



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI CAGLIARI
Servizio Affari Legali



Deliberazione n. **231**

Adottata dal Direttore Generale in data **15 MAR. 2012**

Oggetto: Approvazione Linee Guida per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini.

Il Direttore Amministrativo certifica che la deliberazione è stata pubblicata sull'Albo Pretorio dell'Azienda Ospedaliero – Universitaria a partire dal **15 MAR. 2012** e resterà in pubblicazione per dieci giorni consecutivi ed è stata posta a disposizione per le consultazioni.

Il Direttore Generale dott. Avv. Ennio Filigheddu
Coadiuvato dal Direttore Sanitario Dott. Roberto Sequi
e dal Direttore Amministrativo Dott. Pietro Tamponi

- VISTO l'art. 14 del D. Lgs 502/92 sulla partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini;
- VISTO il Piano Regionale Sanitario, che al punto 1.1.2 parte terza "Governo clinico del sistema sanitario" prevede, nell'ottica del raggiungimento dell'obiettivo del miglioramento della qualità delle attività e delle prestazioni erogate dalle strutture sanitarie, che le aziende elaborino un programma di gestione aziendale del rischio clinico che tenga conto tra l'altro della "rilevazione delle realtà aziendali, l'analisi dei reclami e dei contenziosi, la promozione delle segnalazioni spontanee da parte degli operatori";
- VISTA la deliberazione n. 1226 del 19.12.2008 con la quale, al fine di orientare ed adeguare le attività aziendali alla soddisfazione dei bisogni degli utenti, è stata approvata la Carta dei Servizi 2008-2009 dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Cagliari;
- ATTESO che l'Azienda si pone l'obiettivo di consolidare il sistema interno di tutela attraverso il coordinamento delle competenze degli uffici coinvolti nella procedura di gestione dei reclami e la previsione di regole chiare ed univoche per i cittadini;
- RITENUTO pertanto di dover procedere alla approvazione di specifiche Linee Guida per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini di cui al documento allegato n. 1, parte integrante e sostanziale del presente atto;

DELIBERA

Per i motivi esposti in premessa:

1. di approvare l'allegato n. 1 "Linee Guida per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini", parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di dare comunicazione del presente atto ai Servizi interessati per gli adempimenti di competenza.

Il Direttore Sanitario
Roberto Sequi

Il Direttore Generale
Ennio Filigheddu

Il Direttore Amministrativo
Pietro Tamponi

Sede Legale: Via Ospedale, 54 – 09124 Cagliari
Tel. 0706092511 Fax 0706092344
Partita Iva e C.F. 03108560925



LINEE GUIDA PER LA PARTECIPAZIONE E LA TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI

TITOLO I

(Presentazione di reclami e segnalazioni)

Articolo 1

Il cittadino utente-cliente, i parenti o affini, gli organismi di volontariato accreditati dalla Regione, possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro atti o procedure che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Articolo 2

Gli attori del reclamo possono esercitare il loro diritto con: lettera in carta semplice, compilazione dell'apposito modello (Scheda accoglienza/Reclamo), segnalazione telefonica o fax, posta elettronica, colloquio con il responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

TITOLO II

(Procedura d'esame delle istanze)

Articolo 3

Le osservazioni e i reclami possono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ritenga di aver subito un comportamento lesivo in armonia con quanto disposto dall'articolo 14 del D. Lgs. 502/1992 e successive modifiche ed integrazioni, salvo che il danno si manifesti dopo tale intervallo di tempo.

Articolo 4

I reclami, presentati o ricevuti dall'URP nelle modalità di cui al precedente art. 2, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti entro un termine massimo di 15 giorni.

Articolo 5

Nei tre giorni successivi, l'URP comunica ai Responsabili di Servizio/Area/Settore interessati l'opposizione, l'osservazione, la denuncia o il reclamo, affinché si adoperino per l'immediata risoluzione del disservizio, oppure forniscano entro dieci giorni tutte le osservazioni necessarie per comunicare la risposta all'utente.

Articolo 6

L'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, richiedendo anche i pareri o le relazioni dei Responsabili di Strutture Complesse o Servizi o Dipartimenti.

Articolo 7

I reclami di evidente complessità sanitaria dovranno essere inoltrati dall'URP per il tramite della Direzione Medica di Presidio (DMP), al Responsabile di Struttura Complessa il quale provvede



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI CAGLIARI
Direzione Generale



entro dieci giorni dal recepimento del reclamo a fornire all'URP, sempre tramite la DMP, le osservazioni necessarie per un'esauriente risposta all'utente.

Articolo 8

Il Responsabile dell'URP, per quanto attiene la funzione accoglimento reclami, si attiva per:

- raccogliere anche i reclami pervenuti direttamente presso la Segreteria della Direzione Generale, Amministrativa, Sanitaria, Medica di Presidio e presso i Reparti e/o Servizi della Struttura di competenza;
- istruire e definire il reclamo di agevole soluzione;
- rapportarsi con l'Ufficio Legale Aziendale, con i Responsabili Sanitari del P. O. di riferimento, anche congiuntamente, per la discussione dei casi per la cui istruttoria si ritenga fondamentale il confronto e la sintesi di differenti competenze;
- trasmettere il reclamo e la documentazione istruttoria all'Ufficio Legale per l'attivazione della procedura di indennizzo assicurativo quando il reclamante richieda il risarcimento del danno lamentato;
- nei casi previsti al successivo Art. 11 di cui al Capo III delle presenti Linee Guida, trasmettere il reclamo e la documentazione istruttoria alla Commissione Mista Conciliativa per la procedura di riesame delle istanze;
- predisporre, con cadenza trimestrale, una relazione alla Direzione Generale dell'Azienda e alla DMP sulle osservazioni, denunce o reclami e sull'esito degli stessi;
- promuovere, d'intesa con la DMP, specifiche iniziative finalizzate a raccogliere in maniera attiva il giudizio degli utenti, sulle modalità e sulla qualità delle prestazioni erogate.

Articolo 9

Le risposte fornite dall'URP all'utente entro il termine massimo di trenta giorni dalla conclusione dell'intera fase istruttoria, concludono l'iter delle segnalazioni/reclamo.

TITOLO III

(Procedura di riesame delle istanze)

La Commissione Mista Conciliativa

Articolo 10

E' istituita presso la Sede Legale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Cagliari, la Commissione Mista Conciliativa, di seguito più brevemente denominata Commissione.

La Commissione opera con lo scopo preminente di raggiungere la composizione del contenzioso, mirando a reintegrare il cittadino-utente nei propri diritti sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari dell'Azienda.

Articolo 11

Nell'ottica di sviluppare i processi organizzativi tesi a rimuovere le condizioni produttive di disservizi, la Commissione ha il compito di:

- 1) riesaminare i casi oggetto di esposto/reclamo qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto dalle risposte fornite dall'URP;

Sede Legale: Via Ospedale, 54 – 09124 Cagliari

Tel. 0706092511 Fax 0706092344

Partita Iva e C.F. 03108560925



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI CAGLIARI
Direzione Generale



- 2) esaminare i casi per i quali non è stato oggettivamente possibile dare risposta nei tempi stabiliti;
- 3) esaminare, altresì, i casi in cui l'URP con adeguata motivazione (ad es. impossibilità ad acquisire elementi di valutazione durante la fase istruttoria), abbia ritenuto di non essere in grado di fornire un'esauriente risposta all'utente.

Articolo 12

La Commissione Mista Conciliativa dura in carica tre anni; è composta da 8 membri:

- a) il Presidente, nella persona del Direttore Generale dell'Azienda o di un suo delegato;
 - b) il Direttore Sanitario o un suo delegato
 - c) 1 Dirigente Medico di Presidio;
 - d) 1 referente dell'Ufficio Affari Legali dell'Azienda;
 - e) 1 referente dell'URP
 - f) 3 rappresentanti espressione delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela.
- La nomina dei componenti la Commissione spetta al Direttore Generale dell'Azienda. Nelle designazioni delle nomine sono indicati anche i nominativi dei supplenti.
- Per i rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela la nomina avviene su designazione delle Associazioni accreditate presso l'Azienda ai sensi del D.Lgs 502/92.

Articolo 13

Nella procedura di riesame, il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria già svolta e dopo l'eventuale integrazione, con almeno sette giorni di preavviso, invia agli altri componenti la Commissione l'ordine del giorno con gli eventuali allegati di supporto.

Se nel corso della riunione, a conclusione della relazione, la fattispecie viene definita in tutti i suoi aspetti, la Commissione decide. Se invece è indispensabile una contestuale o ulteriore fase istruttoria, la Commissione decide entro la successiva seduta.

Nella procedura di riesame, la Commissione può avvalersi di tutti gli elementi di cui al precedente articolo 6 delle presenti Linee Guida. Può altresì:

- sentire l'attore della segnalazione/reclamo o l'Associazione o Organismo di tutela che lo assiste;
- sentire i responsabili degli uffici interessati dalla segnalazione/reclamo e/o gli autori dei comportamenti.

Le funzioni di segreteria sono svolte dall'URP.

Articolo 14

Le conclusioni della Commissione devono evidenziare se esse sono state assunte all'unanimità o a maggioranza. In quest'ultima ipotesi dovranno essere evidenziate, in apposito verbale, le opinioni di dissenso.

Le conclusioni della Commissione, se fatte proprie dal Direttore Generale, sono comunicate dal medesimo ai soggetti interessati. Qualora il Direttore Generale non le condivida, ne richiede il riesame alla Commissione, indicando i motivi del suo dissenso. La Commissione riesamina il caso sulla base delle valutazioni del Direttore Generale.

Le conclusioni della Commissione sono comunicate dal Direttore Generale ai soggetti interessati.