

**REGIONE TOSCANA**  
**AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE TOSCANA CENTRO**  
 Sede Legale Piazza Santa Maria Nuova n. 1 – 50122 Firenze

**DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**

<b>Numero della delibera</b>	756
<b>Data della delibera</b>	27-05-2019
<b>Oggetto</b>	Regolamento Aziendale
<b>Contenuto</b>	Adozione regolamento di pubblica tutela USL Toscana centro. Istituzione Commissione Mista Conciliativa congiunta, azienda USL Toscana centro e azienda ospedaliero universitaria Careggi, e nomina componenti.

<b>Dipartimento</b>	DIPARTIMENTO DEL DECENTRAMENTO
<b>Direttore Dipartimento</b>	TAMBURINI SUSANNA
<b>Struttura</b>	SOS URP E TUTELA
<b>Direttore della Struttura</b>	SARTI CLAUDIO
<b>Responsabile del procedimento</b>	SANTUCCI LUCIA

Conti Economici			
Spesa	Descrizione Conto	Codice Conto	Anno Bilancio
Spesa prevista	Conto Economico	Codice Conto	Anno Bilancio

Estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo		
Allegato	N° pag.	Oggetto
A	13	Regolamento di pubblica tutela

## IL DIRETTORE GENERALE (in forza del D.P.G.R. Toscana n. 33 del 28 febbraio 2019)

**Vista** la Legge Regionale n. 84/2015 recante *"Riordino dell'assetto istituzionale e organizzativo del Sistema Sanitario Regionale. Modifiche alla Legge Regionale 40/2005"*;

**Vista** la delibera n. 1720 del 24.11.2016 di approvazione dello Statuto aziendale e le conseguenti delibere di conferimento degli incarichi dirigenziali delle strutture aziendali;

**Vista** la nota del Direttore Generale prot. N. 59799 del 23 maggio 2019, conservata agli atti, con la quale la Dr.ssa Valeria Favata viene nominata Direttore Amministrativo facente funzione, nelle more dell'individuazione e conseguentemente della nomina del Direttore Amministrativo;

**Visto** l'articolo 14 del D. Lgs. N. 502/1992 sulla partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini;

**Vista** la Legge Regionale n.75/2017 *"Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40/2005"*;

**Vista** la Delibera GRT n. 996/2016 *"Direttive regionali per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana"*;

**Visto** l'art. 2, comma 6 della Delibera GRT n. 21/2018 *"Nuovi indirizzi regionali per il regolamento di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa. Revoca parziale DGR 996/2016"*, nel quale l'azienda USL e l'azienda ospedaliero universitaria di riferimento sul territorio valutano l'opportunità di istituire una CMC congiunta;

**Dato** atto che in data 01/11/2018, con procedura aziendale DOC.DDEC.03, è entrato in vigore il regolamento di pubblica tutela dell'azienda USL Toscana centro (allegato con lettera "A") e, a decorrere dalla stessa data, hanno cessato di avere efficacia i precedenti regolamenti delle ex USL di Empoli, Firenze, Prato e Pistoia;

**Visto** l'art. 11, comma 1 del regolamento di pubblica tutela dell'azienda USL Toscana centro, con il quale l'azienda USL Toscana centro e l'azienda ospedaliero universitaria Careggi stabiliscono di istituire una Commissione mista conciliativa (CMC) congiunta, composta da tredici membri titolari e relativi sostituti;

**Preso atto** che, secondo gli indirizzi regionali, di cui alla Delibera GRT n. 21/2018, recepiti nei regolamenti di pubblica tutela delle rispettive aziende, la CMC dura in carica tre anni, dalla prima riunione; che le aziende provvedono al funzionamento della commissione con le risorse necessarie e, per le funzioni di segreteria mettono a disposizione della commissione una figura professionale con adeguate competenze, appartenente all'URP;

**Dato atto** che la segreteria della commissione viene affidata, alternativamente, ogni tre anni, all'URP delle due aziende, a partire dall'azienda ospedaliero universitaria Careggi e che il termine dei tre anni decorre dall'insediamento della commissione;

**Considerato** che secondo gli indirizzi regionali, di cui alla Delibera GRT n. 21/2018, recepiti nei regolamenti di pubblica tutela delle rispettive aziende, la nomina dei componenti della CMC spetta ai direttori generali delle due aziende, i quali provvedono:

-per i sei membri rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela (e dei loro sostituti), su designazione del comitato di partecipazione delle rispettive aziende;

-per i sei membri rappresentanti dell'azienda sanitaria e dell'azienda ospedaliero universitaria (e dei loro sostituti), direttamente, previo accordo tra le direzioni delle due aziende, garantendo, di norma, la presenza di un medico legale, di un dirigente infermieristico e/o ostetrico e di due rappresentanti della direzione dell'azienda USL Toscana Centro e di due della direzione dell'azienda ospedaliero universitaria Careggi (di cui uno, per ciascuna azienda, competente sui percorsi organizzativo amministrativi e socio-sanitari).

- per il presidente della CMC, e del suo sostituto, su indicazione dei nominativi da parte del Difensore Civico Regionale o, in caso di vacatio, da parte del Segretario Generale del Consiglio regionale che lo rappresenta;

**Dato** atto che nell'incontro del Comitato di partecipazione aziendale dell'azienda USL Toscana centro, tenutosi in data 10.09.2018, di cui al verbale conservato agli atti, ha indicato quali componenti titolari Maria Grazia Antoci, Sauro Verdi e Elisabetta Meacci e quali componenti supplenti, Marcello Baroni, Massimo Alajmo e Rita Gargiulo;

**Considerato** che il Direttore Generale dell'azienda USL Toscana centro ha indicato, quali membri aziendali, la Dott.ssa Raffaella Giannini (medico legale), componente titolare, il Dr. Paolo Zoppi (dirigente infermieristico), supplente, il Dr. Lorenzo Baggiani (competente sui percorsi organizzativo amministrativi e socio-sanitari) ed il Dr. Claudio Sarti, componenti titolari rappresentanti della direzione e la Dott.ssa Silvia Mantero (competente sui percorsi organizzativo amministrativi e socio-sanitari) e la Dott.ssa Lucia Santucci, sostitute;

**Visto** che il Direttore dell'azienda ospedaliero universitaria Careggi, come indicato nella mail dell'8 gennaio 2019, conservata agli atti, ha nominato, quali membri aziendali, la Dott.ssa Martina Focardi (medico legale), componente supplente, la Dott.ssa Giampaola Gioachin (coordinatore infermieristico), componente titolare, il Dr. Fabrizio Niccolini e la Dott.ssa Raffaella Giardiello, componenti titolari rappresentanti della Direzione e la Dott.ssa Graziella Franchi e il Dr. Claudio Carpini, sostituti, e, quali membri delle associazioni, Marco Mitola, Franco Alajmo e Maria Tamma, come titolari, e Daniele Borghi, Silvia Cecchi e Cinzia Matacchiera, come supplenti;

**Considerato** che il Difensore civico regionale, con nota dell' 8/11/2018, Prot. 0007853/201800021, ha indicato, quale presidente, l'Avv. Francesco Pastorelli e, come supplente, il Dr. Vittorio Gasparrini;

**Preso atto** che con l'istituzione della Commissione mista conciliativa congiunta, USL Toscana centro e azienda ospedaliero universitaria Careggi, decadono le commissioni miste conciliative delle ex USL di Empoli, Firenze, Prato e Pistoia;

**Dato atto** che secondo gli indirizzi regionali, di cui alla Delibera GRT n. 21/2018, recepiti nei regolamenti di pubblica tutela delle rispettive aziende i componenti esterni hanno diritto al rimborso delle spese;

**Preso atto** che il Direttore della SOS Urp e Tutela nel proporre il presente atto attesta la regolarità tecnica ed amministrativa e la legittimità e congruenza dell'atto con le finalità istituzionali di questo Ente, stante anche l'istruttoria effettuata a cura del responsabile del procedimento, Dott.ssa Lucia Santucci, in servizio c/o la Struttura Urp e Tutela;

**Acquisito** il parere favorevole del Direttore SOC Servizi ai cittadini, Dr. Franco Gallerini, come da comunicazione via mail del 16/05/2019, in atti;

**Vista** la sottoscrizione dell'atto da parte del Direttore del Dipartimento del Decentramento;

Su proposta del Direttore SOS Urp e Tutela;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo f.f., del Direttore Sanitario e del Direttore dei Servizi Sociali;

## DELIBERA

per i motivi espressi in narrativa:

- 1) di adottare il regolamento di pubblica tutela, allegato con lettera "A" al presente atto e che ne costituisce parte integrale e sostanziale;
- 2) di istituire la Commissione mista conciliativa congiunta, azienda USL Toscana centro e azienda ospedaliero universitaria Careggi, composta da tredici membri titolari e relativi sostituti;
- 3) di nominare quale Presidente, l'Avv. Francesco Pastorelli e, come supplente, il Dr. Vittorio Gasparrini;
- 4) di nominare quali rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, e dei loro sostituti, su designazione del Comitato di Partecipazione dell'azienda USL Toscana centro:
  - Maria Grazia Antoci titolare
  - Sauro Verdi titolare
  - Elisabetta Meacci titolare
  
  - Marcello Baroni sostituto
  - Massimo Alajmo sostituto
  - Rita Gargiulo sostituta

su designazione del Comitato di partecipazione dell'azienda ospedaliero universitaria Careggi:

- Marco Mitola titolare
  - Franco Alajmo titolare
  - Maria Tamma titolare
  
  - Daniele Borghi sostituto
  - Silvia Cecchi sostituta
  - Cinzia Maticchiera sostituta;
- 5) di nominare quali componenti aziendali:
    - Dott.ssa Raffaella Giannini Medico legale titolare
    - Dott.ssa Giampaola Gioachin Coordinatore infermieristico titolare
    - Dr. Lorenzo Baggiani (competente sui percorsi organizzativo amministrativi e socio-sanitari) rappresentante della Direzione USL Toscana centro titolare
    - Dr. Claudio Sarti rappresentante della Direzione USL Toscana centro titolare
    - Dr. Fabrizio Niccolini rappresentante della Direzione AOU Careggi titolare
    - Dott.ssa Raffaella Giardiello rappresentante della Direzione AOU Careggi titolare
  
    - Dott.ssa Martina Focardi Medico legale sostituta
    - Dr. Paolo Zoppi Dirigente infermieristico sostituto
    - Dott.ssa Silvia Mantero (competente sui percorsi organizzativo amministrativi e socio-sanitari) rappresentante della Direzione USL Toscana sostituta
    - Dott.ssa Lucia Santucci rappresentante della Direzione USL Toscana sostituta

- Dott.ssa Graziella Franchi rappresentante della Direzione AOU Careggi sostituita
  - Dr. Claudio Carpini rappresentante della Direzione AOU Careggi sostituita;
- 6) di dare atto che decadono le Commissioni Miste Conciliative delle ex USL di Empoli, Firenze, Prato e Pistoia;
- 7) di dare atto che i componenti esterni hanno diritto al rimborso delle spese;
- 8) di stabilire che la segreteria della commissione viene affidata, alternativamente, ogni tre anni, all'URP delle due aziende, a partire dall'azienda ospedaliero universitaria Careggi e che il termine dei tre anni decorre dall'insediamento della commissione;
- 9) di trasmettere, a cura del Responsabile del procedimento, la presente delibera al Difensore Civico Regionale, al Comitato aziendale di partecipazione, all'azienda ospedaliero universitaria Careggi e alla SOC Servizi ai cittadini;
- 10) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, al fine di consentire l'adozione contestuale, da parte dell'azienda ospedaliera universitaria Careggi, della delibera avente il medesimo contenuto;
- 11) di trasmettere la presente determinazione al Collegio Sindacale a norma di quanto previsto dall' Art. 42 comma 2, della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii.

**IL DIRETTORE GENERALE  
(Dr. Paolo Morello Marchese)**

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO f.f.  
(Dr.ssa Valeria Favata)**

**IL DIRETTORE SANITARIO  
(Dr. Emanuele Gori)**

**IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIALI  
(Dr.ssa Rossella Boldrini)**

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice	Revisione	Pagina
	Regolamento di pubblica tutela	DOC.DDEC.03	0	1 di 13

## Regolamento di pubblica tutela

Data	Redazione	Verifica	Approvazione
01/11/2018	Referente Gruppo di redazione  Claudio Sarti	<b>Processo</b> Direttore Dipartimento del Decentramento Susanna Tamburini	Direttore Generale Paolo Morello Marchese
		<b>SGQ</b> Direttore SOSD Documentazione Sanitaria e mediazione Linguistica e Culturale Mauro Romilio	Direttore Amministrativo Massimo Braganti

### Gruppo di redazione

- Franco Gallerini (SOC Servizi al Cittadino)
- Irene Muttini (SOS URP e Tutela)
- Lucia Santucci (SOS URP e Tutela)
- Claudio Sarti (SOS URP e Tutela)
- Cristina Tacconi (SOS URP e Tutela)

**Parole chiave:** Reclami, Tutela, Pubblica, Regolamento, URP, CMC, Difensore Civico

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b> <b>DOC.DDEC.03</b>	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> 2 di 13
	Regolamento di pubblica tutela			

## Indice

TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI .....	3
ART.1 - Principi .....	3
ART.2 - Definizioni.....	3
ART.3 – Presupposti per la richiesta di intervento .....	3
ART.4 - Titolari del diritto di tutela .....	4
ART .4 bis – Modalità di presentazione del reclamo .....	4
ART.5 - Tempi di presentazione .....	5
TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI .....	5
ART.6 - Adempimenti preliminari .....	5
ART.7 – Istruttoria.....	6
ART. 8 - Risposta all'utente .....	6
ART. 9 – Reclami tecnico-professionali .....	7
TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA .....	7
ART.10 - Presupposti per l'attivazione della Commissione mista conciliativa .....	7
ART.11 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa .....	8
1. L'Azienda USL Toscana Centro e l' Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi stabiliscono di istituire una CMC congiunta.....	8
ART. 12 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa .....	9
ART.13 - Procedura di riesame .....	9
ART.14 - Decisione .....	10
TITOLO IV – IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE .....	11
Art. 15 - Funzioni del Difensore Civico Regionale. ....	11
TITOLO V - ALTRI ADEMPIMENTI .....	12
ART. 16 – Relazione di Pubblica tutela .....	12
Art.17- Miglioramento della qualità dei servizi .....	12
TITOLO VI - NORME FINALI .....	12
ART.18- Esercizio della tutela nelle strutture private accreditate e nei confronti dei medici che operano per il SSN.....	12
Art. 19 Rinvio.....	12
Art. 20 Entrata in vigore.....	12

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
	Regolamento di pubblica tutela	<b>DOC.DDEC.03</b>	0	3 di 13

## TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI

### ART.1 - Principi

1. L'Azienda USL Toscana Centro si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei suoi servizi, in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari adottata ai sensi dell'art.2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995, nonché secondo quanto disposto dall'art. 14 del D. L.vo 502/92 e s.m.i. e sulla base dei contenuti della Carta dei diritti e dei doveri dei cittadini.

2. Al fine di garantire la tutela dei cittadini nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate dall'Azienda sono ammessi reclami e segnalazioni.

3. L'Azienda Sanitaria riconosce agli utenti dei suoi servizi due livelli di tutela: l'URP, in prima istanza; la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza.

4. L'Azienda Sanitaria rende pubbliche le modalità con cui può essere richiesta la tutela.

5. Al fine di facilitare la tutela ai sensi dell'art.14, comma 5, del D.lgs. 502/92, l'Azienda Sanitaria può stipulare protocolli d'intesa con le Associazioni di volontariato e tutela, prevedendo fra l'altro la disponibilità di spazi all'interno dell'Azienda, in condivisione tra le suddette associazioni, per l'attività di informazione, tutela ed assistenza svolta dalle medesime.

### ART.2 - Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:

a) "Reclamo": qualunque comunicazione di disservizio e/o disagio, manifestato formalmente dal cittadino, che implica una risposta da parte dell'Azienda; I reclami sono registrati secondo la classificazione prevista dall'"Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici" approvato con delibera di Giunta.

b) "Segnalazione": qualunque comunicazione di disservizio che non implica una risposta da parte dell'Azienda, perché non espressamente richiesta;

c) "Reclamo tecnico professionale": qualunque segnalazione formale scritta di disservizio dove sono ipotizzabili responsabilità professionali degli operatori sanitari dell'Azienda, che implica una risposta scritta da parte dell'Azienda Sanitaria. I reclami tecnico professionali possono essere di tre tipi:

- a. Reclamo tecnico professionale con esplicita richiesta di risarcimento danni;
- b. Reclamo tecnico professionale senza richiesta di risarcimento o con riserva;
- c. Reclamo misto, senza richiesta di risarcimento o con riserva, in cui, oltre ad aspetti tecnico professionali, sono esposti disservizi di natura organizzativa e/o relazionale

d) "Preso in carico" qualunque caso riferito sempre ad un disservizio, che si manifesti rispetto a standard di qualità definiti in norme, procedure e carta dei servizi, anche non espresso dal cittadino coinvolto nell'evento, e che potrebbe consentire una più rapida soluzione. Le prese in carico possono essere gestite direttamente dall'URP o dal sistema Front-Office.

### ART.3 – Presupposti per la richiesta di intervento

1. La tutela è prevista:

a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni e comunque quando è stata negata, o limitata,

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b> DOC.DDEC.03	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> 4 di 13
	Regolamento di pubblica tutela			

da parte dell'Azienda, dai professionisti che operano per il SSN convenzionati con l'Azienda o dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda, la fruibilità delle prestazioni;

b) per qualsiasi violazione di leggi, regolamenti o altre norme che disciplinino la fruizione dei servizi socio-sanitari, amministrativi.

#### **ART.4 - Titolari del diritto di tutela**

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dall' Azienda UsI Toscana Centro, dalla Società della Salute, dai professionisti che operano per il SSN privati convenzionati con l'Azienda e dalle strutture private accreditate in rapporto con l' Azienda Sanitaria Toscana centro.

2. La tutela può essere esercitata direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, compagno/a o associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e dalle disposizioni regionali in materia. In particolare, nel caso di reclami presentati per il tramite di Associazioni di volontariato e tutela queste ultime sono tenute a dichiarare formalmente di essere state autorizzate dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano, ad agire per conto e in nome dell'utente, ad avere copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso.

3. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa e non ne interrompe i termini.

4. Le procedure per l'esercizio della tutela, come di seguito definite, interessano anche gli utenti delle Società della Salute nell'ambito di percorsi chiari e univoci per il cittadino, evitando duplicazione di ruoli e funzioni.

#### **ART .4 bis – Modalità di presentazione del reclamo**

1. Il reclamo può essere presentato tramite:

- a) form compilabile on line, collegandosi al sito [www.uslcentro.toscana.it](http://www.uslcentro.toscana.it) ;
- b) modulo allegato al presente regolamento: *Segnalazione di un disservizio (codice az. MOD.DDEC.04)*
- c) comunicazione scritta trasmessa per posta elettronica -certificata e non-, fax, posta, o consegnata a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- d) colloquio diretto con gli operatori dell'URP e contestuale sottoscrizione del reclamo presentato, da parte dell'interessato;
- e) colloquio telefonico con gli operatori dell'URP a cui vengano indicati, da parte dell'interessato, i propri dati anagrafici e un recapito telefonico; Nel caso di reclamo tecnico-professionale è richiesta la sottoscrizione del reclamo presentato, da parte dell'interessato o degli aventi diritto;
- f) Non sono ammessi reclami tecnico professionali anonimi o presentati per telefono.

2. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP riceva un reclamo, lo inoltra immediatamente all'URP.

3. Nel caso in cui il reclamo pervenga dagli Uffici del Difensore Civico della Regione, l'URP si attiverà al ricevimento dello stesso, fatti salvi i poteri di cui alla L.R. 4/94 ;

4. Qualora il reclamo pervenga dalla Regione Toscana o da un ente territoriale, l'URP si attiverà secondo la procedura indicata al Titolo II del presente regolamento e la risposta sarà inviata all'interessato e/o all'organo o ufficio che ha inoltrato il reclamo.

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b> <b>DOC.DDEC.03</b>	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> 5 di 13
	Regolamento di pubblica tutela			

### ART.5 - Tempi di presentazione

1. I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'amministrazione può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

## TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI

### ART.6 - Adempimenti preliminari

1. L'URP alla recezione dei reclami provvede a:

a) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione. I soggetti coinvolti nella questione, devono mettere in grado l'URP di dare una risposta, almeno interlocutoria, all'interessato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo e, successivamente, la risposta definitiva;

b) individuare i reclami attinenti la materia tecnico-professionale e trasmetterli agli uffici competenti come specificato nell'art. 9;

c) dare sollecita risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;

d) inviare al Referente aziendale privacy i reclami inerenti ipotesi di violazione del diritto alla riservatezza degli assistiti connesse alla erogazione delle prestazioni sanitarie;

e) inviare al Responsabile della prevenzione dell'anticorruzione le pratiche attinenti i profili d'interesse;

f) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda e consegnare la relativa documentazione alla struttura Affari Legali e nei casi in cui all'interno del reclamo vi sia esplicita richiesta di risarcimento danni, inviare il reclamo e la relativa documentazione, alla SOC Comitato gestione sinistri e assicurazioni;

g) rilasciare eventuali bonus come stabilito dalla normativa della Carta dei servizi;

h) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza;

i) attivare eventualmente, fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto, procedure di chiarimento diverse da quelle sopra evidenziate, promuovendo incontri informali fra utenti e i responsabili delle strutture interessate e, qualora si ritenga opportuno, con gli operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti e fornire risposte più soddisfacenti;

l) nell'espletamento delle procedure, di cui ai punti precedenti, è assicurato il raccordo con la Direzione aziendale.

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
	Regolamento di pubblica tutela	<b>DOC.DDEC.03</b>	0	6 di 13

2. Le procedure di cui ai precedenti punti del presente articolo si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore Civico Regionale, la Regione Toscana, altri Enti o Associazioni di volontariato e tutela.

3. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all 'URP per gli adempimenti loro richiesti ai sensi del presente regolamento. Costituisce violazione dei doveri di ufficio non dare seguito alle richieste, senza adeguata motivazione. Il difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni di competenza.

#### **ART.7 – Istruttoria**

1. Espletamento della procedura:

a) acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, consultare e ottenere copia, senza i limiti del segreto di ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;

b) accedere alle strutture per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;

d) l'URP valuta complessivamente la fondatezza del reclamo;

e) l'URP identifica la/e struttura/e coinvolta/e ed invia il reclamo al/ai Direttore/i della/e Struttura/e ed al/ai Direttore/i del/dei Dipartimento/i, per conoscenza;

f) il Direttore della struttura deve fornire una relazione utile alla formulazione della risposta all'utente e comunque si deve pronunciare su:

- fondatezza del reclamo;
- eventuali responsabilità personali;
- probabili cause dell'evento;
- eventuali azioni di miglioramento.

g) la procedura definisce i tempi dell'istruttoria, in modo che siano rispettati i tempi della risposta.

2. per quanto riguarda i reclami tecnico-professionali si rimanda a quanto specificato nell'art. 9.

#### **ART. 8 - Risposta all'utente**

1. L'URP fornisce all'utente una risposta scritta, a firma del Direttore Generale, o del Direttore della Società della Salute, almeno interlocutoria, con la massima celerità, e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria e non conclusiva per i seguenti motivi:

a) necessità motivate di ulteriori accertamenti;

b) motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili delle strutture organizzative coinvolte.

3. La risposta, se interlocutoria, deve essere seguita da risposta definitiva entro i successivi 30 giorni.

4. Qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette con adeguata motivazione la questione all'esame della Commissione Mista Conciliativa.

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b> DOC.DDEC.03	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> 7 di 13
	Regolamento di pubblica tutela			

5. Trascorsi i termini disposti ai sensi dei precedenti commi per la risposta da parte dell'URP, la competenza a decidere sui fatti segnalati passa alla Commissione Mista Conciliativa di cui all'art.12.

6. Nella risposta deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame alla Commissione Mista Conciliativa; per il riesame dei casi tecnico professionali si rimanda all'art.9.

7. Il Direttore Generale, o il Direttore della Società della Salute, può delegare l'URP a fornire risposta all'utente, per la casistica che riterrà opportuna.

#### **ART. 9 – Reclami tecnico-professionali**

1.L'URP segue la medesima procedura prevista per le altre tipologie di reclami, secondo quanto indicato all'art. 7, con l'eccezione che nella trattazione di questa tipologia di reclamo si avvale di un supporto tecnico garantito dalla struttura del Rischio Clinico e trasmette, al Difensore Civico Regionale copia del reclamo, informandolo sulle iniziative intraprese dall'URP.

2.Nella risposta deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame al Difensore Civico Regionale, soggetto incaricato del riesame dei reclami tecnico professionali, che si avvale di un proprio gruppo di esperti.

3.Il Difensore Civico Regionale può chiedere ulteriori accertamenti sui fatti oggetto del reclamo. In questo caso l'URP assicura il rapido svolgimento dell'istruttoria. Gli esiti dell'istruttoria sono comunicati al Difensore Civico, di norma entro 30 giorni.

4. Per la gestione diretta delle richieste di risarcimento per responsabilità civile verso terzi e operatori (contenzioso) si fa riferimento alla DGR 1234/2011, alla DGR 62/2014 e alle disposizioni e procedure aziendali in merito.

### **TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

#### **ART.10 - Presupposti per l'attivazione della Commissione mista conciliativa**

1. La Commissione Mista Conciliativa (CMC), in collaborazione con l'URP, ha la funzione di cooperare alla corretta informazione del cittadino sugli strumenti di tutela, di coadiuvare l'azienda nella gestione del conflitto, su aspetti relazionali, e di facilitare un percorso di cittadinanza attiva, anche attraverso una autonoma attività mediativa, nonché approfondire e promuovere aspetti affinenti al miglioramento della qualità dell'organizzazione sanitaria e socio-sanitaria.

1. La Commissione mista conciliativa ha il compito di :

a) riesaminare i casi oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta dell'URP di cui all'art. 8, indicandone di norma, i motivi;

b) esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dal precedente articolo 8;

c) esaminare i fatti oggetto del reclamo per i quali l'URP abbia ritenuto opportuno, in ragione della complessità e della delicatezza della materia, rimettere alla decisione della Commissione Mista Conciliativa;

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
	Regolamento di pubblica tutela	<b>DOC.DDEC.03</b>	0	8 di 13

d) esaminare problematiche generali, relative anche a reclami ricorrenti, dalle quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito all'organizzazione, funzionamento ed alla qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Nell'esame di tali reclami la CMC può raccordarsi con il comitato aziendale di partecipazione, con le strutture aziendali del rischio clinico ed il Centro regionale per le criticità relazionali;

3. La Commissione Mista Conciliativa, fatti salvi i casi di minore complessità e/o che hanno carattere di routine, già trattati dall'URP e con questo eventualmente valutati in merito alla rilevanza, esercita la sua competenza nei seguenti casi:

a) reclami inerenti ipotesi di lesione della dignità umana, del diritto alla umanizzazione delle prestazioni sanitarie e all'informazione sulle modalità di fruizione dei servizi, prestazioni e percorsi assistenziali;

b) reclami inerenti ipotesi di riservatezza delle persone assistite;

c) reclami attinenti agli ambiti della comunicazione e relazione;

d) reclami inerenti i tempi di attesa delle prestazioni, con particolare riguardo a presunte criticità organizzative di servizi ospedalieri ed extraospedalieri determinanti carenze o difformità, in ambito aziendale, dei tempi di erogazione dei Lea e in genere di tutto quanto attiene agli ambiti dell'organizzazione dei servizi sanitari e socio-sanitari;

3. La Commissione ha il compito di indicare al Direttore Generale l'opportunità di approfondire gli aspetti connessi con necessità di modifiche organizzative generali e questioni che possono avere rilievo di ordine disciplinare e deontologico.

4. La Commissione è tenuta ad esprimersi sia sul singolo caso, sia in senso generale, e può formulare al Direttore Generale specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate. La CMC ha una funzione di monitoraggio sul livello di adeguamento delle strutture alle soluzioni proposte. A tal fine il Direttore Generale dell'Azienda UsI Toscana centro provvede a dare periodica informativa alla commissione sull'attuazione delle soluzioni individuate.

#### **ART.11 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa**

1. L'Azienda USL Toscana Centro e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi stabiliscono di istituire una CMC congiunta.

2. La Commissione è composta da tredici membri titolari, e relativi sostituti:

- il presidente;
- sei rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, di cui tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela accreditati presso l'Azienda UsI Toscana centro e tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela accreditati presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria - Careggi: quattro per le associazioni di tutela e due per le associazioni di volontariato;
- tre dipendenti dell'Azienda UsI Toscana Centro e tre dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Universitaria - Careggi.

3. Il Presidente della CMC è il Difensore Civico Regionale o un suo delegato. Il sostituto del Presidente è un delegato del Difensore Civico Regionale.

La nomina degli altri componenti della CMC spetta ai Direttori Generali delle due Aziende, i quali vi provvedono:

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b> <b>DOC.DDEC.03</b>	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> 9 di 13
	Regolamento di pubblica tutela			

- per i sei membri rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela (e dei loro sostituti), su designazione del Comitato di Partecipazione delle rispettive Aziende;
- per i sei membri rappresentanti dell'Azienda Sanitaria e dell'Azienda Ospedaliera (e dei loro sostituti), direttamente, previo accordo tra le direzioni delle due aziende, garantendo, di norma, la presenza di un medico legale, di un dirigente infermieristico e/o ostetrico e di due rappresentanti della Direzione dell'Azienda USL Toscana Centro e di due della Direzione dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi (di cui uno, per ciascuna azienda, competente sui percorsi organizzativo amministrativi e socio-sanitari). Per tali membri la partecipazione alle riunioni rientra tra gli obblighi di servizio.
- per il Presidente della CMC, e del suo sostituto, su indicazione dei nominativi da parte del Difensore Civico Regionale o, in caso di vacatio, da parte del Segretario Generale del Consiglio regionale che lo rappresenta.

4. Nelle designazioni e nelle nomine vanno indicati i nominativi dei supplenti di ciascuno dei componenti della Commissione.

#### **ART. 12 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

1. La Commissione dura in carica tre anni ed i membri non possono espletare più di due mandati consecutivi.
2. I membri esterni della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese ;
3. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.
4. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, il Presidente ed i membri titolari e supplenti della Commissione Mista Conciliativa (sia interni che esterni), nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali, operano in qualità di incaricati del trattamento. I membri della commissione sono sempre tenuti alla riservatezza sulle notizie di cui siano venuti in possesso nell'adempimento del loro ruolo.
5. La CMC delibera validamente con la presenza di 9 membri, purché sia presente il Presidente e sia pari la rappresentanza di entrambe le componenti della commissione.
6. La Commissione decide di norma entro 60 giorni.
7. Qualora sia necessario, a completamento e integrazione della fase istruttoria, il Presidente può convocare alla seduta:
  - a) l'autore del reclamo e/o l'organismo di tutela o l'associazione di volontariato che lo assiste;
  - b) i responsabili dei servizi interessati /o gli autori dei comportamenti lamentati.
8. Le Aziende provvedono al funzionamento della Commissione con le risorse necessarie e, per le funzioni di segreteria e di supporto mettono a disposizione della Commissione una figura professionale con adeguate competenze appartenente all' URP.
- 9, La Commissione, all'atto del proprio insediamento, elabora un proprio regolamento per la definizione delle procedure da seguire per il proprio funzionamento. Il regolamento è adottato dall'Azienda sanitaria e dall'Azienda ospedaliera e viene trasmesso alla Regione Toscana Direzione generale del Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà, e al Difensore Civico Regionale.

#### **ART.13 - Procedura di riesame**

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
	Regolamento di pubblica tutela	<b>DOC.DDEC.03</b>	0	10 di 13

1. Il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria già svolta e, dopo la valutazione della documentazione e l'eventuale integrazione, invia ai componenti l'ordine del giorno con la relativa documentazione almeno 7 giorni prima della riunione, indicando i relatori.

2. La Commissione si pronuncia, ove siano stati acquisiti gli elementi necessari; in caso contrario la Commissione procede ad un'ulteriore istruttoria avvalendosi eventualmente anche degli Ordini o dei Collegi Professionali.

3. La CMC nell'espletamento delle sue funzioni può avviare eventuali istruttorie integrative. A tal fine il Presidente può avvalersi della collaborazione dell'URP.

4. Ogni questione viene decisa, di norma, non oltre la seconda riunione. Tra la prima e la seconda riunione è completata l'istruttoria, anche con l'acquisizione di pareri di esperti da richiedere ad operatori in servizio presso altre Aziende Sanitarie della Regione, per i quali l'adempimento delle richieste della Commissione costituisce, ai sensi della normativa vigente, obbligo di servizio.

5. Qualora siano coinvolti operatori, alle riunioni della Commissione possono partecipare i Presidenti degli Ordini o Collegi professionali o loro delegati, nonché i rappresentanti delle categorie di relativa appartenenza. Nella parte della riunione dedicata alla relazione e all'istruttoria possono partecipare l'autore del reclamo nonché i soggetti del cui atto o comportamento la Commissione è chiamata a decidere.

#### **ART.14 - Decisione**

1. La decisione della Commissione deve indicare se essa è stata presa a maggioranza e, in caso negativo, i membri che hanno votato contro possono motivare espressamente il loro dissenso.

2. Le decisioni sono redatte a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.

3. Qualora la CMC abbia individuato aspetti da approfondire, nelle sedi opportune, legati a condotta inadeguata di operatori dell'Azienda, le segnala per i provvedimenti di competenza al Direttore Generale e al diretto interessato, che ha facoltà di presentare eccezioni formali alla commissione. La CMC ha l'obbligo di esaminare le eccezioni presentate ed esprimersi in merito con parere motivato.

4. La Commissione Mista Conciliativa può promuovere un preliminare tentativo di conciliazione tra le parti. Ove il tentativo di conciliazione dia esito negativo, la commissione emette parere di merito tenendo conto dei riscontri oggettivi emersi e delle possibili soluzioni prospettate nel tentativo di conciliazione. Il tentativo di conciliazione potrà essere esperito da un collegio ristretto di componenti la commissione. La CMC garantisce il contraddittorio con la persona (dipendente o convenzionata) oggetto del reclamo e con l'interessato, quando richiesto da quest'ultimo o ritenuto utile ai fini della gestione del caso.

5. Le sedute, alle quali viene convocato il cittadino autore del reclamo, hanno luogo presso una sede aziendale situata almeno nella provincia di residenza /domicilio del cittadino.

6. Il Direttore Generale, acquisita la decisione della Commissione Mista Conciliativa, è tenuto entro 60 giorni a dare informativa alla commissione stessa dei provvedimenti eventualmente adottati.

7. La Commissione invia al Direttore Generale la decisione per la sua firma. Se il Direttore Generale non condivide la decisione ne richiede, entro 30 giorni, il riesame alla Commissione, indicando i motivi del suo dissenso oppure chiede una proroga di altri 30 giorni, per ulteriori accertamenti. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale. Il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della decisione della commissione da parte del Direttore Generale senza richiesta di riesame o proroga costituisce silenzio assenso.

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b> DOC.DDEC.03	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> 11 di 13
	Regolamento di pubblica tutela			

8. Il Direttore Generale, se accetta la decisione della CMC, lo comunica a tutti i soggetti interessati, comprese le Associazioni di volontariato e di tutela che hanno eventualmente assistito l'autore del reclamo, entro un tempo massimo di 10 giorni dall'acquisizione della delibera della Commissione. Le decisioni riguardanti gli iscritti agli Albi Professionali, relative a questioni che attengono agli aspetti etici e deontologici, sono trasmesse agli Ordini e ai Collegi interessati.

9 La risposta da parte del Direttore Generale riporta la decisione della Commissione Mista Conciliativa ed è inviata al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore del reclamo, entro un tempo massimo di 30 giorni dall'acquisizione delle conclusioni della commissione.

10. Se il Direttore Generale non condivide la decisione, entro 10 (invece che 30) giorni ne richiede il riesame alla CMC, indicando i motivi del suo dissenso. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale. Il decorso del termine di 10 giorni dal ricevimento della decisione della commissione da parte del Direttore Generale senza richiesta di riesame o proroga costituisce silenzio assenso.

## TITOLO IV – IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

### Art. 15 - Funzioni del Difensore Civico Regionale.

1. Il Difensore Civico Regionale interviene:

- per la trattazione dei reclami in materia tecnico professionale, ai sensi dell'art. 9;
- per esaminare, anche coinvolgendo, se del caso, i competenti uffici presso la Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale, gli aspetti connessi a questioni organizzative di ordine generale, emergenti dai reclami ricevuti direttamente o anche d'ufficio.

2. Il Difensore Civico, nel caso in cui il cittadino si rivolga direttamente a lui, trasmette il reclamo all'URP che provvede a svolgere l'istruttoria e ad inviare gli esiti della stessa al cittadino e, per conoscenza al Difensore Civico ed alla Regione Toscana, Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale.

3. Il Difensore Civico ha accesso a tutti i documenti relativi al caso in esame, ivi compresi quelli coperti da segreto di ufficio, ai sensi della L.R.T. 19/2009 e del provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali n. 1/P/2000, che ha incluso i Difensori Civici tra i soggetti abilitati al trattamento dei dati sensibili.

4. Il Difensore Civico Regionale provvede inoltre a:

- istituire un archivio di tutte le decisioni delle Commissioni Miste Conciliative della Regione, di cui dà conto nella sua relazione annuale;
- convocare periodiche riunioni di coordinamento con i Presidenti delle CMC, qualora tali funzioni siano delegate, al fine di garantire comportamenti conformi nei vari procedimenti e di elaborare adeguate risposte a problematiche di carattere generale;
- esercitare interventi d'ufficio nei confronti delle commissioni secondo quanto previsto dalla L.R.T. n.19/2009, anche per eliminare eventuali disparità di trattamento.

5. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali il Difensore Civico Regionale nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali opera in qualità di Responsabile esterno al trattamento in conformità dei contenuti della deliberazione di G.R.T. 404/2007.

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
	Regolamento di pubblica tutela	<b>DOC.DDEC.03</b>	0	12 di 13

## TITOLO V - ALTRI ADEMPIMENTI

### ART. 16 – Relazione di Pubblica tutela

1. L'URP predispone annualmente una relazione sulla propria attività e sull'attività della Commissione Mista Conciliativa; la relazione è corredata da dati statistici circa i reclami pervenuti, le decisioni adottate, le strutture interne interessate. La relazione, in rapporto ai fatti accertati, individua i punti critici dell'organizzazione aziendale e formula proposte al riguardo.

2. La relazione è presentata al Direttore Generale, al Direttore Sanitario, al Direttore Amministrativo, al Direttore dei Servizi Sociali dell'Azienda sanitaria, alla Direzione Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale, al Difensore Civico Regionale, alla Conferenza dei Sindaci, alla Commissione Mista Conciliativa e al Comitato di partecipazione istituito presso l'Azienda sanitaria.

### Art.17- Miglioramento della qualità dei servizi

1 L'Azienda Usl Toscana Centro riconosce come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini, si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni.

2. I reclami, come le segnalazioni, sono utilizzati dall'Azienda Usl toscana centro, come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP e la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la struttura organizzativa aziendale competente in materia di qualità e di accreditamento, propongono eventuali modifiche organizzative all'Azienda stessa.

## TITOLO VI - NORME FINALI

### ART.18- Esercizio della tutela nelle strutture private accreditate e nei confronti dei medici che operano per il SSN

1. I reclami riguardanti fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, che intrattengono specifici rapporti con l'Azienda Usl Toscana centro, sono inoltrati all'URP.

2. Le procedure di accreditamento devono prevedere e assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente regolamento.

3. In caso di reclami nei confronti di professionisti che operano per il SSN con l'Azienda, questi sono tenuti al rispetto del presente regolamento.

### Art. 19 Rinvio

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento si fa riferimento alla normativa vigente in materia.

### Art. 20 Entrata in vigore

	<b>Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela</b>	<b>Codice</b> <b>DOC.DDEC.03</b>	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> 13 di 13
	Regolamento di pubblica tutela			

1. Il presente Regolamento entra in vigore alla data indicata sul Frontespizio. A decorrere dalla stessa data, cessano di avere efficacia i precedenti Regolamenti delle ex USL di Empoli, Firenze, Prato e Pistoia che trattino il medesimo oggetto del presente documento.

Copia conforme all'originale

## CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Atto n. 756 del 27-05-2019

Pubblicato all'Albo dell'Azienda UsI dal 27-05-2019 al 11-06-2019

Esecutiva ai sensi della Legge Regionale Toscana n.40 del 24 febbraio 2005  
in data 27-05-2019