



## REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

### ART. 1 – Finalità della tutela

L'Azienda Sanitaria Locale n. 18 di Alba-Bra riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi.

A questi fini si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi ai quali il presente regolamento riconosce la tutela.

### ART. 2 – Soggetti che possono chiedere la tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dall'Azienda, direttamente o tramite parenti, affini o gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini o le associazioni di volontariato.

### ART. 3 – Ambito di applicazione

La tutela si esplica mediante il diritto dei soggetti di cui all'art. 2 di presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro gli atti dell'Azienda U.S.L. o i comportamenti dei suoi dirigenti e dipendenti che neghino o limitino il diritto alla fruibilità delle prestazioni o pongano in essere comportamenti lesivi del rispetto dovuto alla persona e dei diritti dell'utente come cittadino.

### ART. 4 – Principi fondamentali

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi istituzionalmente dovuti, l'Azienda sanitaria garantisce al Cittadino:

- il rispetto delle convinzioni religiose, filosofiche e politiche ed il conseguente rispetto e tutela delle scelte comportamentali individuali;
- il rispetto della persona in qualunque momento dell'attività assistenziale;
- la corretta ed adeguata informazione sugli aspetti diagnostico terapeutici in modo da consentire al Cittadino l'espressione della propria libera scelta.

L'Azienda sanitaria garantisce la tutela del Cittadino rispetto ad eventuali atti di comportamento che neghino o limitino la fruibilità dei servizi istituzionalmente offerti, e più in generale rispetto ad eventuali disservizi.

In questo senso si individuano nell'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) l'ufficio di riferimento per tali segnalazioni la cui funzione comprende anche l'istruttoria del caso e la risposta agli utenti.

Il reclamo viene inteso non come "denuncia" ma come segnalazione e richiesta di intervento in situazioni percepite come critiche. L'Azienda lo considera contributo di partecipazione offerto dai Cittadini e dalle loro organizzazioni ad una migliore conduzione dei Servizi offerti.

La presentazione del reclamo, in ogni caso, non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale, ai sensi dell'art. 14, comma 5, D.Leg.vo n. 502/1992 e successive modifiche.

## **ART. 5 – I diritti**

- ◆ Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni persona che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare l'assistenza di cui ha bisogno.
- ◆ Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere le prestazioni necessarie alla sua condizione ed ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- ◆ Ogni cittadino, nel contesto di principi etici e deontologici che regolano la professione medica, ha diritto a ricevere le informazioni in modo comprensibile e la documentazione sanitaria per la conoscenza completa della sua condizione di salute sotto il profilo della diagnosi, della terapia proposta e della possibile prognosi. Il cittadino ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego preventivo del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la patria potestà o la curatela.

Fatti salvi i casi di improrogabile urgenza, nei quali il ritardo possa provocare gravi pericoli per la vita e l'integrità del paziente, lo stesso ha diritto di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi. Le informazioni devono contemplare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

In caso di trattamenti che abbiano il carattere della sperimentazione, il consenso dovrà risultare da uno specifico documento scritto e controfirmato dal quale emerga in modo esplicito l'informazione fornita, compresa la possibilità per il paziente di interrompere il trattamento stesso.

- ◆ Il cittadino ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. Il malato ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- ◆ Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso l'obiettivo di farlo guarire o comunque migliorare il suo stato di salute e, qualora non fosse possibile, migliorarne la qualità di vita.
- ◆ Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori della struttura sanitaria. Ogni cittadino ha diritto a ricevere cure senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

- ◆ Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere per quanto possibile trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- ◆ Ogni persona, anche se colpita da patologia per la quale le conoscenze della scienza medica prevedono un esito infausto, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile, ricevendo un adeguato controllo del dolore, attenzione ed assistenza.
- ◆ Il Cittadino ha diritto ad essere informato circa eventuali disservizi o disfunzioni esistenti relativamente alla prestazione richiesta, e comunque deve essere tempestivamente informato circa eventuali variazioni che intercorrano nella programmazione del trattamento.
- ◆ Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del danno in tempi ragionevoli e in misura congrua.

## ART. 6 – I doveri

- ◆ Il cittadino quando accede ad una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri.
- ◆ Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi all'interno della struttura sanitaria in quanto patrimonio comune.
- ◆ Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera, è indispensabile evitare l'affollamento intorno ai letti, presso i quali, di norma, non dovranno accedere contemporaneamente più di due visitatori per ogni singolo degente.
- ◆ E' opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
- ◆ In Ospedale e nelle strutture ambulatoriali è vietato fumare.
- ◆ Il cittadino ha il diritto di avanzare critiche in merito alle disposizioni regolamentari emanate, attivando, se ritenuto opportuno, una procedura di reclamo. Non può, tuttavia, violare arbitrariamente le disposizioni stesse.
- ◆ L'accesso ai Servizi dell'Azienda Sanitaria presuppone da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario operante, indispensabile per un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Devono, quindi, essere evitate le richieste di prestazioni non dovute ed anche le richieste volte ad ottenere in tempi e modi scorretti le prestazioni dovute. E' un dovere di ogni paziente comunicare tempestivamente la propria volontà di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- ◆ Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento della struttura.
- ◆ Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi presso le sedi opportune.

## ART. 7 – Funzioni dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Nell'Azienda Sanitaria è costituito l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico al quale sono attribuite, le seguenti funzioni:

- riceve le osservazioni, le opposizioni, le denunce, i reclami presentati in via amministrativa dai soggetti individuati all'articolo 2 del presente regolamento;
- nel rispetto delle norme di tutela della privacy, del trattamento dei dati sanitari e del segreto d'ufficio, predispone l'attività istruttoria e provvede a dare, su delega del Direttore Generale, tempestiva risposta al cittadino;
- nei casi di maggiore complessità per l'espletamento dell'attività istruttoria l'U.R.P. può acquisire tutti gli elementi utili alla formulazione del giudizio, richiedendo documenti, relazioni o pareri ai Responsabili delle Unità Operative;
- fornisce al cittadino, ed in generale ai soggetti individuati all'art. 2 del presente Regolamento tutte le informazioni necessarie a garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente;

L'U.R.P. promuove iniziative volte a rendere note al pubblico le prestazioni fornite dall'Azienda, le modalità di accesso, il contenuto della Carta dei Servizi ed ogni altra informazione utile per consentire la migliore fruizione dei Servizi e garantire la piena tutela dei diritti. Provvede, inoltre, a segnalare ai Responsabili delle UU.OO. le disfunzioni riscontrate e indica le possibili azioni di miglioramento. A cadenza quadrimestrale promuove un confronto con le Associazioni di tutela e volontariato per il monitoraggio delle problematiche di ordine generale legate alla tutela dei cittadini.

#### **ART. 8 – Modalità per la richiesta di pubblica tutela**

Gli utenti e gli altri soggetti così come individuati dall'art. 2 esercitano il proprio diritto tramite:

- ◆ **lettera in carta semplice** inoltrata all'ASL 18 per posta o via fax;
- ◆ **compilazione di moduli** appositamente predisposti e disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ◆ **colloquio telefonico** con gli operatori dell'URP;
- ◆ **colloquio diretto** con gli operatori dell'URP.

#### **ART. 9 – Termini di richiesta**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, devono essere presentate all'U.R.P., nei modi sopra elencati, entro 15 gg. dal giorno in cui il segnalante ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche le segnalazioni presentate oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 6 mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

#### **ART. 10 – Adempimenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'URP, nei 10 gg. successivi alla presentazione del reclamo comunica, ai Responsabili interessati, notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, entro 20 gg, tutte le informazioni necessarie per predisporre un'appropriata risposta all'utente, a tal proposito si ribadisce che il Responsabile e gli operatori dell'URP sono tenuti al rispetto del segreto d'ufficio nella stessa misura degli operatori sanitari che hanno gestito il caso in esame.

Notizia dei reclami viene data, per opportuna conoscenza, ai Responsabili di Dipartimento, nonché per quelli riguardanti le UU.OO. ospedaliere, anche al Direttore Sanitario del presidio.

I dirigenti e gli operatori dell'ASL sono tenuti a collaborare con l'URP. La mancata o scarsa collaborazione viene segnalata al Direttore Generale per le valutazioni di competenza.

L'URP, nell'ambito dell'esercizio della pubblica tutela, svolge le seguenti funzioni:

- riceve le osservazioni, opposizioni o reclami per le inadempienze dei diritti riconosciuti dal presente regolamento;
- provvede a dare immediata risposta all'utente per i reclami di univoca definizione;
- per i reclami di evidente complessità predispone l'attività istruttoria, acquisendo gli elementi conoscitivi del caso. Per l'espletamento di tale attività l'URP può richiedere relazioni o pareri ai responsabili dei Presidi, delle UU.OO. ed Uffici dell'ASL;
- predispone la lettera da inviare all'interessato entro 40 gg. inviandone contestualmente copia al Responsabile dell'U.O. interessata per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari. La risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.);
- qualora siano necessari accertamenti tecnici richiesti ad esperti, il termine rimane sospeso per non più di 90 gg. fino alla consegna del parere richiesto;
- provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo, qualora l'utente, entro 15 gg, dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta, passandola alla C.M.C. La Commissione può archiviare il caso se la non soddisfazione è comunicata senza alcuna motivazione o con un ingiustificato ritardo rispetto al termine di 15 gg, ma comunque non oltre i 60 gg;
- attiva la Commissione Mista Conciliativa.

## **ART. 11 – Commissione Mista Conciliativa**

1. La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di:
  - riesaminare i casi oggetto di reclami qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta pervenuta dall'URP;
  - esaminare i fatti oggetto di esposto o segnalazione per i quali l'URP abbia ritenuto, con adeguata motivazione, di non essere in grado di produrre alcuna risposta;
  - esaminare i fatti oggetto di esposto o segnalazione per i quali l'URP in tempo utile non abbia prodotto alcuna risposta.
2. La Commissione è formata da 5 componenti:
  - Il Presidente
  - 2 rappresentanti degli organismi di tutela ed associazioni di volontariato
  - 2 rappresentanti dell'ASL 18
3. La Commissione Mista Conciliativa delibera validamente con la presenza di 4 membri, tra cui obbligatoriamente il presidente.

4. La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore Generale il quale vi provvede:
  - per il Presidente su designazione del Difensore Civico della Regione Piemonte;
  - per i due membri rappresentanti delle associazioni di tutela e di volontariato su designazione delle associazioni accreditate presso l'ASL 18;
  - per i due membri rappresentanti dell'ASL 18, direttamente, garantendo la nomina di un medico legale.
5. La Commissione dura in carica tre anni ed i membri sono rinnovabili.
6. Per i membri della Commissione dipendenti dell'ASL la partecipazione alle riunioni della Commissione rientra fra gli obblighi di servizio.
7. I membri della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese secondo la normativa vigente per il S.S.N.  
Al presidente della Commissione spetta un gettone di presenza il cui importo è definito con separato provvedimento.
8. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.

#### **ART. 12 – Modalità e funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

1. Il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria già svolta e, dopo l'eventuale integrazione, invia ai membri l'ordine del giorno con il relativo materiale con almeno 7 gg. di preavviso, indicando il relatore per ciascuna questione;
2. Se, dopo la relazione, la questione risulta chiarita in tutti i suoi aspetti, la C.M.C. decide. Se invece è necessaria un'ulteriore istruttoria, la Commissione nella riunione successiva sente:
  - l'autore della segnalazione ed eventualmente l'organismo di tutela o associazione di volontariato che lo assiste;
  - i responsabili degli uffici interessati dalla segnalazione e/o gli autori dei comportamenti lamentati;
  - nel caso di questione già decisa dall'URP, il Responsabile dell'URP.La C.M.C. può avvalersi della consulenza degli ordini e dei collegi professionali per tutte le questioni che coinvolgono la responsabilità professionale degli iscritti agli albi e per i casi che attengono agli aspetti etici e deontologici delle professioni.
3. Anche al fine di giungere alla conciliazione, la C.M.C., nella parte dedicata alla relazione e all'istruttoria, invita, separatamente o contestualmente, l'autore dell'esposto, nonché i soggetti del cui atto o comportamento la Commissione è chiamata a decidere, a rappresentare anche verbalmente le proprie ragioni.
4. La Commissione ha gli stessi poteri istruttori dell'U.R.P., l'eventuale ulteriore istruttoria viene svolta dal Presidente che può avvalersi dell'U.R.P.

5. Ogni questione viene decisa, di norma, non oltre la seconda riunione. Tra la prima e la seconda riunione il Presidente completa l'istruttoria secondo quanto deciso dalla Commissione, anche con l'eccezionale acquisizione di pareri di esperti. La C.M.C. decide di norma entro 60 giorni.
6. Le funzioni di segreteria della Commissione sono svolte dall'URP e l'ASL mette a disposizione le risorse necessarie al suo funzionamento.
7. Il verbale relativo alla decisione della Commissione deve indicare se è stata presa all'unanimità e, in caso negativo, i membri che hanno votato contro possono far risultare i motivi del loro dissenso.
8. I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.
9. Qualora la Commissione non sia riuscita nella conciliazione della questione ed abbia individuato presunte responsabilità di operatori dell'ASL 18, gli organi competenti dell'ASL valuteranno l'adozione delle opportune iniziative.
10. Le decisioni della Commissione diventano esecutive se fatte proprie dal Direttore Generale e sono comunicate dal medesimo ai soggetti interessati. Se il Direttore Generale non condivide le decisioni ne chiede il riesame, indicando i motivi del suo dissenso. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale.

