



---

Il Commissario di questa azienda U.L.S.S. dott. Giuseppe Dal Ben, nominato con D.P.G.R. n. 179 del 30.12.2020, coadiuvato dai Direttori:

Amministrativo

- F.to: dott. Fabio Perina

Sanitario

- F.to: dott. Michele Tessarin

dei Servizi Socio-Sanitari

- F.to: dott. Gianfranco Pozzobon

ha adottato in data odierna il seguente atto:

## **DELIBERA DEL COMMISSARIO**

### **n. 99 del 26/01/2021**

Aggiornamento del Regolamento di Pubblica Tutela e della procedura di gestione delle segnalazioni Ufficio relazioni con il pubblico aziendale.

Letto, approvato e sottoscritto,

Il Commissario

F.to dott. Giuseppe Dal Ben

---

PROPOSTA N. PDEC-121-2021

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Il presente atto è stato pubblicato per 15 giorni consecutivi all'Albo dell'Azienda ULSS 3 Serenissima il:

**27/01/2021**

Lo stesso giorno della pubblicazione l'atto è stato trasmesso al Collegio Sindacale.

F.to Il Dirigente Responsabile  
Laura Esposito

Il responsabile del procedimento, dr. Antonio Baccan, in qualità di Dirigente responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ulss 3 Serenissima

## RIFERISCE

Premesso che:

- il DgLS. 502/92 al Titolo IV, così come ribadito dall'art. 11 della L.R. 14.09.1994, n° 56, sancisce la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini prevedendo, al comma 5, che al cittadino venga garantita la tutela avverso “gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità di prestazioni di assistenza sanitaria”;
- il DPCM 19.05.1995, convertito in Legge 11.7.1995, n. 273, ha approvato lo Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari e prevede, nell'allegato 1 riguardante l'informazione, l'accoglienza, la tutela e la partecipazione, l'adozione da parte delle aziende sanitarie del Regolamento di Pubblica Tutela, secondo uno schema prestabilito;

Considerato che con la deliberazione della Giunta Regionale del 22 giugno 1998, n. 2280 (BUR 678 del 28.07.2010), la Regione del Veneto ha approvato lo “schema-tipo di regolamento di Pubblica Tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale”;

Ritenuto necessario provvedere all'aggiornamento del regolamento aziendale, sulla base dell'esperienza maturata nei primi 4 anni di gestione unitaria delle 3 precedenti Aziende Ulss n.12, 13 e 14 e della riorganizzazione operata nel corso del 2019 e del 2020 ad opera del nuovo dirigente responsabile, nominato il 1 marzo 2019 e finalizzata alla razionalizzazione e sburocratizzazione delle pratiche;

Ciò premesso, il responsabile del procedimento, dr. Antonio Baccan, Dirigente responsabile dell'URP Aziendale, sottopone all'approvazione del Commissario il seguente provvedimento.

## IL COMMISSARIO DELL'AZIENDA ULSS 3 SERENISSIMA

Vista la proposta del Responsabile del procedimento, il quale attesta l'avvenuta regolare istruttoria dell'atto anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione nazionale e regionale e con gli indirizzi e le finalità dell'Azienda Ulss 3;

Acquisiti i pareri favorevoli espressi dai Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari ciascuno per quanto di competenza;

## D E L I B E R A

1. di approvare il nuovo “Regolamento di Pubblica Tutela” dell'Azienda Ulss 3 Serenissima allegato al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante;

2. di autorizzare la pubblicazione del regolamento sul sito internet aziendale e la sua divulgazione nelle sedi opportunamente individuate.

---

Per il parere di competenza:

Il Direttore Amministrativo  
dott. Fabio Perina

Il Direttore Sanitario  
dott. Michele Tessarin

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari  
dott. Gianfranco Pozzobon

Il Commissario  
dott. Giuseppe Dal Ben



Ufficio Trasparenza e Anticorruzione  
Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Oggetto:** Regolamento di pubblica tutela. Aggiornamento anno 2021.

## Art. 1 - Finalità della Pubblica Tutela

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni avverso atti o comportamenti che, a giudizio dei cittadini-utenti, hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sociosanitaria e sociale erogate dall'Azienda ULSS 3 Serenissima e dalle Strutture Sanitarie Accreditate operanti sul suo territorio.

## Art. 2 – Titolari del diritto di tutela

2.1 Gli utenti e gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini accreditati presso la Regione Veneto e/o riguardanti l'Azienda Sanitaria possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, d'ora in poi denominati "segnalazioni", riferite a situazioni di disservizio o atti e comportamenti con i quali si nega la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.

2.2 Tali soggetti esercitano il proprio diritto tramite la presentazione di segnalazioni all'Azienda Ulss 3 Serenissima:

- a. quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative;
- b. quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un disservizio.

2.3 La segnalazione presentata da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata (comprese le Associazioni di volontariato e tutela), deve essere accompagnata da apposita delega dell'interessato e dai dati inerenti il documento di identità del delegato e del delegante, ai sensi dell'art. 8 della Legge 241/1990 e successive modificazioni.

## Art. 3 – Modalità di presentazione delle segnalazioni

3.1 Le segnalazioni sono presentate con le seguenti modalità:

- A. modulo web disponibile sul sito internet aziendale, nella pagina web dell'URP [www.aulss3.veneto.it](http://www.aulss3.veneto.it)
- B. email o posta cartacea o posta elettronica ordinaria o certificata inviata o consegnata a mano all'URP o all'Ufficio protocollo;
- C. segnalazioni presentate alla Regione Veneto;
- D. colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP o con Dirigenti (o loro delegati) delle strutture erogatrici di servizi dell'Azienda; qualora i fatti segnalati all'URP contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, l'URP può invitare il cittadino-utente a formalizzare la segnalazione per iscritto.
- E. Le segnalazioni scritte che giungono tramite altri canali (esempio: email alla Direzione Aziendale o strutture regionali) e successivamente trasmesse all'URP sono gestite con le modalità indicate in questo Regolamento

3.2 Le segnalazioni non firmate e le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione dall'Ulss 3 Serenissima, se non al solo scopo di verifica di eventuali situazioni problematiche o disservizi e se la segnalazione ha un contenuto adeguatamente dettagliato e circostanziato.

3.3 I reclami che contengono una richiesta di risarcimento sono gestiti dall'Unità Operativa Complessa Affari Generali/UOS Contenzioso, Procedimenti Disciplinari e Assicurazioni

3.4 La presentazione di segnalazioni non sostituisce, condiziona o preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale e paragiurisdizionale da parte del cittadino-utente.

3.5 Tutte le segnalazioni di disservizio che pervengono all'URP, anche quelle che non prevedono avvio di istruttoria, sono quantificate e utilizzate nell'ambito dei compiti istituzionali dell'Ufficio.

#### Art. 4 – Tempo di presentazione delle segnalazioni

4.1 Per l'efficace gestione delle istanze dei cittadini-utenti, le segnalazioni devono essere presentate, di norma, entro 30 giorni dal momento in cui il soggetto interessato è stato coinvolto dall'atto o comportamento lesivo o ne sia venuta a conoscenza. Saranno, in ogni caso, prese in considerazione anche segnalazioni presentate oltre tale termine, qualora il ritardo sia giustificato da particolari circostanze da valutarsi di volta in volta sul singolo caso e comunque per la verifica di eventuali disservizi.

#### Art. 5 – Procedura per la gestione delle segnalazioni

##### 5.1 Attività preliminare

Per l'espletamento dell'attività istruttoria, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a. acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia di tutti gli atti e documenti concernenti l'oggetto del proprio intervento;
- b. richiede relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
- c. promuove procedure di chiarimento, quali ad esempio il colloquio, incontri diretti, etc.

##### 5.2 Attività istruttoria

Le segnalazioni presentate dai soggetti indicati all'art. 2, nelle modalità indicate all'art.3, vengono protocollate dall'Ufficio Protocollo e assegnate per competenza all'URP che le gestisce nelle modalità riportate all'art. 11, differenziate per Unità Operative Ospedaliere, Distrettuali e Amministrative.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico viene sempre informato sulla chiusura delle segnalazioni e sulla risposta fornita all'utente, nei tempi indicati e comunque al massimo entro 30 gg dalla data di protocollazione dell'istanza. Nel caso di una segnalazione complessa e per la quale sia necessario acquisire ulteriori accertamenti e approfondimenti anche esterni all'Azienda, il tempo di risposta può essere prorogato fino a 60 giorni dalla protocollazione della segnalazione.

#### Art. 6 – Commissione Mista Conciliativa

6.1 E' facoltà dell'utente non soddisfatto della risposta ricevuta e/o dell'Associazione di tutela e/o di volontariato che lo rappresenta richiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 3 dell'art. 5 del presente Regolamento, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.) per il tramite dell'URP, motivando adeguatamente la richiesta di riesame.

6.2 Non è attivata la Commissione Mista Conciliativa per segnalazioni aventi ad oggetto aspetti/temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad esempio: partecipazione alla spesa sanitaria – ticket, domande di scelta del medico in deroga alla residenza, ecc) o aspetti tecnico professionali degli operatori

#### Art. 7 Composizione della Commissione Mista Conciliativa

7.1 La Commissione Mista Conciliativa è nominata dal Direttore Generale, dura in carica 3 anni ed è costituita dai seguenti membri:

- a. il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona;
- b. 2 membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda;
- c. 1 membro designato dalle Associazioni di volontariato operanti nel settore sociosanitario e n. 1 membro designato dagli organismi di tutela del diritto alla salute, iscritti al Registro di cui all'art. 4 della Legge n. 40/1993 e operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda;

d. La Commissione Mista Conciliativa è integrata da 1 membro della struttura accreditata interessata per la trattazione dei casi di utenti delle strutture accreditate o provvisoriamente accreditate

7.2 I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione

7.3 I membri della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N.. Al Presidente è, altresì, corrisposta per ogni giornata di partecipazione alle sedute della Commissione un'indennità di Euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge

#### Art. 8 – Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

8.1 Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti dal presente Regolamento approvato dal Direttore Generale

8.2 La Commissione si riunisce ogniqualvolta pervengano, tramite l'URP, richieste di cui al comma 1 dell'art. 6 del Regolamento di Pubblica Tutela

8.3 Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro 7 giorni dalla richiesta di riesame da parte dell'Utente, ne dà comunicazione al Presidente della Commissione

8.4 La Commissione esamina la segnalazione sulla base della documentazione predisposta dall'URP e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti

8.5 Il riesame della segnalazione si conclude con una decisione, che è presa a maggioranza dei membri. In caso di parità, prevale il voto del Presidente. La decisione della Commissione è comunicata al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di convocazione della Commissione

8.6 Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione della Commissione, a comunicare all'utente e alla Commissione le determinazioni assunte in merito alla decisione stessa e a quanto in essa eventualmente proposto e osservato, motivando adeguatamente l'eventuale adesione parziale o non accoglimento della stessa

8.7 La Commissione opera dalla data di insediamento che sarà determinata con il provvedimento di nomina del Direttore Generale

8.8 Le riunioni della Commissione dovranno essere verbalizzate. I verbali, sui quali saranno indicati i presenti e gli assenti nonché l'ordine del giorno dell'incontro, saranno firmati dal Presidente e dal segretario verbalizzante. I verbali della Commissione sono atti interni e non soggetti al diritto di accesso previsto dalla L. 241/90

#### Art. 9 – Garante regionale dei diritti della persona

9.1 L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme previste dalla L.R. n. 37 del 24/12/2013 istitutiva.

#### Art. 10 – Esercizio della tutela nelle strutture accreditate

10.1 Come indicato al punto 5.2.3 il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente Regolamento sono estesi anche agli utenti di strutture sanitarie e socio-sanitarie accreditate riguardo alle prestazioni del Servizio Sanitario Regionale.

## Art. 11 – Gestione segnalazioni

## 11.1 Gestione segnalazioni UOC Ospedaliere

N.	Fase	Resp.	Scad.
1	La risposta all'utente (anche quando la segnalazione proviene dal TDM) viene fornita normalmente dall'URP per le vie brevi e nei tempi più contenuti.	URP	Temp.
2	Qualora il tentativo di chiusura per le vie brevi non sia possibile o non vada a buon fine, l'URP affida la pratica al competente dirigente (es.: Direttore di UOC), il quale provvede, laddove possibile e opportuno, alla risposta tempestiva e per le vie brevi, informando DMPO e URP.	UOC	7 gg
3	Nel caso in cui non sia opportuno o possibile fornire una risposta diretta all'utente, il dirigente assegnatario invia la possibile risposta al DMPO.		
4	Il DMPO, ricevuta la risposta proposta dal direttore di UOC la farà propria e/o la integrerà <u>rispondendo direttamente all'utente per le vie brevi o con risposta scritta</u> , avvalendosi <u>eventualmente</u> della collaborazione dell'URP per la sua redazione; in alternativa il DMPO potrà disporre nuovi accertamenti o integrazioni qualora non ritenga congrua la risposta.	DMPO	7 gg
5	Solo nel caso in cui il DMPO ritenga impraticabile la soluzione esposta sopra, provvederà a predisporre la risposta da inviare all'utente, <u>eventualmente</u> con la collaborazione dell'URP, e inviarla al Direttore Sanitario o al Direttore Amministrativo, a seconda della fattispecie trattata, e per conoscenza all'URP.		
6	Direttore Sanitario o Amministrativo valuteranno la risposta e la trasmetteranno all'utente per il tramite dell'URP ovvero richiederanno al DMPO ulteriori accertamenti e nuova risposta.	DS/DA	Temp.

## 11.2 Gestione segnalazioni UOC Distrettuali

N.	Fase	Resp.	Scad.
1	La risposta a una segnalazione viene fornita normalmente dall'URP per le vie brevi e nei tempi più contenuti.	URP	Temp.
2	Qualora il tentativo di chiusura per le vie brevi non sia possibile o non vada a buon fine, l'URP affida la pratica al competente dirigente (Direttore di Distretto), il quale provvede, laddove possibile e opportuno, alla risposta tempestiva e possibilmente per le vie brevi, altrimenti per iscritto, mettendo per conoscenza l'URP per la chiusura della pratica nel sistema gestionale delle segnalazioni. Tale principio vale anche per le segnalazioni riguardanti le strutture convenzionate esterne che devono rispondere tempestivamente all'utente, dandone comunicazione al competente dirigente e all'URP.	Dir. Distretto	7 gg
3	Solo nel caso in cui non sia opportuno o possibile fornire una risposta diretta all'utente, il dirigente assegnatario predispone una possibile risposta e la sottopone al competente Direttore di Area (Sanitario o Amministrativo) per il tramite dell'URP.		
4	Il Direttore di Area farà propria la risposta e la consegnerà all'URP per la trasmissione all'utente oppure richiederà al dirigente assegnatario ulteriori accertamenti e riformulazione della risposta.	DS/DA URP	Temp.



## 11.2 Gestione segnalazioni UOC Amministrative e strutture accreditate

N.	Fase	Resp.	Scad.
1	La risposta a una segnalazione viene fornita normalmente dall'URP per le vie brevi e nei tempi più contenuti.	URP	Temp.
2	Qualora il tentativo di chiusura per le vie brevi non sia possibile o non vada a buon fine, l'URP affida la pratica al competente dirigente (Direttore di UOC), il quale provvede, laddove possibile e opportuno, alla risposta tempestiva e possibilmente per le vie brevi, altrimenti per iscritto, mettendo per conoscenza l'URP per la chiusura della pratica nel sistema gestionale delle segnalazioni. Tale principio vale anche per le segnalazioni riguardanti le strutture convenzionate esterne che devono rispondere tempestivamente all'utente, dandone comunicazione al competente dirigente e all'URP.	UOC	7 gg
3	Solo nel caso in cui non sia opportuno o possibile fornire una risposta diretta all'utente, il dirigente assegnatario predispone una possibile risposta e la sottopone al competente Direttore di Area (Sanitario o Amministrativo) per il tramite dell'URP.		
4	Il Direttore di Area farà propria la risposta e la consegnerà all'URP per la trasmissione all'utente oppure richiederà al dirigente assegnatario ulteriori accertamenti e riformulazione della risposta.	DS/DA URP	Temp.