

Regione del Veneto
AZIENDA OSPEDALE – UNIVERSITA' PADOVA

Delibera del Direttore Generale n. 869 del 17/05/2021

OGGETTO: Regolamento di Pubblica Tutela. Aggiornamento

NOTE TRASPARENZA: Con il presente provvedimento viene aggiornato il Regolamento aziendale di Pubblica Tutela, all'interno della Carta dei Servizi.

Il **Direttore Amministrativo** riferisce:

premesso che:

- ~ con deliberazione del Direttore Generale n. 1808 del 4.12.1997 è stata adottata la Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera di Padova; la Carta dei Servizi è lo strumento che l'ordinamento mette a disposizione dei soggetti gestori dei pubblici servizi per "stipulare con l'utenza un patto" e che ha per oggetto la qualità del servizio offerto e il suo costante miglioramento. E' uno strumento concepito per essere in grado di offrire risposte sempre più adeguate alle esigenze di informazione, tutela ed accoglienza e partecipazione dei cittadini;
- ~ per dare un più tempestivo ed adeguato riscontro alle segnalazioni dei cittadini si rende necessario rivedere il termine previsto per le risposte all'utenza, portandolo da 90 a 30 giorni, ex L.241/1990 e smi;
- ~ si rende necessario aggiornare i relativi riferimenti nel Regolamento di Pubblica Tutela;

tutto ciò premesso si propone di approvare un nuovo Regolamento di Pubblica Tutela, allegato al presente provvedimento, di cui è parte integrante e sostanziale.

IL DIRETTORE GENERALE

PRESO ATTO della suestesa proposta e accertato che il **Direttore Amministrativo** ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla conformità con la vigente legislazione statale e regionale, nonché la copertura della spesa prevista nel budget assegnato per l'anno in corso;

RITENUTO di dover adottare in merito i provvedimenti necessari;

VISTO il Decreto Legislativo n. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni e le leggi regionali n. 55 e n. 56 del 1994 e successive

Regione del Veneto
AZIENDA OSPEDALE – UNIVERSITA' PADOVA

modifiche ed integrazioni;

ACQUISITO il parere favorevole del Direttore Sanitario per quanto di competenza;

IN BASE ai poteri conferitigli dal D.P.G.R. n. 29 del 26.02.2021.

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni di cui alla premessa, il nuovo "Regolamento di Pubblica Tutela" nell'ambito della Carta dei Servizi aziendale, allegato al presente provvedimento, quale parte integrante del presente atto, il quale sostituisce ogni precedente regolamentazione aziendale in materia;
2. di pubblicare il Regolamento di Pubblica Tutela nel sito aziendale e nella Carta dei Servizi;
3. di prendere atto che il presente provvedimento non comporta impegno di spesa;
4. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile.

Il Direttore Generale
F.to Dr.Giuseppe Dal Ben



REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALE-UNIVERSITÀ PADOVA

Art. 1 - Finalità del Regolamento

L'Azienda Ospedale-Università Padova si impegna a garantire la tutela dei diritti dei cittadini utenti dei propri servizi, in conformità alla normativa vigente.

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione e di gestione delle segnalazioni presentate in riferimento ad atti e/o comportamenti in conseguenza dei quali venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria erogate dall'Azienda o si rilevi la possibilità di presentare suggerimenti o proposte per il miglioramento dei servizi e della qualità delle prestazioni.

Titolo I

PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Art. 2 - Titolari del diritto di tutela

L'utente interessato direttamente oppure, per suo conto, i parenti o affini, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione Veneto e/o afferenti all'Azienda Ospedale-Università Padova possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami (di seguito denominati "segnalazioni") con le modalità previste dal presente Regolamento, che costituisce parte integrante della Carta dei Servizi.

Se la segnalazione è presentata da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) provvede ad acquisire apposita delega ai sensi della L. 241/1990 e s.m.i., di cui è disponibile il modulo nel sito aziendale (www.aopd.veneto.it).

Art. 3 - Modalità di presentazione

I soggetti individuati dall'art. 2, esercitano il proprio diritto di tutela mediante:

a) compilazione dell'apposito modulo, disponibile presso lo sportello dell'URP o nel sito internet aziendale, sottoscritto dall'utente e consegnato a mano, inviato per posta, fax o posta elettronica all'URP;

b) comunicazione scritta e firmata dall'utente consegnata a mano, inviata per posta, fax o posta elettronica all'URP o all'Azienda Ospedale-Università Padova. Nel caso in cui i dati anagrafici forniti dall'utente fossero incompleti, verrà chiesta un'integrazione da restituire all'URP entro 5 giorni lavorativi dall'invio, pena l'archiviazione della segnalazione;

c) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP.

La modalità prevista al punto c) viene considerata una semplice segnalazione verbale e attiverà la registrazione, l'eventuale verifica per la soluzione del problema, ma non un'istruttoria con risposta scritta.

Le segnalazioni anonime o non firmate e le segnalazioni telefoniche anonime non saranno prese in considerazione. Tali segnalazioni potranno essere valutate per verificare eventuali situazioni problematiche o disservizi, ma ad esse saranno applicate altre

procedure.

La presentazione di segnalazioni non preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale.

Tutte le segnalazioni di disservizio, gli elogi, i suggerimenti che pervengono all'URP sono conteggiati, analizzati ed utilizzati nell'ambito dei compiti istituzionali dell'URP.

Art. 4 - Tempi di presentazione

Le segnalazioni devono essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, secondo quanto disposto dall'art. 14 co. 5 del D. Lgs. 502/92, come modificato dal D. Lgs. 517/93.

Eccezionalmente le segnalazioni possono essere accolte anche dopo tale termine, ma non oltre i 30 giorni dalla data dell'avvenimento segnalato, qualora il ritardo sia giustificabile in base alle condizioni ambientali o personali del titolare del diritto di tutela; in questo caso il Responsabile dell'URP si riserva di valutare l'accoglimento della segnalazione e di definire i tempi di risposta all'utente.

Art. 5 - Procedura per la gestione delle segnalazioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) riceve le segnalazioni in via amministrativa presentate dai soggetti di cui all'art 2 del presente Regolamento;

b) predispone l'attività istruttoria e provvede a dare riscontro all'utente della presa in carico della segnalazione, su delega del Direttore Generale;

c) per le segnalazioni di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria attraverso l'invio ai Direttori delle UU.OO. coinvolte che predispongono una relazione contenente tutti i dati necessari a predisporre la risposta all'utente, nonché alla Direzione Medica per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari. L'URP può chiedere una valutazione o l'intervento della Direzione Medica e/o relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda; all'occorrenza l'URP può attivare procedure di approfondimento diverse da quelle sopra evidenziate, anche promuovendo incontri fra utente e operatori coinvolti, al fine di un migliore e reciproco chiarimento dei fatti;

d) predispone la comunicazione di risposta all'utente a firma del Direttore Generale o di un suo delegato, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione (L. 241/1990 e succ. modificaz. - art. 2) e, contestualmente, ne invia copia al Direttore dell'U.O. interessata per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari e alla Direzione Medica per il monitoraggio delle azioni di miglioramento poste in essere;

e) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente, attraverso l'invio di controdeduzioni con le stesse modalità previste all'art. 3 del presente Regolamento ed entro 15 giorni dal ricevimento della risposta, dichiara insoddisfatto la risposta ricevuta;

f) in caso di richiesta da parte dell'utente, attiva la Commissione Mista Conciliativa per il riesame delle segnalazioni, così come previsto dal presente Regolamento;

g) per le segnalazioni di particolare complessità, qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti, dovrà essere comunicata all'utente la ragione del ritardo e una previsione della conclusione dell'iter, prima dello scadere dei 30 giorni;

h) nel caso in cui si ravvisi un fatto che possa originare eventuali ipotesi di responsabilità penali, civili, amministrative o disciplinari, e nel caso di denunce anonime,

dovrà esserne data notizia e consegnata la relativa documentazione alla Direzione dell'Azienda Ospedale-Università Padova, all'UOC Affari Generali e Legali e/o al Responsabile della prevenzione della corruzione, per quanto di rispettiva competenza;

i) le segnalazioni che comportano una richiesta di risarcimento danni, anche se successiva all'eventuale istruttoria o risposta dell'URP, vengono inviate all'UOC Affari Generali e Legali, che ne curerà l'istruttoria, con tutta la relativa documentazione e, contestualmente, archiviate da parte dell'URP.

Titolo II **COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA** **ISTITUZIONE E DISCIPLINA DI FUNZIONAMENTO**

Art. 6 - Finalità e composizione

Nei casi in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta in seconda istanza e questa sia relativa ad atti, omissioni, comportamenti e/o disservizi di particolare gravità, l'utente può chiedere che l'esame venga deferito alla Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione Mista Conciliativa dura in carica 3 anni, è nominata dal Direttore Generale ed è costituita dai seguenti membri:

- il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona;
- due membri designati dal Direttore Generale tra i dipendenti dell'Azienda;
- due membri designati dagli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti afferenti all'Azienda Ospedale-Università Padova.

La Commissione può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato.

I componenti della Commissione hanno diritto al solo rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del SSN. Al Presidente della Commissione è corrisposta, per ogni giornata di partecipazione alle sedute della Commissione, un'indennità di Euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge.

Art. 7 - Funzionamento

La Commissione si riunisce ogni qual volta pervengano alla stessa istanze di cui all'art. 6, tramite l'URP.

Le sedute sono valide con la presenza di almeno 3 componenti, incluso il Presidente.

Le decisioni sono prese a maggioranza, che può essere espressa con diritto di voto. Le decisioni prese vengono trasmesse al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta dell'utente.

Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento del parere di cui al punto precedente, a comunicare all'utente e alla Commissione le determinazioni assunte, motivando adeguatamente l'eventuale non accoglimento del parere stesso (DGRV 2280/1998).

Ai sensi della normativa in materia di dati personali, il Presidente ed i membri della Commissione Mista Conciliativa, nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali, operano in qualità di incaricati del trattamento. I membri della Commissione sono sempre tenuti all'obbligo di riservatezza sulle notizie di cui siano venuti a conoscenza nell'adempimento del loro ruolo.

La Commissione Mista Conciliativa può avere anche compiti propositivi sulle

materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture sanitarie. In tal senso sarà cura della Commissione far pervenire le osservazioni emerse al Direttore Generale.

Titolo III

CONFERENZA DEI SERVIZI

Art. 8 - Composizione e funzioni

E' istituita presso l'Azienda Ospedale-Università Padova la Conferenza dei Servizi, presieduta dal Direttore Generale, quale momento di comunicazione e di valutazione degli obiettivi aziendali e sul loro raggiungimento, con il coinvolgimento dei cittadini, degli organismi di volontariato e degli stakeholders.

La Conferenza dei Servizi è composta da:

- rappresentanti degli organi e delle strutture dell'Azienda Ospedale-Università Padova;
- rappresentanti degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti afferenti all'Azienda e degli stakeholders.

Essa viene adeguatamente pubblicizzata al fine di consentire la partecipazione dei cittadini.

Le sue funzioni sono le seguenti:

- analisi dell'andamento dei servizi, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 502/1992 smi;
- raccolta di osservazioni, suggerimenti e/o proposte per il miglioramento dei servizi erogati;
- condivisione di obiettivi aziendali, regionali e nazionali, anche con momenti di informazione/formazione.

Titolo IV

DIRITTO AL RISARCIMENTO E MODALITA' DI DISDETTA

Art. 9 - Mancata prestazione e disdette

Nel caso si rilevi un'inosservanza dell'obbligo di effettuazione della prestazione prenotata, l'Azienda è tenuta:

- al rimborso d'ufficio della somma versata dall'assistito qualora questi rinunci ad effettuare la prestazione;
- al rilascio di un "bonus", pari a € 25,82 a titolo di risarcimento del disagio (se richiesto dall'interessato);
- alla riprogrammazione della visita, con procedura preferenziale (fatto salvo il rispetto delle lista d'attesa in ottemperanza alle direttive regionali in materia), se il cittadino volesse comunque usufruire della prestazione.

Nel caso in cui l'utente non possa presentarsi ad una prestazione prenotata, la disdetta deve avvenire nei seguenti termini:

- 5 giorni prima, per gli esami strumentali;
- 3 giorni prima, negli altri casi.

In caso di mancata disdetta l'utente dovrà pagare l'intera tariffa prevista dal vigente nomenclatore tariffario, anche se esente. (*Legge Regionale 30/2016 - art. 38, comma 12*)

L'utente può disdire l'appuntamento con le stesse modalità di prenotazione.

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione e' stata pubblicata in copia all Albo di questa Azienda Ospedaliera di Padova per 15 giorni consecutivi dal

Il Direttore
UOC AFFARI GENERALI
(Avv.Maria Grazia Cali)

CERTIFICAZIONE DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione e' divenuta esecutiva il 17/5/2021

Il Direttore
UOC AFFARI GENERALI
(Avv.Maria Grazia Cali)

Copia composta di n°7 fogli (incluso il presente) della delibera n. 869 del 17/5/2021 firmata digitalmente dal Direttore Generale e conservata secondo la normativa vigente presso Infocert S.p.a.

Padova, li

Il Direttore
UOC AFFARI GENERALI
(Avv.Maria Grazia Cali)
