

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40
36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 1788 DEL 27/09/2024

DELIBERAZIONE
del

DIRETTORE GENERALE

Nominato con D.P.G.R. n. 13 del 26/02/2024

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO

dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI

dott. EDDI FREZZA

OGGETTO: RECEPIMENTO DGR N. 819/2023, DGR N. 790/2024 E DDR N. 47/2024 ED ALLEGATI. APPROVAZIONE DEL NUOVO REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DELL'AZIENDA ULSS N. 7.

IL DIRETTORE GENERALE
DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA
dott. Carlo Bramezza

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici dell'Azienda.

Proponente: UOSD FORMAZIONE
Anno Proposta: 2024 Numero Proposta: 1776/24

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to. Giuseppe Zanini.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico riferisce quanto segue.

Premesso che:

- il Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come modificato dal D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, disciplina il funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP);
- l'Ulss n. 7 Pedemontana, con delibera del Direttore Generale n. 1752 del 23/09/2022, ha approvato il "Regolamento aziendale di gestione delle segnalazioni";
- la Regione del Veneto, con DGR n. 819/2023, ha approvato lo schema tipo di Regolamento di Pubblica Tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale;
- la Regione del Veneto, con DGR n. 790/2024, ha istituito il flusso informativo regionale "URP Sanità" per la raccolta standardizzata di dati relativi alle comunicazioni tra cittadini e URP delle Aziende Sanitarie.
- il Direttore della Direzione Programmazione e Controllo SSR, con DDR n. 47/2024, ha adottato il tracciato record, il modulo unico regionale, la classificazione regionale unica delle comunicazioni URP e la procedura unica regionale di gestione delle comunicazioni URP;
- l'obiettivo di recepimento delle suddette DGR e del DDR è stato comunicato alle Aziende Sanitarie dalla Regione del Veneto in data 21 agosto 2024 e ribadito in data 27 agosto 2024.
- la DGR n. 790/2024, in attuazione del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) e del Regolamento Regionale n. 2 del 20 marzo 2006, prevede che i dati raccolti tramite il flusso informativo "URP Sanità" siano trattati da Azienda Zero in qualità di Responsabile Esterno del Trattamento dei dati personali.

Considerato che:

- il nuovo Regolamento regionale di Pubblica Tutela è strumento fondamentale per garantire la tutela dei cittadini e il miglioramento continuo dei servizi sanitari secondo modalità uniformi nell'intera Regione Veneto;
- l'adozione degli strumenti operativi previsti dal DDR n. 47/2024 è propedeutica all'attivazione del flusso informativo "URP Sanità";
- le Aziende Sanitarie sono tenute a nominare Azienda Zero quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Ritenuto opportuno:

- recepire le DGR n. 819/2023 DGR n. 790/2024, il DDR n. 47/2024 con relativi allegati;
- procedere alla revisione del Regolamento aziendale sulle segnalazioni al fine di renderlo omogeneo con lo schema tipo regionale. In particolare, a seguito dell'analisi svolta, appare opportuno recepire integralmente il regolamento regionale.
- nominare Azienda Zero quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Per quanto sopra esposto, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone, pertanto, di:

- recepire le DGR n. 819/2023 DGR n. 790/2024, il DDR n. 47/2024 ed allegati;
- procedere alla revisione del Regolamento aziendale sulle segnalazioni al fine di renderlo omogeneo con lo schema tipo regionale. In particolare, a seguito dell'analisi svolta, appare opportuno recepire integralmente il regolamento regionale;
- nominare Azienda Zero quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta del responsabile del procedimento;

Dato atto che il Responsabile del servizio competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio Sanitari, per quanto di rispettiva competenza.

DELIBERA

1. di recepire, le DGR n. 819/2023 e 790/2024;
2. di recepire il DDR n. 47/2024, con i seguenti allegati:
 - Tracciato record del flusso informativo regionale "URP Sanità" (Allegato A del DDR n. 47/2024);
 - Procedura per la gestione della comunicazione utente - URP Sanità (Allegato B del DDR n. 47/2024);
 - Classificazione regionale unica delle comunicazioni utente - URP Sanità (Allegato C del DDR n. 47/2024);
 - Modulo unico regionale per la comunicazione utente - URP Sanità (Allegato D del DDR n. 47/2024).
3. di approvare il nuovo "Regolamento Aziendale di gestione delle segnalazioni. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)", allegato alla presente delibera e da intendersi quale parte integrante e sostanziale della stessa;
4. di dare atto che il Regolamento così approvato, sostituisce quello approvato con deliberazione n. n. 1752 del 23/09/2022;
5. di nominare Azienda Zero quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali raccolti tramite il flusso informativo regionale "URP Sanità", in conformità a quanto previsto dalla DGR n. 790/2024 e dal GDPR.
6. di incaricare il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di:
 - Adottare le misure necessarie per l'applicazione del presente provvedimento;
 - Fornire al personale URP adeguata formazione in merito al nuovo Regolamento e agli strumenti operativi adottati;
 - Attivare il flusso informativo regionale "URP Sanità" per quanto di competenza, come previsto dal DDR n. 47/2024.

7. di incaricare l'UOC Affari Generali di curare l'accordo con Azienda Zero per la regolamentazione degli aspetti privacy, come previsto dalla normativa vigente.
8. di dare atto che la presente deliberazione viene pubblicata all'Albo del sito istituzionale dell'Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale e diventa esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22/07/2022.



Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda Ulss 7 Pedemontana

Indice

TITOLO I - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	2
Art. 1 - Finalità.....	2
Art. 2 - Oggetto e ambito di applicazione.....	2
Art. 3 - Definizioni.....	2
Art. 4 - Informazioni sul trattamento dei dati personali.....	3
Art. 5 - Conservazione dei documenti.....	3
TITOLO II – PROCEDURA DI PRESENTAZIONE, ESAME E CONCLUSIONE DEI RECLAMI. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DI ELOGI, OSSERVAZIONI/ SUGGERIMENTI/ PROPOSTE E RICHIESTE DI INFORMAZIONI.....	3
Art. 6 - Presentazione di reclami.....	3
Art. 7 - Modalità di presentazione di reclami.....	3
Art. 8 - Termini di presentazioni dei reclami	4
Art. 9 Procedura d'esame dei reclami	4
Art. 10 - Conclusione dei reclami	4
Art. 11 Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni.....	5
TITOLO III - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	5
Art. 12 Relazioni di servizio	5
TITOLO IV - COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA	5
Art. 13 - Commissione mista conciliativa.....	5
Art. 14 - Funzionamento della Commissione mista conciliativa	6
TITOLO V - GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA	6
Art. 15 - Garante regionale dei diritti della persona.....	6
TITOLO VI – TUTELA NELLE STRUTTURE SANITARIE PRIVATE ACCREDITATE	6
Art. 16 - Esercizio della tutela nelle strutture sanitarie private accreditate.....	6
ALLEGATO: Criteri per la classificazione dei reclami semplici	7
Premessa.....	7
Criteri di Semplicità.....	7
Esempi di Reclami Semplici:.....	7
Casi Esclusi dalla Classificazione di Reclamo Semplice:.....	7
Note:.....	7

TITOLO I - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE

Art. 1 - Finalità

1. L'Ulss n. 7 Pedemontana, in conformità alle vigenti disposizioni normative, adotta il presente Regolamento al fine di garantire la tutela degli utenti del servizio sanitario regionale nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni nonché al fine di rilevare le esigenze e le aspettative degli utenti del servizio sanitario regionale e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l'individuazione e l'attuazione di azioni correttive.

Art. 2 - Oggetto e ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, istruttoria e conclusione dei reclami nonché le modalità di trattamento degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni relative a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Ulss n. 7, ai sensi dell'articolo 14, comma 5, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421", della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", della carta dei servizi aziendale, e nel rispetto di ogni ulteriore vigente normativa, ivi compresa quella in materia di diritto di accesso, di trasparenza e di tutela dei dati personali nonché della legge regionale n. 19 del 25 ottobre 2016, "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS".
2. Il presente Regolamento non si applica ai tempi e alle procedure sanitarie e protocolli clinici previsti da apposita normativa sanitaria.
3. Il presente Regolamento non si applica, altresì, ai procedimenti sulla responsabilità professionale di cui alla legge 8 marzo 2017, n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" e successive modificazioni.

Art. 3 - Definizioni

1. Ai fini del presente Regolamento si intende per: **CONTATTO**: evento relazionale con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o altre interfacce organizzative (punti informativi, portinerie, CUP o altre strutture organizzative comunque denominate) dell'Ulss n. 7 che genera un reclamo, un elogio, una osservazione/suggerimento/proposta o una richiesta di informazioni. Il contatto, in base al contenuto, si concretizza in:
 - a) **Reclamo**: ogni comunicazione che esprime insoddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività degli enti del SSR in quanto negano o limitano la fruibilità delle prestazioni.
 - 1) **reclamo semplice**: le comunicazioni di cui al punto a), comunque presentate o ricevute nei modi indicati nell'art. 7, di pronta e facile soluzione. Per i reclami semplici la gestione, eventualmente anche a seguito di una prima istruttoria, spetta direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - 2) **reclamo complesso**: le comunicazioni di cui al punto a) comunque presentate o ricevute nei modi indicati nell'art. 7, che nel momento stesso in cui pervengono o a seguito di istruttoria, si rivelano di maggiore complessità. Per i reclami complessi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

ne cura l'istruttoria, fornisce parere al legale rappresentante dell'ente del SSR e predispone la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente o da un suo delegato.

- b) **Elogio:** ogni comunicazione di apprezzamento/ringraziamento che esprime soddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività degli enti del SSR.
- c) **Osservazione/Suggerimento/Proposta:** comunicazione finalizzata, dove possibile, a migliorare i servizi.
- d) **richiesta di informazioni.**

Art. 4 - Informazioni sul trattamento dei dati personali

1. I dati personali conferiti con i reclami, gli elogi, le osservazioni i suggerimenti e le proposte, le richieste di informazioni e i dati acquisiti ai fini dell'istruttoria e della conclusione della relativa procedura sono trattati in ottemperanza del Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali (d. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.).

Art. 5 - Conservazione dei documenti

1. La conservazione dei documenti, cartacei o digitali, è disciplinata ai sensi del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e dell'articolo 2220 del Codice Civile, dalla legge regionale 14 dicembre 2007, n. 34 "Norme in materia di tenuta, informatizzazione e conservazione delle cartelle cliniche e sui moduli di consenso informato" nonché della normativa relativa alla conservazione della documentazione socio-sanitaria.

TITOLO II – PROCEDURA DI PRESENTAZIONE, ESAME E CONCLUSIONE DEI RECLAMI. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DI ELOGI, OSSERVAZIONI/ SUGGERIMENTI/ PROPOSTE E RICHIESTE DI INFORMAZIONI.

Art. 6 - Presentazione di reclami

1. I reclami possono essere presentati dai seguenti soggetti: a) da ogni utente del SSN; b) da parenti o affini ai sensi del Titolo V Libro I del Codice Civile o da altri soggetti appositamente delegati secondo la normativa vigente; c) da enti del terzo settore di cui all'art. 4 del d.lgs 03/07/2017 n. 117(Codice del Terzo Settore);

Art. 7 - Modalità di presentazione di reclami

1. I reclami possono essere presentati mediante: a) PEC; b) mail, con allegato un documento di identità; c) compilazione modulo online su sito o su totem digitale; d) modulo cartaceo o nota consegnati ad apposito sportello individuato o totem fisico o trasmessi tramite servizio postale; e) colloquio, anche telefonico, con il personale dell'URP; f) altre modalità telematiche a seguito della innovazione tecnologica.
2. Per i colloqui di cui alla lettera e) viene predisposta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. Qualora il reclamo all'Urp contenga elementi significativi d'indagine e richieda una puntuale verifica dei fatti, l'Urp chiederà al cittadino-utente che ha comunicato il reclamo di formalizzarlo per iscritto nelle modalità di cui alle lettere a), b),c) e d) di cui al comma 1.
3. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceva reclami è tenuta ad inoltrarli immediatamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.
4. I reclami presentati da soggetti diversi dall'utente, devono essere sempre accompagnati dalla delega

- del soggetto interessato con allegato un documento di identità.
5. Nel caso in cui l'interessato non sia in grado di formalizzare apposita delega in quanto si trova in una situazione di impedimento temporaneo, il segnalante procede ai sensi dell'articolo 4 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e della vigente normativa in materia.
 6. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.
 7. Qualunque reclamo che pervenga in forma anonima, non comporta l'avvio di un'istruttoria ma può essere comunque monitorato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzato nell'ambito dei propri compiti istituzionali.
 8. I reclami recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa sono esclusi dall'attività istruttoria e sono trasmessi ai competenti uffici al fine di garantire la tutela dei soggetti offesi e del decoro degli enti del SSR.
 9. I reclami con richiesta di risarcimento di un danno o che comunque possono interessare la responsabilità civile dell'ente, sono immediatamente trasmessi ai competenti uffici.
 10. I reclami che rientrano nella categoria whistleblower sono gestiti ai sensi della disciplina vigente in materia e della vigente normativa in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Art. 8 - Termini di presentazioni dei reclami

1. I reclami devono essere presentati, nei modi di cui al presente Regolamento, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente o gli altri soggetti di cui all'art. 6 abbiano avuto conoscenza di fatti, atti e comportamenti o attività degli enti del SSR con cui si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del d.l.gs. 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni.
2. I reclami che pervengono oltre il termine di cui al comma 1, ma entro i 6 mesi, possono essere presi in esame e istruiti secondo quanto previsto dal presente Regolamento dagli enti del SSR.
3. I reclami che pervengono oltre i 6 mesi dal momento in cui l'utente ne è venuto a conoscenza non comportano né l'avvio di un'istruttoria né una risposta con le modalità di cui all'art. 10; possono essere comunque monitorate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzate nell'ambito dei propri compiti istituzionali.
4. Se il reclamo risulta mancante di documento di riconoscimento o di altri elementi essenziali l'Urp chiede l'integrazione. I termini di cui all'art. 10 comma 1 sono sospesi fino a risposta dell'utente.

Art. 9 Procedura d'esame dei reclami

1. La gestione dei reclami semplici e complessi può prevedere l'invio della documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, ai responsabili delle strutture interessate affinché provvedano ad effettuare l'istruttoria e ad adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, trasmettendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 7 giorni lavorativi relazioni o pareri necessari alla definizione.

Art. 10 - Conclusione dei reclami

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le modalità di cui al comma 2 predispone la risposta, da comunicare all'utente entro il termine ordinario di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. La risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione mista conciliativa per i soli casi previsti all'articolo 13.
2. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, assicurando la conclusione in tempi certi e celeri del procedimento, predispone la risposta al reclamo secondo una delle seguenti modalità: a) se trattasi di reclamo semplice, provvede a dare risposta all'utente su delega del Direttore generale; b)

se trattasi di reclamo complesso, la conclusione avviene con risposta scritta protocollata a firma del Direttore generale dell'ente del SSR o suo delegato.

3. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento del reclamo non si sia concluso entro il termine di cui al presente articolo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando il ritardo.

Art. 11 Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni.

1. Gli elogi, le osservazioni, i suggerimenti, le proposte e le richieste di informazioni presentate secondo le modalità previste dall'art. 7 sono gestiti dall'Ufficio Relazione con il Pubblico e trasmessi al servizio interessato. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico utilizza i dati degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni nell'ambito dei propri fini istituzionali.
2. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceva osservazioni/suggerimenti/proposte o richieste di informazioni è tenuta ad inoltrarli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.

TITOLO III - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Art. 12 Relazioni di servizio

1. Al fine di consentire una costante valutazione e monitoraggio della qualità delle prestazioni rese, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, predispone report annuali in rapporto ai reclami pervenuti nonché le determinazioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico e delle Commissioni miste conciliative di cui all'articolo 13.
2. I report di cui al comma 1, redatti secondo lo schema tipo predisposto da Azienda Zero, sono presentati alla stessa ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lett. h) della legge regionale 25 ottobre 2016, n. 19, che predispone una relazione di sintesi e la trasmette alla Regione – Area Sanità e Sociale.

TITOLO IV - COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art. 13 - Commissione mista conciliativa

1. L'utente può chiedere entro 30 giorni dalla comunicazione della risposta conclusiva del reclamo di cui all'art. 10, che l'esame venga deferito alla Commissione mista conciliativa, di seguito Commissione, ad esclusione dei casi previsti dal comma 3 del presente articolo.
2. La richiesta di attivazione della Commissione deve essere:
 - indirizzata al Presidente della Commissione dell'ente del SSR;
 - per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ente del SSR;
 - motivata.
3. La Commissione non è competente qualora l'istanza di riesame riguardi: a) aspetti tecnico-professionali; b) aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali ivi compresa la disciplina in materia di partecipazione alla spesa sanitaria; c) determinazioni delle commissioni per l'accertamento di invalidità e leggi correlate o l'idoneità alla guida.
4. La Commissione istituita presso ciascun ente del SSR, è nominata dal Direttore generale e dura in carica tre anni.
5. La commissione è composta da: a) il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona tra persone esterne all'ente del SSR che diano affidamento per obiettività e competenza; b) due membri designati dal Direttore generale tra il personale dipendente dell'ente del SSR; c) due membri rappresentanti degli enti del terzo settore di cui art. 4 d. lgs 03/07/2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) di volontariato e di tutela aventi sede operativa nel territorio dell'Ente del SSR oggetto

- di istanza o segnalazione negativa.
6. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.
 7. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio. Al Presidente è corrisposta una indennità secondo quanto già disposto nella delibera n. 2240 del 25 luglio 2003, aggiornata alla normativa vigente.
 8. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ente del SSR, o suo delegato, assume le funzioni di segretario della Commissione, predispone la documentazione per l'istruttoria e il verbale della seduta.

Art. 14 - Funzionamento della Commissione mista conciliativa

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti, all'interno di ogni singolo ente del SSR, con apposito regolamento approvato dal Direttore generale, sentita la Commissione.
2. La Commissione è convocata dal Presidente ed esamina la richiesta di riesame sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.
3. Il riesame di cui al comma 1 dell'articolo 13 si conclude con un parere comunicato al Direttore generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.
4. Il Direttore generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento del parere di cui al comma 3, a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni assunte in merito al parere stesso ed a quanto in esso eventualmente proposto ed osservato, motivando l'eventuale non accoglimento dello stesso.
5. La Commissione, su richiesta del Direttore generale, esprime pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.
6. Le sedute della Commissione, su decisione a maggioranza della stessa, possono essere svolte con modalità telematica.

TITOLO V - GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Art. 15 - Garante regionale dei diritti della persona

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente regolamento, può accedere alle forme di tutela previste dalla l.r. 24 dicembre 2013, n. 37 "Garante regionale dei diritti della persona".
2. Il Garante regionale dei diritti della persona, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle commissioni.

TITOLO VI – TUTELA NELLE STRUTTURE SANITARIE PRIVATE ACCREDITATE

Art. 16 - Esercizio della tutela nelle strutture sanitarie private accreditate

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente Regolamento sono estesi anche agli utenti di strutture sanitarie private accreditate.
2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con gli enti del SSR devono assicurare agli utenti delle strutture sanitarie private accreditate, la tutela prevista dal presente Regolamento e che le Commissioni siano integrate da un membro delle strutture medesime.

ALLEGATO: Criteri per la classificazione dei reclami semplici

Premessa

Il presente allegato definisce i criteri per la classificazione dei reclami come "semplici" ai sensi dell'articolo [numero articolo] del Regolamento Aziendale di Gestione delle Segnalazioni, in linea con quanto previsto dallo schema tipo di regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale (DGR 819/2023). La classificazione come "semplice" comporta che la gestione del reclamo, eventualmente anche asieguito di una prima istruttoria, spetti direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Criteri di Semplicità

Un reclamo può essere classificato come "semplice" quando presenta **tutte** le seguenti caratteristiche:

1. **Oggetto Chiaro e Circoscritto:** Il reclamo deve riguardare un fatto, atto, comportamento o attività specifico e chiaramente identificabile, come ad esempio:
 - solleciti di prestazioni;
 - richieste rivalutazione dei ticket
 - contestazioni su sanzioni per mancata disdetta o per mancata esenzione
 - richiesta di informazioni generali sui servizi offerti dall'azienda sanitaria.
 - segnalazione di disservizi logistici (es. pulizia, manutenzione, segnaletica).
 - richiesta di chiarimenti su documentazione o modulistica.
 - segnalazione di difficoltà di contatto con un determinato ufficio o servizio.
2. **Risoluzione Rapida e Semplice:** La soluzione del reclamo non deve richiedere approfondimenti complessi, l'acquisizione di documentazione sanitaria o l'intervento di altre strutture operative. L'URP, avvalendosi delle proprie competenze e della documentazione in suo possesso, deve essere in grado di fornire una risposta esaustiva entro i termini previsti.
3. **Assenza di Profili Sanitari o Legali Complessi:** Il reclamo non deve riguardare aspetti tecnici-professionali, questioni di responsabilità medica, o altri aspetti che richiedono una valutazione specialistica o legale.

Esempi di Reclami Semplici:

- Richiesta di informazioni sugli orari di apertura di un ambulatorio.
- Segnalazione di un guasto al distributore di bevande in sala d'attesa.
- Richiesta di chiarimenti sulle modalità di prenotazione di una visita specialistica.

Casi Esclusi dalla Classificazione di Reclamo Semplice:

Si precisa che **non** possono essere considerati "semplici" i reclami che, pur presentando le caratteristiche sopra descritte, riguardano:

- **Eventi Avversi:** Ogni segnalazione di evento avverso, anche se apparentemente di lieve entità, deve essere trattata come reclamo complesso, attivando le procedure previste per la gestione del rischio clinico.
- **Discriminazione:** Le segnalazioni di discriminazione, anche se relative ad aspetti organizzativi o relazionali, devono essere trattate come reclami complessi, attivando le procedure previste dalla normativa vigente.

Note:

- L'elenco degli esempi forniti ha carattere puramente esemplificativo e non esaustivo.
- La classificazione del reclamo come "semplice" o "complesso" è di competenza dell'URP, che si

riserva di valutare caso per caso.

- Nel caso in cui, nel corso dell'istruttoria, un reclamo inizialmente classificato come "semplice" si riveli di maggiore complessità, l'URP ne darà comunicazione all'utente e attiverà le procedure previste per i reclami complessi.

Attenzione: Si ricorda che il testo dell'allegato sui reclami semplici è stato elaborato sulla base della nostra conversazione e non è presente nei documenti forniti. Si consiglia di verificare la correttezza e la coerenza con la normativa e le procedure interne dell'ULSS 7.