. Le prese in carico possono essere gestite direttamente dall'URP o dal sistema Front-Office.

5 REGOLAMENTO

TITOLO I PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

ART. - 1 PRESUPPOSTI PER LA RICHIESTA DI INTERVENTO

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 e comunque quando è stata negata, o limitata, da parte dell'Azienda la fruibilità delle prestazioni;

b) per qualsiasi violazione di leggi, regolamenti o altre norme che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari.

ART. - 2 TITOLARI DEL DIRITTO DI TUTELA

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi.

2. La richiesta di tutela può essere inoltrata direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, Associazioni di Volontariato e Tutela, nel rispetto delle norme dettate dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196 per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento stesso, e dalle disposizioni regionali in materia. In particolare, nel caso di reclami presentati per il tramite di Associazioni di volontariato e tutela queste ultime sono tenute a dichiarare

formalmente di essere state autorizzate dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano, ad agire per conto e in nome dell'utente, ad avere copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso.

Nel caso di reclami presentati da parenti o affini dell'utente, cui si riferisce il disservizio, è necessaria l'autorizzazione dell'utente stesso tramite delega scritta (M/903/D54-A), nei casi previsti dalla legge.

3. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa e non ne interrompe i termini.

ART. 3 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I soggetti di cui al precedente ART.2 esercitano il proprio diritto comunicando la propria istanza mediante:

- a) comunicazione scritta, anche con l'utilizzo del modello predisposto dall'Azienda e disponibile sia presso l'URP che nel sito WEB istituzionale con le seguenti modalità:
 - consegnata di persona all'URP c/o il Padiglione NIC 1
 - trasmessa per posta all'indirizzo: URP dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, Largo Brambilla, 3 - 50134 Firenze
 - per e-mail, ai seguenti indirizzi di posta elettronica, allegando un documento di identità:
 1. urp@aou-careggi.toscana.it;
 2. aoucareggi@aou-careggi.toscana.it
 3. per i possessori di PEC: aoucareggi@pec.it; urp@pec.aou-careggi.toscana.it
- b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. In questo caso il personale dell'URP dovrà invitare l'utente all'invio del reclamo secondo le modalità previste.
- c) l'inserimento delle schede, a tal scopo predisposte, all'interno di appositi contenitori (urne) dislocati nei padiglioni dell'Azienda

Ogni struttura organizzativa dell'Azienda che riceva un reclamo di qualsiasi natura dovrà inoltrarlo all'URP.

Nel caso in cui il reclamo pervenga dagli uffici del Difensore Civico della Regione, l'URP si attiverà al ricevimento dello stesso.

Qualora il reclamo pervenga da Regione Toscana o da un ente territoriale, l'URP si attiverà secondo la procedura indicata al Titolo II del presente regolamento e la risposta sarà inviata all'interessato e/o all'organo o ufficio che ha inoltrato il reclamo.

ART. 4 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, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.



TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI

ART. 5 ADEMPIMENTI PRELIMINARI

1. L'URP alla recezione dei reclami e provvede a:

- a) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione. I soggetti coinvolti nella questione, devono mettere in grado l'URP di dare una risposta, almeno interlocutoria, all'interessato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo e, successivamente la risposta definitiva;
- b) individuare i reclami inerenti la materia tecnico-professionali e trasmetterli agli uffici competenti come più avanti specificato;
- c) dare sollecita risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;
- d) inviare al Responsabile della protezione dei dati i reclami inerenti ipotesi di violazione del diritto alla riservatezza degli assistiti connesse alla erogazione delle prestazioni sanitarie;
- e) inviare al Responsabile della prevenzione dell'anticorruzione le pratiche attinenti i profili 'interesse;
- f) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda e consegnare la relativa documentazione alla struttura Affari Legali;
- g) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza;
- h) attivare eventualmente, 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 utenti e i responsabili delle strutture interessate e, qualora si ritenga opportuno, con gli operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti e fornire risposte più soddisfacenti;
- i) nell'espletamento delle procedure, di cui ai punti precedenti, è assicurato il raccordo con la Direzione aziendale.

2. Le procedure di cui ai precedenti punti del presente ART. si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore Civico Regionale, la Regione Toscana, altri Enti o Associazioni di volontariato e tutela.

3. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti ai sensi del presente regolamento. Costituisce violazione dei doveri di ufficio non dare seguito alle richieste, senza adeguata motivazione. Il difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni di competenza.

ART. 6 ISTRUTTORIA

1. Espletamento della procedura:

- a) 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;
- b) accedere alle strutture per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;
- d) l'URP valuta complessivamente la fondatezza del reclamo;
- e) l'URP identifica la/e struttura/e coinvolta/e ed invia il reclamo al/ai Direttore/i della/e Struttura/e ed al/ai Direttore/i del/dei Dipartimento/i, per conoscenza;
- f) il Direttore della struttura deve fornire una relazione utile alla formulazione della risposta all'utente e comunque si deve pronunciare su:
 - fondatezza del reclamo;
 - eventuali responsabilità personali;
 - probabili cause dell'evento;



- eventuali azioni di miglioramento.

- g) la procedura definisce i tempi dell'istruttoria, in modo che siano rispettati i tempi della risposta.
2. per quanto riguarda i reclami tecnico-professionali si rimanda a quanto specificato nell'art. 8.

ART. 7 RISPOSTA ALL'UTENTE

1. L'URP fornisce all'utente una risposta scritta, a firma del Direttore Generale o suo delegato, almeno interlocutoria, con la massima celerità, e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.
2. La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria e non conclusiva per i seguenti motivi:
 - 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 entro i successivi 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 di cui all'art.9.
6. Nella risposta deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame alla Commissione Mista Conciliativa; per il riesame dei casi tecnico professionali si rimanda all'art.8.
7. Il Direttore Generale, può delegare l'URP a fornire risposta all'utente, per la casistica che riterrà opportuna.

ART. 8 RECLAMI TECNICO-PROFESSIONALI

- 1.L'URP segue la medesima procedura prevista per le altre tipologie di reclami, secondo quanto indicato all'art. 7, con l'eccezione che nella trattazione di questa tipologia di reclamo si avvale di un supporto tecnico garantito dal CGS e trasmette al Difensore Civico Regionale copia del reclamo, informandolo sulle iniziative intraprese dall'URP.
- 2.Nella risposta deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame al Difensore Civico Regionale, soggetto incaricato del riesame dei reclami tecnico professionali, che si avvale di un proprio gruppo di esperti.
- 3.Il Difensore Civico Regionale può chiedere ulteriori accertamenti sui fatti oggetto del reclamo. In questo caso l'URP assicura il rapido svolgimento dell'istruttoria. Gli esiti dell'istruttoria sono comunicati al Difensore Civico, di norma entro 30 giorni.
4. Per la gestione diretta delle richieste di risarcimento per responsabilità civile verso terzi e operatori si fa riferimento alla DGR 1234/2011 alla DGR 62/2014 e alle disposizioni e procedure aziendali in merito.



TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

ART. 9 PRESUPPOSTI PER L'ATTIVAZIONE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

1. La Commissione Mista Conciliativa (CMC), in collaborazione con l'URP, ha la funzione di cooperare alla corretta informazione del cittadino sugli strumenti di tutela, di coadiuvare l'azienda nella gestione del conflitto, su aspetti relazionali, e di facilitare un percorso di cittadinanza attiva, anche attraverso una autonoma attività di mediazione, nonché approfondire e promuovere aspetti attinenti al miglioramento della qualità dell'organizzazione sanitaria e socio-sanitaria.

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 dell'URP di cui all'art. 8, indicandone di norma, i motivi;

b) esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dal precedente art. 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 anche a reclami ricorrenti, dalle quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito all'organizzazione, funzionamento ed alla qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Nell'esame di tali reclami la CMC può raccordarsi con il comitato aziendale di partecipazione, con le strutture aziendali del rischio clinico ed il Centro regionale per le criticità relazionali;

3. La Commissione Mista Conciliativa, fatti salvi i casi di minore complessità e/o che hanno carattere di routine, già trattati dall'URP e con questo eventualmente valutati in merito alla rilevanza, esercita la sua competenza nei seguenti casi:

a) reclami inerenti ipotesi di lesione della dignità umana, del diritto alla umanizzazione delle prestazioni sanitarie e all'informazione sulle modalità di fruizione dei servizi, prestazioni e percorsi assistenziali;

b) reclami inerenti ipotesi di riservatezza delle persone assistite;

c) reclami attinenti agli ambiti della comunicazione e relazione;

d) reclami inerenti i tempi di attesa delle prestazioni, con particolare riguardo a presunte criticità organizzative di servizi ospedalieri ed extra ospedalieri determinanti carenze o difformità, in ambito aziendale, dei tempi di erogazione dei LEA e in genere di tutto quanto attiene agli ambiti dell'organizzazione dei servizi sanitari e socio-sanitari;

3. La Commissione ha il compito di indicare al Direttore Generale l'opportunità di approfondire gli aspetti connessi con necessità di modifiche organizzative generali e questioni che possono avere rilievo di ordine disciplinare e deontologico.

4. La Commissione è tenuta ad esprimersi sia sul singolo caso, sia in senso generale, e può formulare al Direttore Generale specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate. La CMC ha una funzione di monitoraggio sul livello di adeguamento delle strutture alle soluzioni proposte. A tal fine il Direttore Generale dell'Azienda provvede a dare periodica informazione alla Commissione sull'attuazione delle soluzioni.

ART. 10 COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

1. L'Azienda USL Toscana centro e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi stabiliscono di istituire una CMC congiunta.

2. La Commissione è composta da tredici membri titolari, e relativi sostituti:

- il presidente;
- sei rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, di cui tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela accreditati presso l'Azienda USL Toscana centro e tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela accreditati presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi: quattro per le associazioni di tutela e due per le associazioni di volontariato;
- tre dipendenti dell'Azienda USL Toscana centro e tre dipendenti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria - Careggi.

3. Il Presidente della CMC è il Difensore Civico Regionale o un suo delegato. Il sostituto del Presidente è un delegato del Difensore Civico Regionale.

La nomina degli altri componenti della CMC spetta ai Direttori Generali delle due Aziende, i quali vi provvedono:

- per i sei membri rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela (e dei loro sostituti), su designazione del Comitato di Partecipazione delle rispettive Aziende;
- per i sei membri rappresentanti dell'Azienda sanitaria e dell'Azienda ospedaliera (e dei loro sostituti), direttamente, previo accordo tra le direzioni delle due aziende, garantendo, di norma, la presenza di un medico legale, di un dirigente infermieristico e/o ostetrico e di due rappresentanti della Direzione dell'Azienda USL Toscana centro e di due della Direzione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (di cui uno, per ciascuna azienda, competente sui percorsi organizzativo amministrativi e socio-sanitari). Per tali membri la partecipazione alle riunioni rientra tra gli obblighi di servizio.
- per il Presidente della CMC, e del suo sostituto, su indicazione dei nominativi da parte del Difensore Civico Regionale o, in caso di vacatio, da parte del Segretario Generale del Consiglio regionale che lo rappresenta.

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

ART. 11 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

1. La Commissione dura in carica tre anni ed i membri non possono espletare più di due mandati consecutivi.

2. I membri esterni della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese. Ogni Azienda gestisce i rimborsi dei propri membri (siano rappresentanti dell'Azienda o degli utenti), sulla base dei propri indirizzi regolamentari. Per quanto riguarda l'AOUC Careggi, i rimborsi vengono definiti secondo le modalità indicate dal Regolamento D/903/145 "Regolamento in materia di missioni" che definisce, sulla base degli indirizzi regionali, criteri e limiti di applicabilità;

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

4. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, il Presidente ed i membri titolari e supplenti della Commissione Mista Conciliativa (sia interni che esterni), nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali, operano in qualità di incaricati del trattamento. I membri della commissione sono sempre tenuti alla riservatezza sulle notizie di cui siano venuti in possesso nell'adempimento del loro ruolo.

5. La CMC delibera validamente con la presenza di 9 membri, purché sia presente il Presidente e sia pari la rappresentanza di entrambe le componenti della commissione. Le deliberazioni sono assunte con il voto della maggioranza dei presenti, incluso il Presidente. In caso di parità, viene adottata la decisione che ha ottenuto il voto del Presidente,

6. La Commissione decide di norma entro 60 giorni. Tale termine è prorogabile da parte della CMC, nei casi di particolare complessità dell'istruttoria.

7. Qualora sia necessario, a completamento e integrazione della fase istruttoria, il Presidente può convocare alla seduta:

- a) l'autore del reclamo e/o l'organismo di tutela o l'associazione di volontariato che lo assiste;
- b) i responsabili dei servizi interessati /o gli autori dei comportamenti lamentati.

8. Le Aziende provvedono al funzionamento della Commissione con le risorse necessarie e, per le funzioni di segreteria e di supporto mettono a disposizione della Commissione una figura professionale con adeguate competenze appartenente all'URP.

9. La Commissione, all'atto del proprio insediamento, elabora un proprio regolamento per la definizione delle procedure da seguire per il proprio funzionamento. Il regolamento è adottato dall'Azienda sanitaria e dall'Azienda ospedaliera e viene trasmesso alla Regione Toscana Direzione generale del Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà, e al Difensore Civico Regionale.

ART. 12 PROCEDURA DI RIESAME

1. Il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria già svolta e, dopo la valutazione della documentazione e l'eventuale integrazione, invia ai componenti l'ordine del giorno con la relativa documentazione almeno 7 giorni prima della riunione, indicando i relatori.

2. 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.

3. La CMC nell'espletamento delle sue funzioni può avviare eventuali istruttorie integrative. A tal fine il Presidente può avvalersi della collaborazione dell'URP.

4. 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, obbligo di servizio.

5. 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, previa richiesta da comunicare alla segreteria almeno 3 giorni prima della seduta. Nella parte della riunione dedicata alla relazione e all'istruttoria possono partecipare, ove convocati dal Presidente, ai sensi dell'art. 11 comma 7, l'autore del reclamo nonché i soggetti del cui atto o comportamento la Commissione è chiamata a decidere.

6. Tenuto conto delle nuove tecnologie e considerate le problematiche sanitarie dovute all'emergenza Covid-19 la Commissione Mista conciliativa valuterà l'impiego di piattaforme informatiche per la partecipazione anche a distanza dei propri membri, con modalità idonee ad assicurarne l'identificazione univoca. Si precisa che, per un miglior svolgimento della seduta, non è ammessa la modalità mista.

ART. 13 DECISIONE

1. La decisione della Commissione deve indicare se essa è stata presa all'unanimità o a maggioranza e, in caso negativo, i membri che hanno votato contro possono motivare espressamente il loro dissenso.

2. Le decisioni sono redatte a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.

3. Qualora la CMC abbia individuato aspetti da approfondire, nelle sedi opportune, legati a condotta inadeguata di operatori dell'Azienda, le segnala per i provvedimenti di competenza al Direttore Generale e al diretto interessato, che ha facoltà di presentare alla Commissione eccezioni formali entro 30 giorni. La CMC ha l'obbligo di esaminare le eccezioni presentate ed esprimersi in merito con parere motivato.

4. La Commissione Mista Conciliativa può promuovere un preliminare tentativo di conciliazione tra le parti. Ove il tentativo di conciliazione dia esito negativo, la commissione emette parere di merito tenendo conto dei riscontri oggettivi emersi e delle possibili soluzioni prospettate nel tentativo di conciliazione. Il tentativo di conciliazione potrà essere esperito da un collegio ristretto di componenti la commissione. La CMC garantisce il contraddittorio con la persona (dipendente o convenzionata) oggetto del reclamo e con l'interessato, quando richiesto da quest'ultimo o ritenuto utile ai fini della gestione del caso.

5. Le sedute, alle quali viene convocato il cittadino autore del reclamo, hanno luogo sia in presenza che mediante partecipazione a distanza, con le stesse modalità anche per i commissari. Qualora la seduta si svolga in presenza, questa avrà luogo presso una sede aziendale situata almeno nella provincia di residenza / domicilio del cittadino.

6. La Commissione invia al Direttore Generale la decisione per la sua firma. Se il Direttore Generale non condivide la decisione ne richiede, entro 30 giorni, il riesame alla Commissione, indicando i motivi del suo dissenso oppure chiede una proroga di altri 30 giorni, per ulteriori accertamenti. In caso di dissenso e richiesta di riesame, la Commissione provvede, sempre nel termine di 30 giorni, a riesaminare il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale, formulando una nuova decisione. In tal caso il Direttore Generale è tenuto a prendere posizione nel termine di 10 giorni, conformandosi alla decisione o motivando il proprio dissenso. Il silenzio vale come assenso. In caso di proroga, entro detto termine di ulteriori 30 giorni, il Direttore Generale comunica la propria decisione. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati

dal Direttore Generale. 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.

7. Il Direttore Generale, comunica la propria decisione al reclamante e all'eventuale patrocinatore, nonché a tutti i soggetti interessati, comprese le Associazioni di volontariato e di tutela che hanno eventualmente assistito l'autore del reclamo, entro un tempo massimo di 10 giorni dall'acquisizione della delibera finale della Commissione.

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

9. La risposta da parte del Direttore Generale, sia che accolga, sia che dissenta, riporta la decisione della Commissione Mista Conciliativa ed è inviata al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore del reclamo, entro un tempo massimo di 30 giorni dall'acquisizione delle conclusioni della commissione.

TITOLO IV – IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

ART. 14 FUNZIONI DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE.

1. Il Difensore Civico Regionale interviene:

- per la trattazione dei reclami in materia tecnico professionale, ai sensi dell'art. 9;
- per esaminare, anche coinvolgendo, se del caso, i competenti uffici presso la Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale, gli aspetti connessi a questioni organizzative di ordine generale, emergenti dai reclami ricevuti direttamente o anche d'ufficio.

2. Il Difensore Civico, nel caso in cui il cittadino si rivolga direttamente a lui, trasmette il reclamo all'URP che provvede a svolgere l'istruttoria e ad inviare gli esiti della stessa al cittadino e, per conoscenza al Difensore Civico ed alla Regione Toscana, Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale.

3. Il Difensore Civico ha accesso a tutti i documenti relativi al caso in esame, ivi compresi quelli coperti da segreto di ufficio, ai sensi della L.R.T. 19/2009 e del provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali n. 1/P/2000, che ha incluso i Difensori Civici tra i soggetti abilitati al trattamento dei dati sensibili.

4. Il Difensore Civico Regionale provvede inoltre a:

- istituire un archivio di tutte le decisioni delle Commissioni Miste Conciliative della Regione, di cui dà conto nella sua relazione annuale;
- convocare periodiche riunioni di coordinamento con i Presidenti delle CMC, qualora tali funzioni siano delegate, al fine di garantire comportamenti conformi nei vari procedimenti e di elaborare adeguate risposte a problematiche di carattere generale;
- esercitare interventi d'ufficio nei confronti delle commissioni secondo quanto previsto dalla L.R.T. n.19/2009, anche per eliminare eventuali disparità di trattamento.

5. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali il Difensore Civico Regionale nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali opera in qualità di Responsabile esterno al trattamento in conformità dei contenuti della deliberazione di G.R.T. 404/2007.

TITOLO V - ALTRI ADEMPIMENTI

ART. 15 RELAZIONE DI PUBBLICA TUTELA

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.

2. La relazione è presentata al Direttore Generale, al Direttore Sanitario, al Direttore Amministrativo, alla Direzione Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale, al Difensore Civico Regionale, alla Commissione Mista Conciliativa e al Comitato di partecipazione istituito presso l'Azienda.

ART. 16 MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. L'Azienda riconosce come impegno prioritario la costante verifica della 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.

2. I reclami, come le segnalazioni, sono utilizzati dall'Azienda, come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP e la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la struttura organizzativa aziendale competente in materia di qualità e di accreditamento, propongono eventuali modifiche organizzative all'Azienda stessa.

TITOLO VI - NORME FINALI

ART. 17 RINVIO

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

ART. 18 LISTA DI DISTRIBUZIONE

Tutti gli operatori aziendali per conoscenza e ottemperanza

Tutti i livelli di Responsabilità e Coordinamento per conoscenza e applicazione

6 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

- M/903/D54-A Delega all'inoltro di reclamo
- M/903/D54 B Modulo per segnalazione/proposta/ringraziamento