ASL CITTÀ DI TORINO

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

REGIONE PIEMONTE

Azienda Sanitaria Locale "Città di Torino"

Costituita con D.P.G.R. 13/12/2016 n. 94
Cod. fiscale/P.I 11632570013
Sede legale: Via San Secondo, 29 – 10128 Torino
Tel. 011/5661566 e 011/4393111

Verbale di deliberazione del Direttore Generale,
Dott. Valerio Fabio ALBERTI

*n. **1675**/14/2017 del 21 Dicembre 2017*

OGGETTO: **Regolamento di Pubblica Tutela: aggiornamento al nuovo Atto Aziendale**

L'anno ***Duemiladiciassette***, il giorno ***Ventuno*** del mese di ***Dicembre***, in Torino, presso l'Azienda Sanitaria Locale Città di Torino, in sede di via S. Secondo, 29

Deliberazione n. 001675 **/14/2017** **del** 21 DIC 2017

ASL CITTÀ DI TORINO

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE PIEMONTE
Azienda Sanitaria Locale "Città di Torino"
Costituita con D.P.G.R. 13/12/2016 n. 94
Cod. fiscale/P.I 11632570013
Sede legale: Via San Secondo, 29 – 10128 Torino
☎ 011/5661566 ☎ 011/4393111

STRUTTURA SEMPLICE RELAZIONI ESTERNE

Oggetto: Regolamento di Pubblica Tutela: Aggiornamento al nuovo Atto Aziendale

L'estensore dell'atto (se diverso dal Responsabile del procedimento) FIRMA Torino, li _____	Il Responsabile del Procedimento (se diverso dal proponente) FIRMA Torino, li _____
Il proponente (o i proponenti se a firma congiunta)	
Il Direttore /Responsabile SS ..... FIRMA Torino, li _____	Il Responsabile SS Relazioni Esterne DR. PIER CARLO SOMMO FIRMA Torino, li 18 DIC 2017
Registrazione n. _____ FIRMA Torino, li _____	Registrazione n. _____ FIRMA Torino, li _____

PARERI e/o PROPOSTE

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO **Dott.ssa Rita Benedetta VENEZIA** Torino, li 21 DIC 2017	IL DIRETTORE SANITARIO **Dott. Massimo VEGLIO** Torino, li 21 DIC 2017

*I pareri favorevoli sono indicati con la semplice sottoscrizione ed il rinvio automatico ai motivi della proposta di atto deliberativo. I pareri sfavorevoli sono esplicitamente indicati a fianco della firma con allegati motivi.

Deliberazione n. 001675 **/14/2017**

Oggetto: Regolamento di Pubblica Tutela: Aggiornamento al nuovo Atto Aziendale

Su proposta del Responsabile Struttura Semplice Relazioni Esterne, struttura di staff del Direttore Generale, Dott. Pier Carlo SOMMO, che di seguito si riporta:

La SS Relazioni Esterne unisce organicamente e coordina, come previsto dall'Atto Aziendale, in conformità alla legge 150/2000 e alla Circolare Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 7 febbraio 2002, le funzioni di comunicazione (Ufficio Relazioni con il Pubblico) ed informazione (Ufficio Stampa).

La Deliberazione della Giunta Regionale 5 luglio 1999, n. 9 - 27701 emanata in conformità della Legge Regionale 61/1997, come Deliberazione settoriale attuativa del Piano Sanitario Regionale, contiene le Linee-Guida per l'individuazione delle attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Al titolo 4. "Tutela dei diritti dei Cittadini" tale provvedimento regola nel dettaglio le competenze e ruoli degli U.R.P. nella gestione della tutela dei diritti e dei reclami.

L'attività di tutela dei diritti dei cittadini si concreta fondamentalmente attraverso la possibilità riconosciuta ai cittadini, direttamente da una norma di 1° grado (decreto leg.vo 502/92 art. 14), di presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie.

La procedura di presentazione dei reclami è disciplinata da tale legge, le norme successive, pur modificando i soggetti agenti, hanno conservato l'essenza della natura giuridica, procedura e i tempi (vedi DPCM 27 gennaio 1994 Paragrafo 3° punto 1).

La citata deliberazione regionale dispone che l'azienda sanitaria si doti di un proprio regolamento e lo divulghi presso i cittadini e le associazioni di volontariato e tutela. Inoltre conferma e esamina nel dettaglio il compito dell'URP di raccogliere il reclamo e gestire le procedure fissate dal Regolamento per la risposta ai cittadini.
La procedura deve contenere un attività di conciliazione di secondo livello.
La materia era regolamentata finora dai regolamenti delle disciolte ASLTO1 e ASLTO2, entrambe erano strettamente conformi alle indicazioni regionali, la costituzione della ASL Città di Torino e l'attuazione del nuovo Atto Aziendale rendono necessario l'adeguamento.
Il nuovo testo del Regolamento è allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale.
tutto ciò premesso;

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Valerio Fabio ALBERTI
nominato con D.G.R. n. 38-4473 del 22.12.2016

- visto il D.L.vo 30.12.1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni;
- vista la L.R. 6.8.2007, n.18;
- vista la L.R. 24.1.95, n. 10;
- esaminata e condivisa la succitata proposta del Responsabile della Struttura Semplice Relazioni Esterne dott. Pier Carlo Sommo;
- Considerato che la formulazione della proposta di un atto deliberativo impegna la responsabilità del soggetto proponente circa la regolarità amministrativa del contenuto della deliberazione nonché della legittimità della stessa;
- acquisiti i pareri favorevoli espressi dal Direttore Amministrativo, Dott.ssa Rita Benedetta VENEZIA, e dal Direttore Sanitario, Dott. Massimo VEGLIO, a norma dell'art. 3 del D.L.vo 30.12.1992 n. 502, e successive modificazioni e integrazioni;

Deliberazione n. 001675 **/14/2017**

DELIBERA

1. di approvare il Regolamento di Pubblica Tutela e incaricare dell'esecuzione il Dirigente Responsabile delle Relazioni Esterne e della funzione aziendale U.R.P., ai sensi dell'art. 2 comma 1 lettera a) del D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422;
2. di abrogare qualsiasi disposizione, circolare interna, documento o atto che contrasti con quanto disposto dal Regolamento o dalla legge 150/2000 e norme collegate;
3. di provvedere all'inserimento del testo nel sito Internet aziendale;
4. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 28 della legge regionale 24 gennaio 1995, n. 10, al fine di consentire l'ottemperanza all'obbligo di legge;

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Valerio Fabio ALBERTI

Allegati:

1) Regolamento di Pubblica Tutela

Deliberazione n. 001675 /14/2017

ALLEGATO 1)

ASL Città di Torino
REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Art. 1
(La tutela)

L'Azienda Sanitaria Locale Città di Torino garantisce ai cittadini la tutela del diritto alla salute anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami a seguito d'atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio, limitando, totalmente o parzialmente, la corretta fruizione del servizio offerto. La valutazione delle segnalazioni e reclami costituisce per l'Azienda, oltre ad un doveroso atto di tutela del cittadino, un necessario strumento di verifica per conoscere le criticità ed i problemi, analizzarne le cause e disporre gli interventi.

Art. 2
(Soggetti)

Possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, tutti coloro che sono utenti del servizio, direttamente o attraverso i loro familiari o affini, o gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso l'Azienda Sanitaria Locale Città di Torino.

Art. 3
(Forme)

Chi intenda esercitare il proprio diritto di tutela può farlo attraverso:

- Una lettera in carta semplice consegnata o indirizzata alle sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- La compilazione di apposito modello di segnalazione sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e disponibile sul sito aziendale www.aslcittaditorino.it
- L'invio della segnalazione tramite posta elettronica all'indirizzo mail dell'U.R.P.: urp@aslcittaditorino.it
- Via fax alle sedi aziendali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per le segnalazioni telefoniche e verbali, è redatta apposita scheda – che contiene sintetica descrizione di quanto segnalato e i relativi dati per le comunicazioni di merito, redatte e gestite secondo le norme previste dalla privacy. Per le segnalazioni telefoniche e verbali non è dovuta risposta formale

Non è dovuta risposta ai reclami palesemente e manifestamente infondati.

Le segnalazioni anonime, salvo gravi casi motivati, non danno luogo ad alcuna procedura, né sono considerate valide ai fini dei rilievi statistici d'azienda e regionali.

La presentazione di reclami, osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

Art. 4
(Termini di presentazione)

Le osservazioni, segnalazioni o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti. Saranno prese in esame anche le segnalazioni

presentate oltre il termine, solo se il ritardo è motivato dalle condizioni ambientali o personali del cittadino che presenta la segnalazione.

Art. 5
(Procedimento)

Le osservazioni, opposizioni, o reclami comunque presentati o ricevuti dalle strutture dell'ASL, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere trasmesse entro tre giorni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che deve istruire la pratica.
Le segnalazioni che contengono elementi che possano dare avvio a procedimenti civili o penali saranno inoltrate alla S.S. Legale per l'eventuale istruttoria di competenza.
Il Dirigente dell'U.R.P. nei tre giorni successivi, comunicherà, alla struttura interessata e, contestualmente, secondo i casi ai Direttori di Distretto, di S.C. Direzione Sanitaria e Dipartimento interessati la notizia della segnalazione o reclamo, affinché:

- adottino tutte le misure necessarie per evitare l'eventuale persistenza del disservizio segnalato;
- forniscano all'URP, entro 15 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare l'appropriata risposta all'utente.

Art. 6
(Competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), ai sensi dell'Atto Aziendale e delle norme che li riguardano, fanno parte della Struttura Relazioni Esterne in staff alla Direzione Generale.
La Struttura opera in conformità alla normativa statale e regionale, ad essa sono attribuite in esclusiva tutte le competenze e attività procedurali in esse contenute.

Art. 7
(La risposta al cittadino)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone, con massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, la risposta al cittadino che sarà firmata dal Dirigente della SS Relazioni Esterne su delega permanente del Direttore Generale, disposta dal presente regolamento, in deroga a quanto disposto dalle norme generali in materia.
La risposta al reclamo può essere interlocutoria e non conclusiva, qualora vi sia la necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei responsabili. La risposta interlocutoria deve essere seguita dalla risposta definitiva entro i successivi 60 giorni.
Qualora la particolare complessità del reclamo richieda tempi più lunghi ne è data comunicazione motivata all'interessato.

Art. 8
(Riesame)

Qualora il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta ha diritto a presentare ulteriore richiesta di chiarimenti entro 15 giorni dalla ricezione.
L'Azienda è tenuta al riesame dell'istruttoria e della risposta, sarà organizzato dall'URP un incontro chiarificatore ove potranno essere presenti, secondo i casi, i seguenti attori:

- Dirigente Responsabile URP e/o suo delegato
- Direttore SC o SSD (coinvolta) e/o suo delegato
- Direttore DiPSA e/o suo delegato
- Dirigente Responsabile Risk Management (se di pertinenza) e/o suo delegato
- Direttore di Presidio e/o suo delegato
- Direttore di Distretto e/o suo delegato
- Rappresentante Associazione di Volontariato

Un funzionario dell' URP svolgerà le funzioni di segreteria.

Il riesame deve avvenire entro 45 giorni dalla data di ricezione. Le decisioni assunte sono comunicate all' dall'URP.

Art. 9
(Raccolta delle informazioni)

Ai fini della valutazione degli incarichi Dirigenziali e delle richieste ex lege della Regione Piemonte sulle dichiarazioni inerenti il numero e tipologia dei reclami è, ai sensi della normativa, responsabile il Dirigente dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, in staff alla Direzione Generale ai sensi della LR 24 gennaio 1995 n. 10 art. 34 comma 3.

A tal fine, copia della documentazione inerente qualsiasi forma di reclamo che abbia richiesto istruttoria e risposta ufficiale (risposta e atti istruttori) da parte di tutte le strutture aziendali, deve essere obbligatoriamente trasmessa, entro 15 giorni dalla chiusura della pratica, al Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.