

Verbale di deliberazione del Direttore Generale,  
Dott. Carlo Picco

*n. 454/01.09/2022 del 01 Aprile 2022*

**OGGETTO: Adozione Regolamento di Pubblica Tutela dell'ASL Città di Torino**

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

art.14



## **Deliberazione del Direttore Generale**

### **SS.S. Relazioni Esterne**

#### **Oggetto: Adozione Regolamento di Pubblica Tutela dell'ASL Città di Torino**

Su proposta del Dirigente della Struttura Semplice Relazioni Esterne, Struttura di Staff del Direttore Generale, Dott.ssa Chiara MASIA, che di seguito si riporta:

Premesso che:

- con Deliberazione del Direttore Generale n.1675/14/2017 del 21 dicembre 2017, era stato adottato il Regolamento di Pubblica Tutela;
- é stata rilevata la necessità di apportare modifiche ed integrazioni al sopracitato Regolamento per migliorare la procedura di gestione del reclamo, fornendo così un miglior servizio al cittadino/utente;
- si è ritenuto pertanto necessario predisporre il nuovo Regolamento, allegato al presente Atto per formarne parte integrante e sostanziale, che annulla e sostituisce il precedente;

Tutto ciò premesso;

#### **IL DIRETTORE GENERALE**

Dr. Carlo PICCO

**nominato con D.G.R. n. 9 - 2521 dell'11.12.2020**

- visto il D. Lgs. 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 Dirigente Referente della Struttura Semplice Relazioni Esterne, Struttura di Staff del Direttore Generale;
- 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 Elena Teresa TROPIANO e dal Direttore Sanitario, Dott. Stefano TARAGLIO, a norma dell'art. 3 del D.L.vo 30.12.1992 n. 502, e successive modificazioni e integrazioni;

## DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa:

1. di approvare il Regolamento di Pubblica Tutelala dell'ASL Città di Torino, nel testo allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale;
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 dare atto che la responsabilità dell'esecuzione del provvedimento è affidata al Dirigente della SS.S. Relazioni Esterne proponente;
4. di dare atto che dal presente provvedimento non deriva alcun onere di spesa;
5. di trasmettere il presente provvedimento al Collegio Sindacale, per gli adempimenti di competenza, ai sensi dell'art 14 della Legge Regionale 24 gennaio 1995 n.10;
6. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 28 della Legge Regionale 24 gennaio 1995, n. 10, al fine di ottemperare agli obblighi di legge.

Allegato 1: Regolamento di Pubblica Tutela ASL Città di Torino (pagg. 5)

Firmatari:

Responsabile del Procedimento e Proponente: Dirigente Amministrativo SS.S. Relazioni Esterne: dott.ssa Chiara MASIA

Direttore Amministrativo: Dott.ssa Elena Teresa TROPIANO\*

Direttore Sanitario: Dott. Stefano TARAGLIO\*

Il Direttore Generale: Dott. Carlo PICCO

Estensore dell'atto: sig.ra Francesca SORO

I pareri favorevoli del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo sono confermati con la sottoscrizione digitale del presente atto ed il rinvio automatico ai motivi della proposta. Il parere sfavorevole è esplicitamente motivato ed indicato in un allegato, firmato digitalmente.

*Deliberazione sottoscritta digitalmente ai sensi del D.lgs. 82/2005 e s.m.i. e norme collegate; conservata in originale, nella procedura di gestione atti, ai sensi di legge.*

La presente copia e' conforme all'originale depositato  
presso gli archivi dell'Azienda ASL Citta' di Torino

**CD-5B-43-BF-F3-40-A0-E9-BC-80-AE-8A-A2-34-ED-FE-69-17-37-D1**

**CAdES 1 di 4 del 30/03/2022 18:49:23**

Soggetto: Elena Teresa Tropiano TRPLTR77E58F205A

Validità certificato dal 28/07/2021 12:38:02 al 28/07/2024 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT con S.N. 015F 9887



**CAdES 2 di 4 del 31/03/2022 12:47:55**

Soggetto: Stefano Taraglio TRGSFN59M17L219E

Validità certificato dal 22/01/2021 11:54:38 al 23/02/2024 00:59:59

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT con S.N. 014C 18DA



**CAdES 3 di 4 del 01/04/2022 08:46:53**

Soggetto: Carlo Picco PCCCRL60E17L013P

Validità certificato dal 09/01/2020 16:21:59 al 09/01/2023 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT con S.N. 00FF 3525



**CAdES 4 di 4 del 28/03/2022 15:55:13**

Soggetto: Chiara Masia MSACHR64M53F335U

Validità certificato dal 11/01/2021 11:15:20 al 11/01/2024 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT con S.N. 0149 9DB0



## **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA ASL Città di Torino**

### **TITOLO I PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI DENUNCE E RECLAMI**

#### **Art. 1 Finalità della pubblica tutela**

L'Azienda Sanitaria Locale Città di Torino garantisce ai cittadini la tutela del diritto alla salute anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni, 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.

L'Ufficio competente per la tutela dei diritti dei cittadini è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che ai sensi dell'Atto Aziendale è inserito nella Struttura Semplice Relazioni Esterne in staff alla Direzione Generale.

#### **Art. 2 Presupposti per la richiesta di intervento**

La tutela dei cittadini/utenti avviene attraverso:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- la Commissione Mista Conciliativa;
- la procedura per la presentazione di segnalazioni, osservazioni, denunce o reclami previste nel caso di qualsiasi disservizio che si configuri come assenza di efficacia ed efficienza che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e di uno qualsiasi dei regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari: legge 241 /1990; Carta dei servizi adottata dall'ASL; DPCM 19 maggio 1995; Direttiva del Presidente del Consiglio del 27.1.1994.

Tale regolamento non si applica a segnalazioni ed esposti che concernono ipotesi di richieste risarcitorie o che possono precludere a richieste risarcitorie che verranno indirizzate alla S.C. Amministrazione del Personale e Legale – Settore Contenzioso.

#### **Art. 3 Soggetti che possono presentare segnalazioni, osservazioni, denunce e reclami**

La tutela può essere richiesta direttamente dai cittadini/utenti, da parenti o delegati, da legali rappresentanti e dagli organismi accreditati di volontariato o di tutela dei diritti.

Si possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la dignità del cittadino e la fruibilità di prestazioni di assistenza sanitaria, che incidono sulla qualità del servizio erogato.

Si possono presentare inoltre suggerimenti su come migliorare la qualità dei servizi.

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

#### **Art. 4**

##### **Modalità di presentazione delle segnalazioni e reclami**

I soggetti, come individuati dall'art.3, esercitano il proprio diritto mediante:

- lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'ASL o consegnata alle sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compilazione e sottoscrizione di apposito modulo di segnalazione, distribuito presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e/o reperibile sul sito aziendale [www.aslcittaditorino.it](http://www.aslcittaditorino.it) nella sezione dedicata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- invio della segnalazione in posta elettronica all'indirizzo e-mail dell'U.R.P. [urp@aslcittaditorino.it](mailto:urp@aslcittaditorino.it) oppure su posta certificata [protocollo@pec.aslcittaditorino.it](mailto:protocollo@pec.aslcittaditorino.it).

Le segnalazioni telefoniche e verbali, gestite direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che consentono una rapida risoluzione, non vengono registrate come reclami e non prevedono una risposta scritta, ma vengono comunque gestite e prese in carico.

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 aziendali.

Per avviare l'istruttoria delle segnalazioni occorre l'autorizzazione al trattamento dei dati personali da parte dell'interessato, o se incapace di intendere e volere, dal tutore legale.

La presa in carico delle segnalazioni di disservizio, se effettivamente riscontrabili, sono utilizzate dall'URP, nell'ambito dei compiti istituzionali che assolve, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire il miglioramento dei servizi offerti, la semplificazione del linguaggio e la relazione con il cittadino.

#### **Art. 5**

##### **Termini di presentazione delle segnalazioni, osservazioni, denunce e reclami**

In ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 14, comma 5, del D.Lgs 502/1992, modificato dal D.Lgs 517/1993, le segnalazioni, osservazioni, denunce e reclami possono essere presentati nei modi indicati nell'art. 4, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Potranno essere considerati reclami/segnalazioni presentati oltre tale termine, se supportati da congrue motivazioni e sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

## **TITOLO II PROCEDURA D'ESAME DELLE ISTANZE**

### **Art. 6 Adempimenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'URP ricevuta la segnalazione, osservazione, opposizione, denuncia o reclamo, presentata dai soggetti di cui all'articolo 3 del presente regolamento per la tutela del cittadino nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, si attiva per:

- dare sollecita risposta al cittadino, per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione, compatibilmente alle norme di tutela della privacy e del trattamento dei dati sanitari (Regolamento UE 2016/679), interpellando, se necessario, gli Uffici e le Strutture interessate;
- curare l'istruttoria, per i reclami di maggiore complessità, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso. I soggetti coinvolti nel reclamo, devono mettere l'URP nelle condizioni di formulare una risposta all'interessato, secondo quanto previsto all'articolo 9 del presente regolamento, entro 30 giorni.

Nel caso in cui l'URP non ottenga adeguate ed esaurienti risposte da parte dei Responsabili coinvolti nei fatti segnalati, entro i termini sopra citati, provvederà ad inviare solleciti ai medesimi.

Qualora l'URP non ottenga adeguate ed esaurienti risposte da parte dei Responsabili entro i termini stabiliti, ne darà comunicazione scritta al Direttore Generale. L'URP, nel corso dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla soluzione del caso, richiedendo altresì relazioni o pareri ai Direttori, Responsabili di struttura, alla Direzione Sanitaria dei Presidi Ospedalieri o Distretti e/o Direttori dei Dipartimenti;

- predisporre la lettera di risposta, a firma del Direttore Generale, ai soggetti di cui all'articolo 3 del presente regolamento;
- comunicare ai soggetti interessati i suggerimenti e gli elogi che li riguardano.

Nel caso di reclami che possono far presagire l'instaurarsi di un contenzioso legale e di una possibile richiesta risarcitoria, l'URP dà prontamente notizia alla S.C. Amministrazione del Personale e Legale – settore Contenzioso dell'ASL.

L'URP fornisce inoltre al cittadino tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a collaborare con l'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente regolamento; in caso di mancata collaborazione l'URP provvederà a darne segnalazione alla Direzione Generale per le opportune valutazioni e provvedimenti.

### **Art. 7 Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Il Responsabile dell'URP garantisce il corretto svolgimento delle funzioni indicate nel precedente articolo, verifica la natura dei contenuti delle segnalazioni presentate, distinguendo le osservazioni ed i reclami di più facile soluzione da quelli di maggiore complessità, provvedendo affinché i ricorrenti ricevano una tempestiva risposta per i primi e dispone la necessaria istruttoria per i secondi.

Il Responsabile dell'URP inoltre:

- provvede ad inviare la risposta al reclamo del cittadino nei termini previsti;

- provvede ad inviare copia della risposta al Direttore della Struttura interessata dal reclamo per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta, convocando la **Commissione Mista Conciliativa** per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela.

### **Art.8 Attività Istruttoria**

L'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria può:

- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio e consultare tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- può richiedere relazioni o pareri da parte di tecnici ed esperti dell'ASL.

### **Art. 9 Risposta**

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 Direttore Generale.

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.10 Classificazione delle segnalazioni e miglioramento della qualità dei servizi**

Tutti i reclami, terminato l'iter procedurale, di cui al punto precedente, vengono classificati a cura dell'URP.

La classificazione consiste nel raggruppare i reclami per Struttura coinvolta e per argomento, secondo le seguenti tipologie:

- aspetti relazionali;
- umanizzazione;
- informazione, tempi d'attesa;
- aspetti alberghieri e comfort;
- struttura logistica;
- aspetti tecnico-professionali di ambito amministrativo;
- aspetti tecnico professionali di ambito sanitario;
- richieste improprie o non evadibili.

L'URP annualmente redige un'analisi delle segnalazioni pervenute con riguardo alle casistiche più ricorrenti. La stessa viene pubblicata sul sito aziendale nella sezione Operazione Trasparenza.

### **TITOLO III PROCEDURE DI RIESAME DELLE ISTANZE**

#### **Art.11 Procedura di 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.

Il Responsabile dell'URP può chiedere l'intervento della Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela.

#### **Art. 12 Istituzione e funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa è uno strumento di tutela del cittadino, che si propone la sollecita risoluzione di controversie in materia di violazione dei diritti o della dignità o di negazione della fruizione delle prestazioni.

Rappresenta un soggetto super partes, a composizione mista, garante di imparzialità.

La Commissione Mista Conciliativa, nominata con atto del Direttore Generale, è composta, a seconda della tipologia della segnalazione da riesaminare, dai seguenti rappresentanti:

- Dirigente Responsabile URP e/o suo delegato;
- Direttore S.C. o S.S.D. (coinvolta) e/o suo delegato;
- Direttore DiPSA (se di pertinenza) e/o suo delegato;
- Direttore di Presidio (se di pertinenza) e/o suo delegato;
- Direttore di Distretto (se di pertinenza) e/o suo delegato;
- Dirigente Responsabile Risk Management e/o suo delegato;
- Rappresentante Associazione di Volontariato.

Le funzioni di segreteria sono svolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Commissione Mista Conciliativa viene convocata dal Responsabile Ufficio Relazioni il Pubblico, con avviso scritto, almeno 10 (dieci) giorni prima della seduta.

Unitamente alla convocazione viene trasmessa ai componenti tutta la documentazione dell'istruttoria.

Ove siano stati acquisiti tutti gli elementi necessari, la Commissione Mista Conciliativa si pronuncia nella prima seduta; in caso contrario, la Commissione dispone un approfondimento dell'istruttoria e rinvia ad una seduta successiva.

La Commissione Mista Conciliativa ha facoltà di convocare l'autore della segnalazione.

Il riesame deve avvenire entro 45 giorni dalla data di ricezione.

La Commissione esprime un giudizio finale con una proposta di soluzione per il caso in esame, nonché eventuali azioni da intraprendere a scopo preventivo.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia l'esito del procedimento al Direttore Generale, che ha la facoltà di disporre ulteriori approfondimenti o correttivi.

Il Direttore Generale, tramite l'URP, trasmette la risposta definitiva all'Associazione che ha attivato la procedura conciliativa.

La presente copia e' conforme all'originale depositato  
presso gli archivi dell'Azienda ASL Citta' di Torino

45-81-53-F9-96-2B-79-C3-21-AF-B4-A6-73-94-32-64-67-27-F6-81

**CAdES 1 di 4 del 30/03/2022 18:49:24**

Soggetto: Elena Teresa Tropiano TRPLTR77E58F205A

Validità certificato dal 28/07/2021 12:38:02 al 28/07/2024 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT con S.N. 015F 9887



**CAdES 2 di 4 del 31/03/2022 12:47:55**

Soggetto: Stefano Taraglio TRGSFN59M17L219E

Validità certificato dal 22/01/2021 11:54:38 al 23/02/2024 00:59:59

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT con S.N. 014C 18DA



**CAdES 3 di 4 del 01/04/2022 08:46:53**

Soggetto: Carlo Picco PCCCRL60E17L013P

Validità certificato dal 09/01/2020 16:21:59 al 09/01/2023 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT con S.N. 00FF 3525



**CAdES 4 di 4 del 28/03/2022 15:55:42**

Soggetto: Chiara Masia MSACHR64M53F335U

Validità certificato dal 11/01/2021 11:15:20 al 11/01/2024 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT con S.N. 0149 9DB0

