



REGOLAMENTO

DI

PUBBLICA TUTELA

INDICE

Premessa.....	2
Art. 1 - Finalità e ambiti della tutela	2
Art. 2 - Tipi di tutela	2
Art. 3 - Soggetti che possono esercitare il diritto di tutela.....	3
Art. 4 – Modalità di richiesta di tutela	3
Art. 5 - Termini di presentazione delle istanze	3
Art. 6 - Presa in carico delle istanze.....	4
Art. 7 - Funzioni dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico	4
Art. 8 - Funzioni del Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico	5
Art. 9 - Richieste di risarcimento-rimborso per danni	6
Art. 10 - Riscontro al cittadino.....	6
Art. 11 - Procedura di riesame	6
Art. 12 - Ringraziamenti ed encomi.....	6
Art. 13 - Registrazione e reportistica	7
Art. 14 - La Commissione Mista Conciliativa	7
Art. 15 – Procedure seguite dalla Commissione Mista Conciliativa	8
Art. 16 - L’Equipe di ascolto e mediazione dei conflitti.....	9
Art. 17 – Funzionamento dell’Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti.....	10

Premessa

1. Il presente regolamento è stato elaborato tenendo conto dei contenuti dei seguenti documenti:
 - Atto Aziendale;
 - Codice di comportamento;
 - Carta dei Servizi;
 - Piano triennale di prevenzione della corruzione;
 - Carta europea dei diritti del malato.

Art. 1 - Finalità e ambiti della tutela

- 1) Con il presente regolamento, l'A.S.L. TO3 definisce i percorsi con cui i cittadini/utenti possono presentare osservazioni, suggerimenti, segnalazioni, ringraziamenti, reclami ovvero denunce, per atti o comportamenti che violino leggi o regolamenti oppure limitino la dignità delle persone e/o la fruizione dei servizi.
- 2) La presentazione delle istanze di cui al capoverso precedente o l'aver posto in essere contatti con l'Azienda (per pratiche gestite dalla S.C. Contenzioso Patrimoniale, con interlocutori o servizi aziendali oppure con la Commissione Mista Conciliativa o con l'Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti) non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e/o amministrativa.

Art. 2 - Tipi di tutela

- 1) Il diritto di tutela può essere esercitato su due livelli consequenziali:
 - 1° livello: tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - 2° livello: tramite la procedura di riesame del reclamo e l'eventuale attivazione della Commissione Mista Conciliativa, nel caso in cui si ravveda l'impossibilità di dirimere con la procedura di primo livello il caso, oppure quando il reclamante comunichi la propria insoddisfazione rispetto al riscontro al reclamo ricevuto (indicando per iscritto le motivazioni).

Art. 3 - Soggetti che possono esercitare il diritto di tutela

- 1) Il diritto di tutela può essere esercitato da qualsiasi cittadino/utente, direttamente o da persona delegata; la tutela, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, può anche essere istruita tramite associazioni di volontariato o di tutela degli utenti, regolarmente accreditate, previo conferimento di apposita delega da parte del reclamante.

Art. 4 – Modalità di richiesta di tutela

- 1) La tutela può essere richiesta attraverso la presentazione, in carta semplice, di apposita istanza indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, anche utilizzando i modelli reperibili sul sito web dell'A.S.L. TO3, mediante:
 - posta o consegna diretta
al protocollo aziendale: Via Martiri XXX aprile n. 30 a Collegno – To;
all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: Stradale Fenestrelle n. 72 a Pinerolo – To;
alle Direzioni Sanitarie dei PP.OO. ovvero nelle sedi di Distretto;
agli operatori dei Punti di ascolto (dislocati nelle macro aree organizzative dell'A.S.L. TO3).
 - via e-mail: agli indirizzi urp@aslto3.piemonte.it oppure aslto3@cert.aslto3.piemonte.it.
- 2) Le istanze possono essere altresì presentate su supporto digitale (audio o video).
- 3) Il soggetto che richiede la tutela (come previsto dall'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 in materia di protezione dei dati personali) deve autorizzare il trattamento dei propri dati personali che vengono raccolti nell'ambito del procedimento per il quale il reclamo viene presentato.
- 4) È fatta salva la possibilità per il cittadino di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si risolva, dandone opportuna comunicazione all'U.R.P.

Art. 5 - Termini di presentazione delle istanze

- 1) Le osservazioni, le denunce o i reclami devono essere presentati in stretta connessione temporale rispetto a quando l'interessato ha riscontrato il disservizio o il comportamento lesivo dei propri diritti; vengono comunque prese in esame tutte le istanze presentate, ancorché la possibilità di ricostruire quanto accaduto possa risultare più difficoltoso, nel caso sia trascorso un significativo lasso di tempo.

Art. 6 - Presa in carico delle istanze

- 1) Tutte le istanze pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, comprese le richieste di informazioni ricevute via mail, vengono accolte e prese in carico; laddove si tratti di segnalazioni/ringraziamenti o reclami, si procede all'opportuna formalizzazione per il prosieguo dell'istruttoria.
- 2) I reclami possono essere inviati all'A.S.L. TO3 in forma scritta (oppure su supporto digitale opportunamente autenticato). L'U.R.P. provvede a protocollare le istanze ricevute che vengono registrate ed inviate ai responsabili/direttori dei servizi, accompagnate da lettera di trasmissione firmata dal Responsabile dell'U.R.P. Ai responsabili/direttori dei servizi viene richiesto di produrre entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione, una risposta che giustifichi ovvero chiarisca quanto occorso, possibilmente integrata dalla descrizione delle azioni correttive e/o di miglioramento messe in campo per evitare il ripetersi di situazioni analoghe a quanto rappresentato nel reclamo. Al ricevimento della risposta si procede alla redazione del riscontro che deve essere restituito al cittadino nei tempi previsti per legge, a firma del Direttore Generale.
- 3) Le segnalazioni e i ringraziamenti ricevuti in forma scritta seguono il medesimo iter delle istanze di reclamo; per le segnalazioni non deve essere fornita risposta all'U.R.P. ma la struttura interessata può inviare specifico riscontro direttamente al cittadino.
- 4) I reclami non firmati vengono registrati come segnalazioni anonime.
- 5) Nel caso in cui l'U.R.P. abbia contezza di situazioni di difficoltà o di disagio rispetto alle quali i cittadini non ritengano o non siano in grado di formalizzare il reclamo, si provvede a segnalare tale situazione ai responsabili e agli operatori dei servizi, oppure ad altri riferimenti istituzionali dell'A.S.L. TO3 (Direzioni di Dipartimento, Direzioni Mediche e di Distretto, Direzione Generale).

Art. 7 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- 1) All'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono attribuite principalmente le seguenti funzioni:
 - supporto informativo per il corretto ed appropriato accesso ai servizi, in sinergia con gli operatori dei Punti di ascolto, i quali svolgono altresì la funzione di accoglienza;
 - presa in carico e gestione delle istanze presentate dai cittadini telefonicamente o via e-mail, in merito a problemi, disagi, disservizi, prevedendo, ove possibile, una tempestiva risposta (anche avvalendosi informalmente del contributo di colleghi o mediante la consultazione di siti, applicativi, documentazione opportunamente validata);

- attivazione, quando ritenuto opportuno, di procedure finalizzate a promuovere la comunicazione fra le parti e la cultura dell'accoglienza che può esplicitarsi, attraverso incontri con cittadini o associazioni di volontariato, per favorire, attraverso il dialogo, il raggiungimento dei più completi e soddisfacenti chiarimenti;
- tenuta della reportistica (pratiche cartacee e su supporto digitale) dei reclami, delle segnalazioni, dei ringraziamenti e delle richieste pervenute telefonicamente e via e-mail nonché delle relazioni fornite dagli operatori dei punti di ascolto;
- gestione del "percorso U.R.P.", relativamente alle segnalazioni, ai ringraziamenti e ai reclami;
- gestione documentale e tenuta dell'archivio.

Art. 8 - Funzioni del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- 1) Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, anche avvalendosi dei propri collaboratori:
 - analizza il contenuto delle istanze ricevute in forma scritta, precedentemente accolte tramite protocollo e registrate sul registro dell'U.R.P. (in ordine numerico e per data) e definisce il percorso di gestione della pratica, dando indicazione alla predisposizione della lettera di trasmissione e all'invio per competenza ai responsabili delle strutture in cui si è verificato il disservizio (ovvero a più responsabili, se il problema coinvolge più strutture); in casi particolari la trasmissione viene anche inviata per conoscenza a responsabili non direttamente chiamati in causa e quando il disservizio coinvolge, in particolare, il personale assistenziale del comparto, l'istanza viene altresì inviata al Di.P.Sa.;
 - firma la trasmissione delle segnalazioni/ringraziamenti o reclami che vengono inoltrati ai servizi;
 - valuta la correttezza e la completezza della risposta fornita dal servizio e redige il riscontro al reclamo che sottopone alla firma del Direttore Generale, per il completamento del percorso di restituzione al cittadino;
 - redige e trasmette alla Direzione Generale il report trimestrale dell'U.R.P. (comprensivo della rendicontazione delle informazioni fornite tramite email o mediante contatti informali), ponendo all'attenzione della Direzione gli aspetti particolarmente significativi;
 - valuta l'opportunità di sottoporre alla Direzione Generale pratiche per cui occorre attivare azioni di tutela di secondo livello.

Art. 9 - Richieste di risarcimento-rimborso per danni

- 1) Nei casi in cui l'istanza contenga una richiesta risarcitoria, si procede direttamente all'invio della documentazione ricevuta alla S.C. Contenzioso Patrimoniale per gli opportuni accertamenti e per la gestione della pratica stessa.

Art. 10 - Riscontro al cittadino

- 1) L'A.S.L. TO3 provvede a fornire un riscontro al cittadino entro il termine massimo di trenta giorni (art. 14 comma 5 D. Lgs. 502/92); tale riscontro viene inviato per conoscenza anche ai responsabili/direttori delle strutture interessate dal reclamo.
- 2) La risposta, qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti dovuti alla complessità del caso segnalato o per motivati ritardi nelle risposte dei responsabili/direttori, può essere interlocutoria e non conclusiva.
- 3) Nel caso in cui, confrontando il contenuto del reclamo con la risposta fornita dal servizio, emergano significative discordanze, si propone il percorso di mediazione oppure l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa.
- 4) I reclami ricevuti dall'U.R.P. che interessano personale convenzionato con l'A.S.L. TO3 (Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta, Medici di continuità assistenziale, Specialisti Ambulatoriali), contestualmente all'invio ai Direttori dei distretti e alle Direzioni Mediche, sono seguiti dall'immediata proposta indirizzata al cittadino di un incontro di mediazione con l'Equipe di cui all'art. 16.

Art. 11 - Procedura di riesame

- 1) Qualora il cittadino/utente, direttamente o tramite le associazioni di volontariato e di tutela degli utenti, non si ritenga soddisfatto della definizione della pratica, è prevista la facoltà di presentare richiesta al Responsabile dell'U.R.P. di attivare la Commissione Mista Conciliativa.

Art. 12 - Ringraziamenti ed encomi

- 1) Ai ringraziamenti ricevuti e opportunamente registrati e trasmessi alle strutture interessate, segue l'invio all'Ufficio Comunicazione per opportuna informazione.
- 2) Per elogi di particolare rilevanza, il Direttore Generale può valutare l'opportunità di inviare un encomio indirizzato al responsabile della struttura interessata ed al cittadino.

Art. 13 - Registrazione e reportistica

Tutte le istanze presentate dai cittadini vengono categorizzate come segue e registrate sul Registro URP:

Organizzazione	Aspetti alberghieri e di comfort Assenza di servizi sanitari Contestazione orari Difficile accesso agli sportelli Disagi per effettuare le prenotazioni Disagi presso la sede di visita/esame Errate convocazioni Impossibilità di ottenere una fornitura Informazione mancate/errata Osservazioni sulla gestione Punto giallo Ritardo/mancata consegna esami Scioperi Smarrimento
Tempi attesa	Lunghi tempi di attesa per visite ed esami
Prestazione medica	Insoddisfazione per prestazione medica Insoddisfazione per prestazioni MMG e PLS
Comportamento	Mancanza di disponibilità Mancato rispetto dei divieti vigenti in ospedale Mancato rispetto del personale verso i pazienti Scortesia/maleducazione del personale
Ticket	Contestazioni
Struttura	Osservazioni sui locali Richiesta di installare/togliere
Ringraziamento	Osservazioni positive sui locali Ringraziamenti al personale

Art. 14 - La Commissione Mista Conciliativa

- 1) La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'Azienda Sanitaria (con funzione "super partes"); ha un ruolo consultivo e propositivo, si esprime su singoli casi e su problematiche connesse e/o ad esse implicate, anche formulando alla Direzione Generale specifiche proposte di soluzione delle criticità riscontrate, nonché elaborando pareri e indicazioni sui criteri adottati dall'Azienda per rispondere alle istanze degli utenti. Attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, contribuisce al

superamento delle controversie per giungere, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, a decisioni condivise fra le parti.

2) Precisato che la Commissione:

- può essere convocata nel caso in cui l'utente o l'associazione di tutela degli utenti ovvero di volontariato non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta a riscontro di un reclamo o di una istanza presentata;
- può anche essere chiamata ad intervenire nei casi di particolare complessità o per considerevoli divergenze tra le diverse narrazioni e/o interpretazioni del caso compiute dai soggetti coinvolti,

la Commissione Mista Conciliativa svolge le seguenti funzioni:

- esamina le problematiche relative ai reclami riguardanti i servizi assicurati dall'Azienda, presentati per il tramite delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- esamina i fatti oggetto di reclami riguardanti i servizi assicurati dall'Azienda per i quali l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ritenga necessario il contributo della Commissione Mista Conciliativa, anche su sollecitazione del cittadino/utente;
- formula proposte al Direttore Generale per il miglioramento dei servizi.

3) Non rientrano nelle competenze della Commissione Mista Conciliativa aspetti riguardanti valutazioni di carattere tecnico-professionale relative ad interventi sanitari e connesse a richieste di risarcimento.

4) La Commissione Mista Conciliativa è composta da:

- 1 rappresentante esterno all'Azienda, in qualità di Presidente (individuato dal Direttore Generale);
- 2 rappresentanti di associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini;
- 2 rappresentanti interni all'Azienda.

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

Art. 15 – Procedure seguite dalla Commissione Mista Conciliativa

1. Nel caso in cui il cittadino si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta dal primo livello di tutela, può richiedere, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'intervento della Commissione Mista Conciliativa entro 60 giorni dalla conclusione della procedura di primo livello, decorrenti dal ricevimento del riscontro al reclamo a firma del Direttore Generale.

2. La Commissione Mista Conciliativa viene attivata dal Direttore Generale con lettera indirizzata al Presidente della Commissione, alla quale viene allegata la pratica relativa al reclamo o l'istanza presentata da gruppi di cittadini. La Commissione mette quindi in atto le opportune verifiche relativamente al percorso dell'istruttoria, anche avvalendosi di specifiche ed ulteriori professionalità e trasmette l'esito al Direttore Generale; nel caso in cui quest'ultimo condivida quanto proposto, provvede a darne comunicazione al soggetto/organismo interessato tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
3. Nell'A.S.L. TO3 la Commissione in discorso è stata istituita con la deliberazione n. 750 del 22 dicembre 2107 avente ad oggetto *“Istituzione della commissione mista conciliativa e approvazione del regolamento di funzionamento”*.

Art. 16 - L'Equipe di ascolto e mediazione dei conflitti

1. L'organizzazione sanitaria è un sistema complesso nel quale si sviluppano relazioni tra persone e gruppi di persone che, a diverso titolo, interagiscono portando interessi, vissuti e valori diversi e *“dove si instaurano relazioni, possono sorgere conflitti”*. Alla luce della suddetta asserzione, nel 2008, l'A.Re.S.S. (Agenzia Regionale dei Servizi Sanitari) del Piemonte ha avviato un progetto denominato *“Ascolto e mediazione dei conflitti: la mediazione dei conflitti per la prevenzione e la riduzione del contenzioso nelle Aziende Sanitarie della Regione Piemonte”*, finalizzato ad implementare (all'interno delle Aziende Sanitarie) una specifica funzione per offrire agli attori del conflitto l'opportunità di un confronto secondo il modello della **“mediazione trasformativa”**; tale progetto è stato formalizzato dalla Direzione Generale di questa Azienda con specifici atti deliberativi.
2. Lo *“strumento”* della mediazione costituisce una possibilità di prevenzione del contenzioso che integra i consueti percorsi di gestione delle relazioni, coordinati da specifici Uffici/servizi (U.R.P., Punti di Ascolto, Sistema di Ascolto/customer satisfaction, Direzioni Sanitarie di Ospedali e/o Dipartimenti) e/o curati dai singoli operatori.
3. Nello specifico, con la mediazione trasformativa dei conflitti, si intende creare uno spazio ed un luogo di ascolto e di incontro protetto, volontario ed informale, finalizzato a valorizzare la dimensione personale della relazione che sottende al conflitto ed ad offrire uno specifico supporto per l'incontro ed il confronto tra le parti al fine di permettere l'espressione dei reciproci punti di vista, dei bisogni, dei sentimenti e dei valori, nella prospettiva della ricostruzione del rapporto di fiducia.

4. Per essere ascoltati, nelle situazioni in cui l'incrinarsi della relazione determina un conflitto tra operatori e cittadini, quando si desidera un incontro con la controparte al fine di poter comunicare e condividere l'esperienza vissuta in una specifica situazione, è quindi possibile avvalersi dell'Equipe di Ascolto e mediazione dei conflitti, che può essere attivata inviando un messaggio all'indirizzo di posta sist.ascolto@aslto3.piemonte.it ovvero a seguito di richiesta dell'U.R.P.

Art. 17 – Funzionamento dell'Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti

1. Gli incontri si svolgono in contesti protetti in cui viene garantita la riservatezza delle parti. L'Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti è costituita da personale opportunamente formato che, ancorché appartenente all'A.S.L. TO3, mantiene una posizione “terzo neutrale” e, nello specifico:
 - accoglie le persone (cittadini e operatori) sostenendole nell'espressione dei vissuti;
 - ascolta;
 - non giudica,
 - non interpreta,
 - non consiglia;
 - si astiene dal proporre soluzioni;
 - agevola il confronto nel corso degli eventuali incontri diretti fra gli attori del conflitto.
2. Il percorso è suddiviso in tre fasi:
 - 1° fase: colloqui individuali offerti a ciascun attore del conflitto;
 - 2° fase: incontro di mediazione, su adesione spontanea;
 - 3° fase: eventuali colloqui individuali “post-mediazione” per dar voce al vissuto dell'incontro di mediazione.