



**REGOLAMENTO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA VERONA
DI PUBBLICA TUTELA PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**

Approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 874 dell'11/08/2023

Regolamento dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale

TITOLO I - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE

Art. 1 - Finalità

1. L'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata-Verona (di seguito AOUI-Verona), in conformità alle vigenti disposizioni normative, sulla base dello schema tipo approvato dalla Regione Veneto con deliberazione di Giunta n. 819 del 04.07.2023 e con le limitate modifiche resesi necessarie per adattare il testo regionale alla specificità del contesto organizzativo aziendale, adotta il presente Regolamento al fine di garantire la tutela degli utenti del servizio sanitario regionale nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni nonché al fine di rilevare le esigenze e le aspettative degli utenti del servizio sanitario regionale e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l'individuazione e l'attuazione di azioni correttive.

Art. 2 - Oggetto e ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, istruttoria e conclusione dei reclami nonché le modalità di trattazione degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni relative a fatti, atti, comportamenti o attività di AOUI-Verona, ai sensi dell'articolo 14, comma 5, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421", della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", della Carta dei servizi aziendale, e nel rispetto di ogni ulteriore vigente normativa, ivi compresa quella in materia di diritto di accesso, di trasparenza e di tutela dei dati personali nonché della Legge regionale n. 19 del 25 ottobre 2016, "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS".
2. Il presente Regolamento non si applica ai tempi e alle procedure sanitarie e protocolli clinici previsti da apposita normativa sanitaria.
3. Il presente Regolamento non si applica, altresì, ai procedimenti sulla responsabilità professionale di cui alla Legge 8 marzo 2017, n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" e successive modificazioni.

Art. 3 - Definizioni

1. Ai fini del presente Regolamento si intende per:

CONTATTO: evento relazionale con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o altre

interfacce organizzative (punti informativi, portinerie, CUP o altre strutture organizzative comunque denominate) di AOUI-Verona che genera un reclamo, un elogio, una osservazione/suggerimento/proposta o una richiesta di informazioni.

Il contatto, in base al contenuto, si concretizza in:

- a) **RECLAMO**: ogni comunicazione che esprime insoddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività di AOUI-Verona in quanto negano o limitano la fruibilità delle prestazioni.
 - 1) reclamo semplice: le comunicazioni di cui alla lettera a), comunque presentate o ricevute nei modi indicati nell'art. 7, di pronta e facile soluzione. Per i reclami semplici la gestione, eventualmente anche a seguito di una prima istruttoria, spetta direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - 2) reclamo complesso: le comunicazioni di cui alla lettera a) comunque presentate o ricevute nei modi indicati nell'art. 7, che nel momento stesso in cui pervengono o a seguito di istruttoria, si rivelano di maggiore complessità. Per i reclami complessi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne cura l'istruttoria, fornisce parere al Direttore Generale e predispone la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Direttore Generale o da un suo delegato.
- b) **ELOGIO** ogni comunicazione di apprezzamento/ringraziamento che esprime soddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività di AOUI-Verona.
- c) **OSSERVAZIONE/SUGGERIMENTO/PROPOSTA**: comunicazione finalizzata, dove possibile, a migliorare i servizi.
- d) **RICHIESTA DI INFORMAZIONI**.

Art. 4 - Informazioni sul trattamento dei dati personali

- 1. I dati personali conferiti con i reclami, gli elogi, le osservazioni i suggerimenti e le proposte, le richieste di informazioni e i dati acquisiti ai fini dell'istruttoria e della conclusione della relativa procedura sono trattati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 e al Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs.30 giugno 2003, n. 196, e s.m.i.).
- 2. In particolare, al modulo, cartaceo o informatizzato, predisposto da AOUI-Verona per consentire agli utenti la presentazione delle comunicazioni di cui al presente Regolamento, viene allegata l'informativa sul trattamento dei dati personali per finalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, informativa che viene anche pubblicata sul sito aziendale, nella pagina dedicata ai servizi per il cittadino, così da poter essere disponibile all'utente che voglia prendere contatto per effettuare un reclamo, un elogio, un'osservazione o altro.

Art. 5 - Conservazione dei documenti

- 1. La conservazione dei documenti, cartacei o digitali, è disciplinata ai sensi del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari

in materia di documentazione amministrativa", del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e dell'articolo 2220 del Codice Civile, della legge regionale 14 dicembre 2007, n. 34 "Norme in materia di tenuta, informatizzazione e conservazione delle cartelle cliniche e sui moduli di consenso informato", nonché della normativa relativa alla conservazione della documentazione socio-sanitaria.

2. In ogni caso, in assenza di specifica disposizione normativa, la documentazione relativa alle segnalazioni e ai reclami viene conservata per un periodo di dieci anni dalla chiusura della pratica.

TITOLO II – Procedura di presentazione, esame e conclusione dei reclami. Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni.

Art. 6 - Presentazione di reclami

1. I reclami possono essere presentati dai seguenti soggetti:
 - a) da ogni utente del SSN;
 - b) da parenti o affini ai sensi del Titolo V Libro I del Codice Civile o da altri soggetti appositamente delegati secondo la normativa vigente;
 - c) da enti del terzo settore di cui all'art. 4 del D.Lgs 03/07/2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore);

Art. 7 - Modalità di presentazione di reclami

1. I reclami possono essere presentati mediante:
 - a) PEC;
 - b) mail, con allegato un documento di identità;
 - c) compilazione modulo online sul sito aziendale;
 - d) modulo cartaceo o nota consegnati ad apposito sportello individuato;
 - e) colloquio, anche telefonico, con il personale dell'URP;
 - f) altre modalità telematiche a seguito della innovazione tecnologica.
2. Per i colloqui di cui alla lettera e) viene predisposta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.
3. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceva reclami è tenuta ad inoltrarli immediatamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.
4. I reclami presentati da soggetti diversi dall'utente, devono essere sempre accompagnati dalla delega del soggetto interessato con allegato un documento di identità.
5. Nel caso in cui l'interessato non sia in grado di formalizzare apposita delega in quanto si trova in una situazione di impedimento temporaneo, il segnalante procede ai sensi dell'articolo 4 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e della

vigente normativa in materia.

6. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale.
7. Qualunque reclamo che pervenga in forma anonima, non comporta l'avvio di un'istruttoria ma può essere comunque monitorato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzato nell'ambito dei propri compiti istituzionali.
8. I reclami recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa sono esclusi dall'attività istruttoria e sono trasmessi ai competenti uffici al fine di garantire la tutela dei soggetti offesi e del decoro di AOUI-Verona.
9. I reclami con richiesta di risarcimento di un danno o che comunque possono interessare la responsabilità civile di AOUI-Verona, sono immediatamente trasmessi ai competenti uffici.
10. I reclami che rientrano nella categoria whistleblower sono gestiti ai sensi della disciplina vigente in materia e della vigente normativa in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza.

Art. 8 - Termini di presentazioni dei reclami

1. I reclami devono essere presentati, nei modi di cui al presente Regolamento, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente o gli altri soggetti di cui all'art. 6 abbiano avuto conoscenza di fatti, atti e comportamenti o attività di AOUI-Verona con cui si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni.
2. I reclami che pervengono oltre il termine di cui al comma 1, ma entro i 6 mesi, possono essere presi in esame e istruiti secondo quanto previsto dal presente Regolamento aziendale.
3. I reclami che pervengono oltre i 6 mesi dal momento in cui l'utente ne è venuto a conoscenza non comportano né l'avvio di un'istruttoria né una risposta con le modalità di cui all'art. 10; possono essere comunque monitorati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzati nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

Art. 9 - Procedura d'esame dei reclami

1. La gestione dei reclami semplici e complessi può prevedere l'invio della documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, ai responsabili delle strutture interessate affinché provvedano ad effettuare l'istruttoria e ad adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, trasmettendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 7 giorni lavorativi relazioni o pareri necessari alla definizione.

Art. 10 - Conclusione dei reclami

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le modalità di cui al comma 2 predispone la risposta, da comunicare all'utente entro il termine ordinatorio di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. La risposta deve indicare la possibilità di

chiederne il riesame alla Commissione mista conciliativa di cui all'articolo 13.

2. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, assicurando la conclusione in tempi certi e celeri del procedimento, predispone la risposta al reclamo secondo una delle seguenti modalità:
 - a) se trattasi di reclamo semplice, provvede a dare risposta all'utente su delega del Direttore Generale;
 - b) se trattasi di reclamo complesso, la conclusione avviene con risposta scritta protocollata a firma del Direttore Generale o suo delegato.
3. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento del reclamo non si sia concluso entro il termine di cui al presente articolo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando il ritardo.

Art. 11 - Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni.

1. Gli elogi, le osservazioni, i suggerimenti, le proposte e le richieste di informazioni presentate secondo le modalità previste dall'art. 7 sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e trasmessi alla struttura interessata.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico utilizza i dati degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni nell'ambito dei propri fini istituzionali.
3. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceva osservazioni/suggerimenti/proposte o richieste di informazioni è tenuta ad inoltrarli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.

TITOLO III - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Art. 12 - Relazioni di servizio

1. Al fine di consentire valutazione e monitoraggio costanti della qualità delle prestazioni rese, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, predispone report annuali in rapporto ai reclami pervenuti nonché alle determinazioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e delle Commissioni miste conciliative di cui all'articolo 13.
2. I report di cui al comma 1, redatti secondo lo schema tipo predisposto da Azienda Zero, sono presentati alla stessa ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lett. h) della Legge regionale 25 ottobre 2016, n. 19, che predispone una relazione di sintesi e la trasmette alla Regione – Area Sanità e Sociale.

TITOLO IV - COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art. 13 - Commissione mista conciliativa

1. L'utente può chiedere entro 30 giorni dalla comunicazione della risposta conclusiva del reclamo di cui all'art. 10, che l'esame venga deferito alla Commissione mista conciliativa, di seguito Commissione, con esclusione dei

solì casi previsti dal comma 3 del presente articolo.

2. La richiesta di attivazione della Commissione deve essere:
 - indirizzata al Presidente della Commissione istituita presso AOUI-Verona;
 - per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di AOUI-Verona;
 - motivata.
3. La Commissione non è competente qualora l'istanza di riesame riguardi:
 - a) aspetti tecnico-professionali;
 - b) aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali ivi compresa la disciplina in materia di partecipazione alla spesa sanitaria;
 - c) determinazioni delle commissioni per l'accertamento di invalidità e leggi correlate o l'idoneità alla guida.
4. La Commissione istituita presso AOUI-Verona è nominata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.
5. La Commissione è composta da:
 - a) il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona tra persone esterne ad AOUI-Verona che diano affidamento per obiettività e competenza;
 - b) due membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente di AOUI-Verona;
 - c) due membri rappresentanti degli enti del terzo settore di cui all'art. 4 D.Lgs 03/07/2017 n. 117 (Codice del terzo settore) di volontariato e di tutela aventi sede operativa nel territorio della provincia di Verona oggetto di istanza o segnalazione negativa.
6. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.
7. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio. Al Presidente è corrisposta una indennità secondo quanto già disposto nella delibera n. 2240 del 25 luglio 2003, aggiornata alla normativa vigente.
8. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di AOUI-Verona, o suo delegato, assume le funzioni di segretario della Commissione, predispone la documentazione per l'istruttoria e il verbale della seduta.

Art. 14 - Funzionamento della Commissione mista conciliativa

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti con apposito regolamento aziendale approvato dal Direttore Generale, sentita la Commissione.
2. La Commissione è convocata dal Presidente ed esamina la richiesta di riesame sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione

dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.

3. Il riesame di cui al comma 1 dell'articolo 13 si conclude con un parere comunicato al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.
4. Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento del parere di cui al comma 3, a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni assunte in merito al parere stesso ed a quanto in esso eventualmente proposto ed osservato, motivando l'eventuale non accoglimento dello stesso.
5. La Commissione, su richiesta del Direttore Generale, esprime pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.
6. Le sedute della Commissione, su decisione a maggioranza della stessa, possono essere svolte con modalità telematica.

TITOLO V - GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Art. 15 - Garante regionale dei diritti della persona

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. del Veneto 24 dicembre 2013, n. 37 "Garante regionale dei diritti della persona".
2. Il Garante regionale dei diritti della persona, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i Presidenti delle Commissioni.