

# AZIENDA



**REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO  
DELLA TUTELA DEGLI UTENTI**

## TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI

- Art. 1 Finalità della Tutela.
- Art. 2 Presupposti per la richiesta di intervento.
- Art. 3 Titolari del diritto di tutela.
- Art. 4 Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela.
- Art. 5 Tempi di presentazione.

## TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI

- Art. 6 Adempimenti preliminari.
- Art. 7 Attività istruttoria.
- Art. 8 Risposta all'utente.
- Art. 9 Reclami tecnico-professionali.

## TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

- Art. 10 Presupposti per l'attivazione della Commissione.
- Art. 11 Tentativo di conciliazione.
- Art. 12 Composizione della Commissione.
- Art. 13 Modalità di funzionamento della Commissione.
- Art. 14 Procedura di riesame.
- Art. 15 Decisione.
- Art. 16 Ulteriori modalità di funzionamento.

## TITOLO IV – IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

- Art. 17 Funzioni del Difensore Civico Regionale.

## TITOLO V - ALTRI ADEMPIMENTI

- Art. 18 Relazione di servizio.

## TITOLO VI – NORME FINALI

- Art. 19 Esercizio della tutela nelle strutture private.
- Art. 20 Norme di rinvio.

# REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI

## TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI

### Art. 1

#### Finalità della Tutela.

1. L'Azienda USL 9 di Grosseto si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti dei suoi servizi in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi sanitari formalmente adottata ai sensi dell'art. 2 del DPCM del 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"), nonché ai contenuti della Carta dei diritti e dei doveri dei Cittadini, adottata d'intesa con le organizzazioni dei cittadini accreditate presso l'Azienda.

2. L'Azienda USL 9 riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento degli standards qualitativi delle stesse. A questi fini si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi ai quali il presente regolamento riconosce due livelli di tutela attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la Commissione Mista Conciliativa.

3. I reclami sono utilizzati dall'Azienda Sanitaria, sia come segnalazioni di disservizi sia come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP e/o la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la struttura organizzativa aziendale Assicurazione di Qualità, propongono eventuali modifiche organizzative all'Azienda stessa.

### Art. 2

#### Presupposti per la richiesta di intervento.

1 . La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitarie in particolare:

- della legge 241/90 e successive modificazioni e integrazioni e relativa attuazione regionale;
- della Carta dei Servizi adottata dall'Azienda;
- dei principi contenuti nel DPCM del 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari) e nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- del codice dei dipendenti pubblici (D.M. del 28.11.2000, pubblicato nella Gazzetta Uff. n. 84 del 10.04.2001)
- dei principi contenuti negli accordi nazionali di lavoro in merito a doveri e norme comportamentali dei dipendenti;
- delle carte dei diritti firmate dall'Azienda con le Associazioni di Volontariato e/o gli organismi di tutela.

### Art. 3

#### *Titolari del diritto di tutela.*

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dall'Azienda USL9, dai professionisti convenzionati, dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda medesima. La tutela può essere inoltrata direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, 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").

2. Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di reclami:

- quando è stata negata o limitata - da parte dell'Azienda, dai professionisti convenzionati con l'Azienda o dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda - la fruibilità delle prestazioni in maniera illegittima, ai sensi dell'art. 2;
- quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.

3. Il reclamo consiste in una segnalazione formale di disservizio, sottoscritta e indicante i recapiti dell'esponente, che implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda.

4. Qualora l'esposto venga presentato da un soggetto diverso dal diretto interessato, la procedura è archiviata in caso di opposizione di quest'ultimo, ma l'URP continua la trattazione del caso, come segnalazione, senza alcun riferimento all'istante.

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

6. I reclami vengono registrati dall'Azienda secondo la classificazione definita con D.G.R. 1366/2003.

#### Art. 4

Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela.

1. Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art.3 esercitano il proprio diritto con:

a) comunicazione scritta, anche mediante compilazione di moduli appositamente predisposti dall'Azienda, consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica all'Azienda USL 9 o direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

- qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP riceva un reclamo, lo inoltra all'URP;

- qualora 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 ;

b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP e successiva sottoscrizione.

2. Nel recepire l'istanza di tutela il richiedente è messo a conoscenza dell'eventuale rilevanza penale dei fatti segnalati.

3. Gli esposti e le segnalazioni sono inoltrati per il tramite dell'URP al Direttore Generale anche qualora essi si riferiscano a fatti o circostanze rilevate a carico delle strutture private accreditate.

4. I casi segnalati all'URP, gestiti direttamente dall'ufficio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami, ma come "prese in carico".

5. I reclami anonimi, le "prese in carico" e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dall'URP nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza, in raccordo con la struttura aziendale della qualità.

#### 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'Azienda 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 riceve i reclami e provvede a:

a) dare sollecita risposta all'utente, su delega del Direttore Generale, per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione. L'URP interpella comunque gli uffici, le UU.OO o strutture interessate;

b) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso. 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 proporre al Direttore Generale la risposta definitiva da inviare all'autore del reclamo e ai diretti interessati, se diversi dai proponenti la segnalazione. Qualora siano necessari accertamenti tecnici richiesti ad esperti esterni all'Azienda, il termine rimane sospeso, per non più di 90 giorni, fino alla consegna del parere

richiesto. Della sospensione del termine è data notizia all'autore dell'esposto o segnalazione.

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

d) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione all'U.O. Affari legali;

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

f) attivare anche - fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto - procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, promuovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri informali fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

2. Nell'espletamento delle procedure di cui ai punti precedenti è assicurato il raccordo con la Direzione Aziendale.

3. Le procedure di cui sopra si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore Civico Regionale, altri Enti o Associazioni di volontariato e tutela.

4. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente regolamento.

5. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste, senza adeguata motivazione e, pertanto, tale difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni di competenza.

#### Art.7

#### Attività istruttoria.

1. L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può:

- 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;

- richiedere relazioni o pareri di tecnici ed esperti della Azienda Sanitaria;
- accedere agli uffici o reparti per adempiere agli accertamenti che si rendano necessari;
- per quanto riguarda i reclami tecnico-professionali, si rimanda all'art. 9.

## Art. 8 Risposta all'utente

1. L'URP fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria, con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.
2. La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria 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 - di norma - 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.
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. I termini dal 1° al 31 agosto sono sospesi.
6. La risposta è inviata, oltre che al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore, anche ai responsabili delle Strutture Organizzative aziendali coinvolte nel reclamo.
7. Nella suddetta risposta, deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame alla Commissione Mista Conciliativa.

Art. 9  
Reclami tecnico-professionali

1. Le tipologie di reclamo tecnico-professionale sono le seguenti:
  - a. reclamo tecnico professionale senza richiesta di risarcimento o con riserva;
  - b. reclamo misto, senza richiesta di risarcimento o con riserva, in cui oltre ad aspetti tecnico-professionali, sono presenti aspetti organizzativo-relazionali;
2. L'URP, in raccordo con la Direzione Sanitaria, invia copia del reclamo al Difensore Civico Regionale e per conoscenza alla U.O. Affari legali.
3. Il reclamo è trattato dall'URP ed, eventualmente, dalla Commissione Mista Conciliativa, limitatamente agli aspetti relazionali ed organizzativi emergenti dall'istanza.
4. L'URP invia una prima risposta al richiedente, informandolo del percorso di tutela attivato, di norma entro 10 giorni.
5. L'URP effettua l'istruttoria, in raccordo con gli uffici competenti, per l'accertamento dei fatti e - di norma - entro 30 giorni ne invia gli esiti, corredati dalla opportuna documentazione, al Difensore Civico Regionale.
6. Il Difensore Civico Regionale risponde al cittadino e all'Azienda, per gli aspetti di sua competenza, non oltre 60 giorni dal ricevimento degli esiti dell'istruttoria.
7. Il Direttore Generale risponde sempre al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore sugli aspetti organizzativo-relazionali, mentre sugli aspetti tecnico-professionali, si riserva eventuali ulteriori comunicazioni in aggiunta alla già data risposta del Difensore Civico. In ogni caso, comunica al cittadino gli eventuali provvedimenti di ordine generale adottati in relazione al reclamo di cui trattasi.

## TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

### Art.10

#### Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di:

- riesaminare i casi oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore Generale;
- esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dall'articolo 8;
- 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;
- esaminare problematiche generali relative a singoli episodi e/o eventi sentinella dai quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito al funzionamento di una determinata struttura;
- indicare al Direttore Generale l'opportunità di approfondire nelle sedi opportune gli aspetti connessi con necessità di modifiche organizzative generali con questioni che possono avere rilievo di ordine disciplinare, deontologico, penale, di responsabilità civile.

2. La Commissione Mista Conciliativa, fatti salvi i casi di minore complessità e/o che hanno carattere di routine, già trattati dall'URP, esercita la sua competenza di esame/ riesame e riscontro nei casi sotto elencati:

- reclami relativi ad eventi di danno alla persona di tipo traumatico (es. cadute ospedaliere dei degenti e/o dei visitatori) occorsi presso le strutture aziendali e ad eventi di danno a effetti personali delle persone assistite, riferibili a ipotesi di carenze organizzative nell'ambito dei percorsi assistenziali;
- reclami inerenti ipotesi di lesione della dignità della persona umana, del diritto all'umanizzazione delle prestazioni sanitarie e all'informazione sulle modalità di fruizione di servizi, prestazioni e percorsi assistenziali;
- reclami inerenti ipotesi di violazione del diritto di riservatezza delle persone assistite;

- 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.

3. La Commissione è tenuta ad esprimersi, sia sul singolo caso sia sulle problematiche connesse e/o implicate, formulando anche al Direttore Generale specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate.

4. Il Direttore Generale è tenuto ad acquisire il parere della Commissione Mista Conciliativa e a dare informativa alla Commissione stessa, entro 60 giorni dal ricevimento del parere suddetto, dei provvedimenti eventualmente adottati.

#### Art.11

#### Tentativo di conciliazione

1. La Commissione promuove, ove possibile, un tentativo di conciliazione tra le parti.
2. Successivamente al tentativo di conciliazione, la Commissione emette parere di merito, tenendo conto dei riscontri oggettivi emersi e delle possibili soluzioni prospettate nel tentativo di conciliazione.
3. Il tentativo di conciliazione potrà essere esperito da un collegio ristretto di componenti la Commissione.

#### Art.12

#### Composizione della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione è composta da sette membri:
  - il presidente;
  - tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, due per le associazioni di tutela ed uno per le associazioni di volontariato;
  - tre dipendenti dell'Azienda USL 9.
2. La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore Generale il quale vi provvede entro due mesi dalla designazione dei componenti esterni:
  - per il presidente ed il relativo supplente, su designazione del Difensore Civico del Comune dove ha sede la Direzione Generale dell'Azienda

USL, d'intesa con le Associazioni di volontariato e tutela; laddove questi non sia stato nominato, alla designazione provvede il Difensore Civico Regionale, con le stesse modalità. Il Difensore Civico allega alla designazione i curricula dei nominativi proposti, da cui risulti la conoscenza, per studi o esperienza, delle problematiche della Sanità e, più in generale, della tutela dei diritti sociali. Non sono designabili coloro che intrattengono rapporti di consulenza o convenzione con l'Azienda o con le associazioni di volontariato e tutela o dipendenti pubblici in attività di servizio che svolgono funzioni operative nel settore socio-sanitario;

- per i tre membri rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, su designazione delle associazioni accreditate presso l'Azienda, in quanto intrattengono rapporti con la medesima, ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.lg. n.502/92 e che risultano maggiormente rappresentative e operanti all'interno dell'Azienda USL 9. Non possono essere designati rappresentanti di associazioni che gestiscono, anche in forma convenzionata, attività assistenziali diverse da quelle di cui all'art.14 comma 7 del D.lg.n.502/92 o che sono dipendenti dell'Azienda;
- per i tre membri rappresentanti dell'Azienda Sanitaria, direttamente, garantendo di norma la presenza di un medico legale. Per tali membri, la partecipazione alle riunioni rientra tra gli obblighi di servizio.

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

### Art. 13

#### Modalità di funzionamento della Commissione

1. La Commissione dura in carica tre anni ed i membri titolari non possono espletare più di due mandati consecutivi.
2. I membri della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese secondo la disciplina prevista per i dipendenti del Servizio Sanitario Nazionale.
3. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.

4. I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti .

5. La Commissione si riunisce validamente, purché siano presenti il presidente o il suo sostituto e almeno due componenti interni e due esterni.

6. La Commissione decide, di norma, entro 60 giorni.

7. La Commissione, al fine di formulare il parere di propria competenza, ha facoltà di convocare l'autore del reclamo nonché i soggetti sulle cui azioni o comportamenti la Commissione è chiamata a decidere.

8. L'Azienda provvede al funzionamento della Commissione con le risorse necessarie, mettendo a disposizione della Commissione, per le funzioni di segreteria e di supporto, una figura professionale con adeguate competenze, di norma appartenente all'URP.

9. I membri della Commissione non dipendenti dell'Azienda USL 9 hanno diritto ad una indennità di presenza alle riunioni e ai tentativi di conciliazione, secondo quanto previsto dalla L.R. 22/2000.

#### Art.14

#### Procedura di riesame

1. Il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria svolta e, dopo le verifiche del caso e l'eventuale integrazione, invia ai componenti l'o.d.g. con la relativa documentazione, almeno 7 giorni prima della riunione, con l'indicazione dei relatori.

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

3. La Commissione ha gli stessi poteri istruttori dell'URP. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste della Commissione senza adeguata motivazione.

4. Ogni questione viene decisa, di norma, non oltre la seconda riunione. Tra la prima e la seconda riunione, è completata l'istruttoria.

5. Qualora siano coinvolti operatori dell'Azienda, 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 la parte interessata al reclamo, l'eventuale patrocinatore, nonché i soggetti del cui atto o comportamento la Commissione è chiamata a decidere.

## Art.15 Decisione

1. La Commissione decide, di norma, entro 60 giorni.
2. La decisione della Commissione deve contenere l'indicazione se sia stata adottata all'unanimità o a maggioranza e, in quest'ultimo caso, i membri che hanno votato contro o si sono astenuti possono motivare espressamente il loro dissenso.
3. Le decisioni sono redatte a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.
4. Qualora la Commissione abbia individuato aspetti da approfondire nelle sedi opportune in ordine ad inadeguatezza di condotta degli operatori dell'Azienda stessa le segnala al Direttore Generale e al diretto interessato, che ha facoltà di presentare eccezioni formali alla Commissione; in tale eventualità, la Commissione ha l'obbligo di esaminarle e di esprimere un parere motivato.
5. Il Direttore Generale - fatta salva l'autonomia della Commissione - può interloquire con la stessa; può comunque chiedere un eventuale riesame, totale o parziale, per una sola volta.
6. L'Azienda dà comunicazione delle decisioni della Commissione alle associazioni di volontariato e tutela accreditate presso l'Azienda, ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.lg. n.502/92.
7. La Direzione Aziendale informa la Commissione Mista Conciliativa e gli attori del procedimento in ordine ai provvedimenti adottati, in relazione alle conclusioni e alle proposte cui la Commissione è pervenuta.
8. La risposta da parte del Direttore Generale, con allegata copia della decisione della Commissione, è inviata al soggetto interessato e

all'eventuale patrocinatore del reclamo nonché al Difensore Civico Regionale, entro un tempo massimo di 30 giorni dall'acquisizione delle conclusioni della Commissione.

9. Le decisioni riguardanti gli iscritti agli albi professionali, relative a questioni che attengono alla responsabilità professionale e agli aspetti etici e deontologici sono trasmesse anche agli ordini e ai collegi.

#### Art.16

##### Ulteriori modalità di funzionamento

1. La Commissione, all'atto del proprio insediamento, elaborerà il regolamento per la definizione delle procedure da seguire per il proprio funzionamento. Il regolamento verrà trasmesso alla Regione Toscana, Direzione Generale del Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà e al Difensore Civico Regionale.

### *TITOLO IV – IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE*

#### Art. 17

##### Funzioni del Difensore Civico Regionale.

1. Il Difensore Civico Regionale interviene:

- su segnalazione del cittadino, qualora la Commissione Mista Conciliativa non risponda nei termini di cui al precedente articolo;
- 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 Generale Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà, gli aspetti connessi a questioni organizzative di ordine generale, emergenti dai reclami ricevuti direttamente o anche d'ufficio o dalle determinazioni della Commissione Mista Conciliativa.

2. Nella trasmissione del reclamo all'URP, il Difensore Civico può chiedere specifici chiarimenti rispetto ai fatti segnalati, inquadrando la richiesta di tutela alla luce della vigente normativa sanitaria, nonché investire l'Azienda USL o la Direzione Generale Diritto alla Salute e Politiche di

Solidarietà della Regione Toscana per la soluzione delle problematiche organizzative generali emergenti. Nella propria istruttoria - ai sensi della L.R.T. 4/94, art. 6.2., lett. a) che prevede che il Difensore Civico abbia accesso a tutti i documenti, ivi compresi quelli coperti da segreto di ufficio 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 – il Difensore Civico ha accesso alla documentazione clinica relativa al caso in esame.

3. Il Difensore Civico provvede inoltre a:

- istituire un archivio di tutte le decisioni delle Commissioni della Regione, di cui dà conto nella sua relazione annuale;
- convocare periodiche riunioni di coordinamento con i Presidenti delle Commissioni, 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, ai sensi dell'art. 7 della L.R.T. n. 4/94, anche per eliminare eventuali disparità di trattamento.

## *TITOLO V - ALTRI ADEMPIMENTI*

### Art. 18

#### Relazione di servizio

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 Coordinatore dei Servizi Sociali, alla Direzione Generale del Diritto alla Salute e delle Politiche di Solidarietà della Regione, al Difensore Civico Regionale, alla Conferenza dei Sindaci, alla Commissione Mista Conciliativa, alle Associazioni di Volontariato e Tutela accreditate presso l'Azienda ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.L.n.502/'92, agli ordini e collegi professionali.

## TITOLO V - NORME FINALI

### Art. 19

#### Esercizio della tutela nelle strutture private

1. Gli esposti e le segnalazioni riguardanti fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari che intrattengono specifici rapporti con l'Azienda Sanitaria sono inoltrati all'URP.
2. Le procedure di accreditamento devono prevedere e assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente regolamento.

### Art. 20

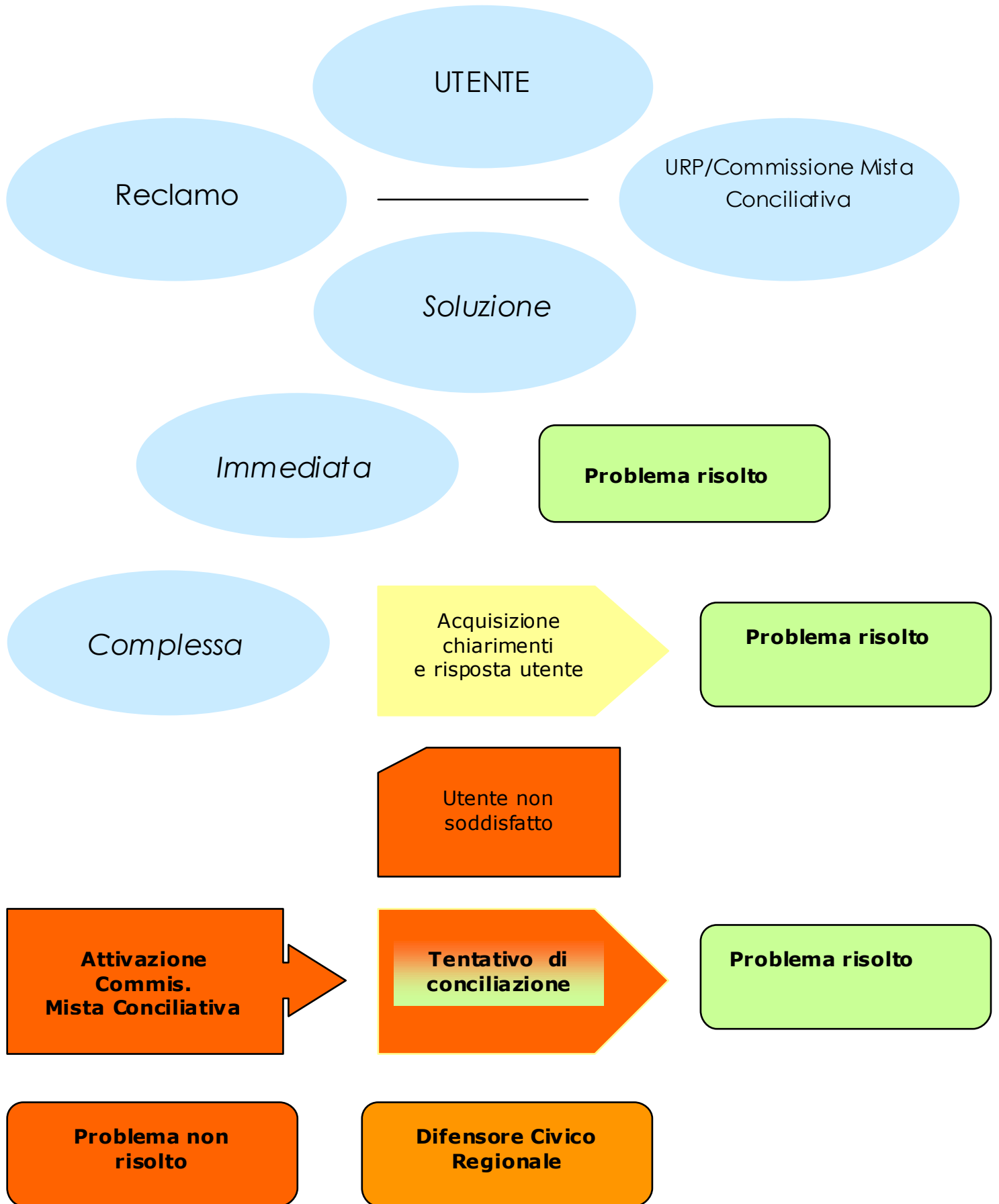
#### Norme di rinvio

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento si rimanda alla normativa vigente in materia, nonché alle direttive emanate dalla Giunta Regionale.

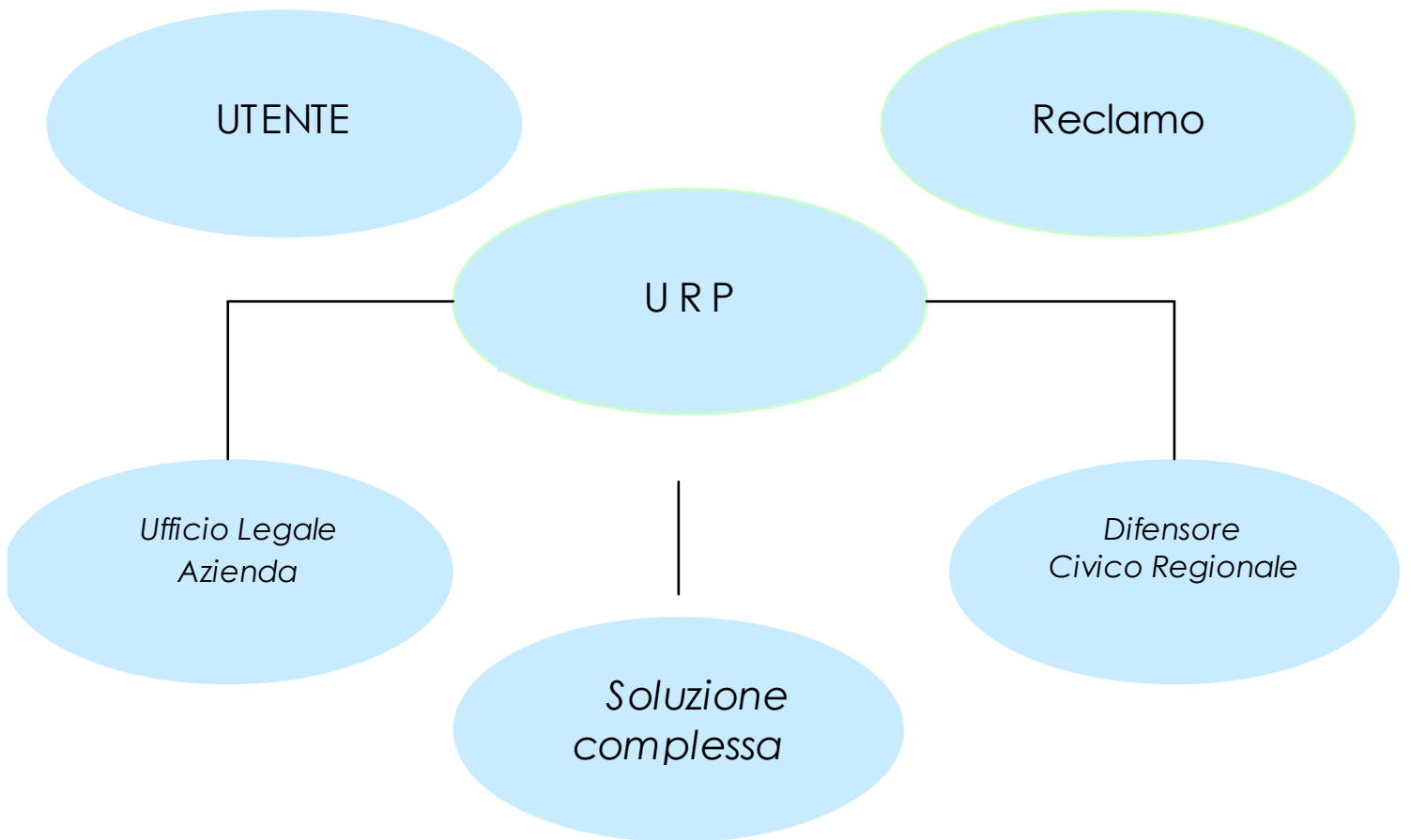
*Associazioni di Volontariato e Tutela con cui l'Azienda ha sottoscritto i Protocolli di Intesa*

.TRA.CTO (Assoc. Traumatizzati Cranici)	Via Don Minzoni n. 20 Grosseto
DMO (Associaz. Donatori Midollo Osseo)	Via De Amicis n. 11 Tel. 0564-450740 (GR)
IDO (Associaz. Donatori Organi)	Stabil. Osp. Miseric. Tel. 0564-453530 (GR)
IL - Ass. Italiana Laringectom.	Via Ungheria n. 16 Grosseto
NED (Associaz. Dializzati)	Via Pegaso n. 2, Castigl. Pescaia (GR)
rciconfr. Misericordia	Piazza Corsini Tel. 0564-410273 (GR)
ssociaz. Amici del Cuore	Via L. Signorelli n. 6 Grosseto
ss. contro la Depressione	Via Trieste n. 5 Grosseto
ss. Diabetici	Via Trieste n. 5 Grosseto
ss. Fraternità e Condivisione	Via Alfieri n. 11 Grosseto
ss. Genitori Bambini P.H.	Via Col Caprile n. 9 Grosseto
ss. Giovani Diabetici	Via E. De Nicola n. 7 Fax 0564-476947 (GR)
ss. Volont. Genit. Tossic.	Via Bonghi n. 11 Tel. 0564-410271 (GR)
ssociazione AURORA	Via Mazzini n. 61 Tel/Fax 0564/416802 (GR)
ss. SERENAMENTE	Via Mazzini n. 8 Grosseto
STOM (Associaz. Stomizzati)	Via Emilia n. 69 Grosseto
U. SER (Volontariato Sociale)	Via Ferrucci 4 B Tel. 0564-24047 (GR)
VIS Comunale	Via Colombo n. 5 Tel. 0564-27008 (GR)
VIS Provinciale	Via Colombo n. 5 Grosseto
VO (Volontari Ospedalieri)	Via Papa Giovanni 45 Tel. 0564-491949 (GR)
zione Parkinson Grosseto	Via Trieste n. 5 (GR)
ARITAS	Via Alfieri n. 11 Grosseto
EIS	Via Alfieri n. 11 Tel. 0564/29077 (GR)
om. Promot. Fondaz. Il Sole	Via Aquileia n. 75 Tel. 0564/25956 (GR)
omitato Prov.le per l'Accesso	Via dei Mille n. 44 tel. 0564/28164 (GR)
omitato Vita	c/o ASCOM Via della Pace n. 154 (GR)
onfconsumatori	Via Rattazzi n. 20 Grosseto
RI	Via Fulceri de' Calboli Grosseto
ruppo Fratres	Piazza Corsini Grosseto
ega Tumori	Via De Amicis n. 1 Tel. 0564-453261
ASI	Via Alfieri n. 11 Grosseto
DM – Sez. Grosseto	Stabil. Osp. Miseric. Tel. 0564/452286
DM – Sez. Follonica	Poliamb. V.le Europa Tel. 0566/59.506 Follonica (GR)
nione Italiana Ciechi	Via Ferrucci n. 5 Tel. 0564-410587 (GR)

# Sintesi della procedura di reclamo



*Sintesi della procedura di reclamo con contestazione di aspetti tecnico professionali*



Acquisizione chiarimenti e invio Dif. Civico

Risposta al cittadino a cura del Dif. Civico

Eventuali, ulteriori comunicazioni al cittadino a cura dell'Azienda

**Problema risolto**

**Utente non soddisfatto**

**Tutela in sede giurisdizionale**

