

**REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA
ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI
(approvato con delibera n. 268 del 7 maggio 2009)**

Art. 1

Finalità della Tutela

L'Istituto Ortopedico Rizzoli riconosce come suo impegno la verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

A questi fini si avvale della collaborazione degli utenti ai quali il presente regolamento riconosce due livelli di tutela.

Art. 2

I soggetti legittimati alla presentazione dei reclami

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dall'Istituto Ortopedico Rizzoli, direttamente o tramite parenti, affini o gli organismi di tutela dei diritti degli utenti o le associazioni di volontariato.
2. Nel caso in cui gli utenti chiedano la tutela tramite parenti, affini, o organismi di tutela dei diritti degli utenti o le associazioni di volontariato, il reclamo deve essere accompagnato da apposita delega.

Art. 3

Ambito di applicazione

La tutela si esplica mediante il diritto dei soggetti di cui all'art. 2 di presentare osservazioni, opposizioni o reclami - avanzati secondo i tempi e le modalità di seguito definiti - contro gli atti o comportamenti che, a loro avviso, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale oppure ledono i diritti di dignità e riservatezza degli utenti.

Art. 4

Le modalità di presentazione dei reclami

1. Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati dall'art. 2, possono esercitare il proprio diritto al reclamo con:
 - a. lettera in carta semplice, indirizzata e inviata attraverso il servizio postale o via fax oppure consegnata direttamente alla Direzione Generale dell'Istituto, o alla Direzione Sanitaria o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nelle sue articolazioni presenti all'interno dell'Ente;
 - b. comunicazione e.mail inviata all'URP;
 - c. compilazione di apposito modello - rilasciato dall'URP nelle sue articolazioni ed in distribuzione self service presso le bacheche URP presenti nelle Unità Operative - sua sottoscrizione e ritorno dello stesso all'URP, o inserendolo in una delle cassette dell'Ufficio presenti presso le suddette bacheche o sua riconsegna personale presso una delle sedi URP o inoltrandolo all'Istituto come previsto al punto a);
 - d. colloquio con un funzionario dell'URP, alla presenza di un testimone;
 - e. colloquio con un dirigente dell'Istituto, con relazione sottoscritta da trasmettersi all'URP da parte del dirigente medesimo.

2. Alle segnalazioni telefoniche non viene riconosciuta natura di reclamo ed alle stesse non seguirà formale riscontro da parte della Direzione o dell'URP dell'Ente ai soggetti che le hanno inoltrate. Di ciò gli inoltranti saranno informati dall'URP all'atto del ricevimento delle segnalazioni e, nel caso che la segnalazione telefonica contenga casi di particolare gravità o delicatezza, sarà seguita da un invito dell'operatore a presentare per lettera la segnalazione o recarsi all'URP per formalizzarla. Tali segnalazioni, saranno comunque verbalizzate su apposita scheda comprensiva dei dati dell'utente.
Le segnalazioni anonime non saranno considerate ai fini della tutela, in quanto configurano l'ipotesi del rilievo che segue altra procedura.

Art. 5

I tempi utili per la presentazione dei reclami

1. I reclami devono essere inoltrati entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.
2. Sono presi in esame anche i reclami presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 6 mesi se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.
3. I reclami presentati oltre i 60 giorni - o oltre i sei mesi - così come le segnalazioni telefoniche di cui al secondo comma dell'art. 4, vengono comunque valutati dalla Direzione dell'Ente quale contributo per un'organizzazione ed una gestione tesa al costante miglioramento dei Servizi dell'Istituto.
4. Non sono previsti termini perentori per l'inoltro di elogi, suggerimenti e rilievi che prevedono comunque una risposta (escluso i rilievi anonimi) all'utente da parte dell'URP.

Art. 6

Le competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tutte le segnalazioni dei cittadini, indipendentemente dalla diramazione aziendale che riceve la comunicazione, devono essere inoltrate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvede alla definizione della risposta e/o dell'eventuale istruttoria.

1. Ai fini del presente regolamento, sono competenze dell'URP:
 - a. fornire all'utenza tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad essa riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
 - b. ricevere i reclami formali, nonché tutte le segnalazioni presentate dagli utenti;
 - c. in caso di reclamo avanzato da soggetto diverso dal paziente, richiedere all'interessato la compilazione della delega (che si allega al presente regolamento) in cui si chiede l'autorizzazione o meno alla comunicazione dei suoi dati personali e/o sensibili al soggetto che ha avanzato l'esposto;
 - d. provvedere, su delega del Direttore Generale, a fornire tempestiva risposta agli inoltranti entro tre giorni utili dal loro ricevimento, in quanto si tratta di casi di agevole definizione con riferimento alle conoscenze dirette dell'ufficio medesimo e che quindi non richiedono alcuna istruttoria;
 - e. per i reclami caratterizzati da maggiore complessità, tenuto conto delle problematiche trattate e/o delle situazioni descritte e che richiedono utili approfondimenti, provvede a coordinarne l'istruttoria e fornire parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione;

- f. predisporre, per il Legale Rappresentante dell'Ente, la lettera di risposta al soggetto che ha avanzato il reclamo, in cui, quando lo si ritiene opportuno, si dichiara che la presentazione dello stesso reclamo non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale, ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni e integrazioni;
 - g. contestualmente all'invio al soggetto che ha inoltrato il reclamo della risposta a firma del Direttore Sanitario o del Direttore Medico di Presidio Ospedaliero, trasmette copia della stessa anche al Direttore di Dipartimento, al Responsabile medico o infermieristico o tecnico del Servizio o al libero-professionista coinvolti dal reclamo stesso e, qualora l'esposto inerisse a competenze assistenziali, al Direttore del Servizio di Assistenza.
 - h. qualora il reclamo facesse riferimento a competenze del personale amministrativo che afferisce alle unità operative e servizi dipartimentali, la segnalazione e relativa risposta inviata al soggetto, deve essere inoltrata al Direttore di Dipartimento di competenza.
2. Ai fini dell'istruttoria dei reclami, l'URP è autorizzato a prendere visione ed, eventualmente, a poter disporre di copia fotostatica della documentazione clinica dei rispettivi pazienti;
 3. Il Responsabile dell'URP coordina e, nei confronti della Direzione Generale e della Direzione Sanitaria, è responsabile delle funzioni previste per l'Ufficio dal presente regolamento.

Art. 7

I referenti per l'istruttoria dei reclami

1. Qualora l'esposto faccia riferimento ad una prestazione erogata nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, da parte dell'URP gli elementi istruttori vengono richiesti:
 - ove il reclamo faccia riferimento ad aspetti di competenza medica, al Direttore o Responsabile medico dell'Unità Operativa di riferimento, al professionista eventualmente individuato, dandone al contempo conoscenza al Direttore Sanitario ed al Direttore di Dipartimento;
 - ove il reclamo faccia riferimento ad aspetti infermieristici e/o tecnici o comunque assistenziali, al CPSE ed al Responsabile medico dell'Unità Operativa di riferimento, dandone al contempo conoscenza al Direttore del Servizio di Assistenza, al Direttore Sanitario ed al Direttore di Dipartimento;
 - ove il reclamo faccia riferimento ad aspetti amministrativi dei servizi che afferiscono al Dipartimento, direttamente al Direttore di Dipartimento dandone conoscenza anche al Direttore Sanitario;
 - ove il reclamo faccia riferimento ad altri aspetti, ai Dirigenti Responsabili dei Servizi dell'Ente che ne detengono la specifica competenza, dandone al contempo conoscenza al Direttore Sanitario, al Direttore di Dipartimento e al Direttore Servizio Assistenza.
2. Qualora invece l'esposto faccia riferimento ad una prestazione libero-professionale, da parte dell'URP gli elementi istruttori vengono richiesti al rispettivo professionista, dandone al contempo conoscenza al Direttore Sanitario ed al Direttore di Dipartimento.
3. Di concerto con il Direttore Sanitario e/o del Direttore Medico di Presidio Ospedaliero, il Responsabile dell'URP può in ogni caso procedere ad acquisire anche direttamente

elementi utili per l'espletamento dell'attività istruttoria e la formazione del giudizio, richiedendo eventualmente anche relazioni o pareri ad operatori dell'Ente.

4. Il Direttore Sanitario e/o il Direttore Medico di Presidio Ospedaliero, a loro discrezione, possono allegare alla propria risposta all'utente anche copia della relazione istruttoria trasmessa dall'Unità Operativa o dal professionista (previo autorizzazione di professionista interessato).
5. Si mantiene in capo al Direttore Generale la sottoscrizione dei riscontri alle segnalazioni provenienti da soggetti Istituzionali quali Regione, Ministero della Salute, ecc.
Il Direttore Sanitario e/o il Direttore Medico di Presidio Ospedaliero o il Direttore di Dipartimento potranno comunque sottoporre all'attenzione del Direttore Generale le questioni di maggiore rilevanza o complessità ed, in tal caso, l'intera istruttoria sarà messa a disposizione del Direttore Generale, a cui spetterà la firma delle risposte predisposte dall'URP.

Art. 8

I tempi utili per l'istruttoria

1. Entro i tre giorni utili dal suo ricevimento, l'URP comunicherà il reclamo pervenuto al Responsabile medico o infermieristico o tecnico del Servizio interessato per competenza o al libero-professionista - dandone conoscenza al Direttore Sanitario, al Direttore di Dipartimento e, qualora la problematica sollevata dal reclamo sia di sua competenza, al Direttore del Servizio di Assistenza - affinché questi possano adottare le misure necessarie ad evitare l'eventuale persistenza del disservizio segnalato e forniscano tutte le informazioni e gli elementi necessari per predisporre un'appropriata risposta all'utente entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta degli elementi istruttori.
2. Qualora necessità istruttorie lo giustificano, è concesso che il Responsabile del Servizio o il libero-professionista possano avvalersi di un periodo ulteriore di 10 giorni per fornire le informazioni di cui al comma precedente, dandone comunque preventiva comunicazione all'URP.
3. Qualora il suddetto termine di 10 giorni o quello eventuale di 20 giorni complessivi - con preventiva comunicazione all'URP - non vengano rispettati, sul Responsabile del Servizio o sul libero-professionista ricadono le responsabilità connesse al ritardo dei tempi di risposta all'utente, ai sensi della Legge 241/90.
4. Ai fini dell'istruttoria e della risposta ai reclami, gli operatori dell'Istituto sono tenuti a collaborare con l'URP ed a rispettare le previsioni del presente regolamento. Il difetto di collaborazione, da parte del Dirigente Responsabile dell'Ufficio è segnalato al Direttore Sanitario, al Direttore di Dipartimento ed al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero dell'Azienda, per le iniziative che questi riterranno opportuno intraprendere.
5. Qualora l'esposto contenga anche una richiesta di indennizzo da parte del paziente, l'URP provvede a trasmetterne copia anche all' Ufficio Gestione Sinistri dell'Ente - che intrattiene i rapporti con la Compagnia Assicuratrice che garantisce l'Istituto per le responsabilità civili degli operatori dell'Ente - entro tre giorni utili dal loro ricevimento, dandone riscontro all'utente all'atto della risposta all'esposto.

6. In caso di istanze che si configurano “esclusivamente” come richieste di risarcimento per presunti danni subiti, non avendo l’URP competenza in materia, il Responsabile dell’URP trasmette la documentazione direttamente all’Ufficio Gestione Sinistri dell’Ente.
7. Qualora il reclamo contenga aspetti riconducibili alla gestione del rischio, l’URP provvede a trasmetterne copia anche al Responsabile del Risk Management aziendale.

Art. 9

I tempi utili per la risposta al reclamo

1. La risposta ai soggetti che hanno avanzato un reclamo, ai sensi del presente regolamento, viene inoltrata entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso da parte dell’URP.
2. Qualora si verifichi la fattispecie prevista al comma 2 dell’art. 8 del presente regolamento, la risposta viene inoltrata entro 40 giorni dal ricevimento del reclamo. Di tale differimento dei tempi di risposta l’URP, entro i 30 giorni di cui al precedente comma, ne dà preavviso ai soggetti interessati.
3. In ogni caso, entro 15 giorni dal ricevimento dell’istanza, l’URP è tenuto a comunicare all’utente l’avvenuto avvio della procedura di istruttoria ed i motivi del ritardo di risposta.
3. Qualora - in connessione con il rispetto della normativa di riferimento alla tutela della privacy dei dati personali e/o sensibili - sia richiesta l'autorizzazione del paziente ai fini della risposta all'esposto pervenuto, i tempi di fatto necessari per l'ottenimento di detta autorizzazione sono considerati in sospensiva della decorrenza del tempo utile per la trasmissione della risposta all'esposto medesimo.

Art. 10

I tempi utili per la risposta ai suggerimenti ed agli elogi

Entro tre giorni dal loro ricevimento, l’URP comunicherà ai Responsabili dei Servizi interessati, al Direttore Sanitario ed al Direttore di Dipartimento - e, per le materie di competenza, al Direttore del Servizio di Assistenza - anche i suggerimenti (e relativa risposta inviata al cittadino) ed i rilievi.

Gli elogi verranno trasmessi ai Direttori di Dipartimento, al Responsabile ed ai professionisti interessati. Al Cittadino l’URP invia sempre una risposta anche per la presentazione degli elogi.

Art. 11

L'attivazione della Commissione Mista Conciliativa

1. Qualora il soggetto che ha avanzato il reclamo si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta e riproponga formalmente lo stesso, secondo le modalità ed i tempi previsti nel presente regolamento, viene attivata la procedura del riesame di fronte alla Commissione Mista Conciliativa (CMC).

2. Vengono sottoposti alla CMC anche i reclami che abbiano per oggetto la violazione grave di principi fatti propri dalle Carte dei Diritti eventualmente concordate e sottoscritte dall'Azienda e dalle Associazioni di volontariato e tutela iscritte all'Albo delle Associazioni dell'Istituto.
3. L'attivazione della CMC avviene ad iniziativa del Responsabile dell'URP, di concerto con il Direttore Sanitario e/o del Direttore Medico di Presidio Ospedaliero e con il Direttore di Dipartimento.

Art. 12

La costituzione della Commissione Mista Conciliativa

1. La CMC viene nominata con atto deliberativo del Direttore Generale ed è composta da un rappresentante dell'Ente, da un rappresentante delle Associazioni di Volontariato, su proposta del Comitato Consultivo Misto (CCM) dell'Istituto, e da un super partes esterno all'Istituto con requisiti di comprovata esperienza e indipendenza, individuato dal Direttore Generale.
2. La Commissione, così formata, è presieduta dall'esperto super partes.

Art. 13

Le azioni della Commissione Mista Conciliativa

1. Il Presidente della Commissione acquisisce dall'URP gli atti relativi ai casi da esaminare, potendo richiedere ulteriore documentazione istruttoria allo stesso Ufficio. Il Responsabile dell'URP acquisisce tale documentazione e la trasmette al Presidente della Commissione, di concerto con il Direttore Generale dell'Istituto.
2. Il Presidente convoca la Commissione, coordina la definizione dei casi in esame e riferisce per iscritto al Direttore Generale le valutazioni conclusive della Commissione intorno agli stessi.
3. In caso di procedura di fronte alla CMC, i tempi utili per inoltrare la risposta ai soggetti che hanno inoltrato il reclamo sono i seguenti:
 - a. in via generale 40 giorni;
 - b. 50 giorni qualora si verifichi la fattispecie prevista al comma 2 dell'art. 8 del presente regolamento;
 - c. 60 giorni qualora il Presidente della Commissione richieda ulteriore documentazione rispetto a quella già trasmessagli dall'URP, come previsto al comma 1 del presente articolo.

Art. 14

La collaborazione con l'Assessorato Politiche per la Salute

Nell'ambito del sistema attivato dall'Assessorato Politiche per la Salute per il monitoraggio delle "comunicazioni" avanzate dall'utenza alle Aziende, per l'Istituto l'URP fa fronte a tutti gli adempimenti previsti dal sistema medesimo.

Art. 15

Le relazioni periodiche

1. L'URP semestralmente relaziona al Collegio di Indirizzo e Verifica, al Collegio di Direzione, al Direttore Generale, al Direttore Scientifico, ai Direttori di Dipartimento, al Direttore Sanitario, al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al Direttore Servizio Assistenza sulle segnalazioni pervenute nel periodo di riferimento all'Azienda.
2. Annualmente l'Ufficio relaziona, con un'analisi dettagliata e sufficientemente approfondita, anche ai Responsabili medici ed ai CPSE delle Unità Operative dell'Istituto sulle "comunicazioni" avanzate dall'utenza nel periodo di riferimento, proponendo eventualmente specifiche tematizzazioni e/o iniziative di miglioramento dal "lato degli utenti" dell'organizzazione aziendale.
3. L'URP si impegna a rendere visibile il report di analisi nell'intranet aziendale ed un report di sintesi nella pagina web aziendale dedicata al Comitato Consultivo Misto.