

**REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA
AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA PISANA**

TITOLO I – FINALITA' DELLA PUBBLICA TUTELA

Art. 1 Principi

Art. 2 Reclamo e miglioramento della qualità dei servizi

TITOLO II – PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Art. 3 Titolari del diritto di tutela

Art. 4 Modalità con cui può essere richiesta la tutela

Art.5 - Tempi di presentazione

TITOLO III – ADEMPIMENTI DELL'URP

Art. 6 Procedura di esame dei reclami

Art.7 - Attività istruttoria

Art. 8 - Risposta all'utente

Art. 9 - Reclami tecnico-professionali

Art. 10 - Relazione di pubblica tutela

TITOLO IV - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art.11 - Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa

Art. 12- Composizione della Commissione Mista Conciliativa

Art. 13 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

TITOLO V – IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Art. 14 - Funzioni del Difensore Civico Regionale.

TITOLO I – FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA

Art. 1 Principi

1.L'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana (indicata anche come AOUP o Azienda), si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti dei loro servizi in merito a quanto stabilito nella Carta dei servizi sanitari, adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995 , nonché secondo quanto disposto dall'art. 14 del D. Lgs 502/92 e s.m.i.

La tutela è garantita anche sulla base dei contenuti della Carta dei Diritti e dei Doveri dei cittadini

2. Al fine di garantire la tutela dei cittadini nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate dall'Azienda sono ammessi reclami e segnalazioni.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi socio-sanitari.

Il **reclamo** è una comunicazione formale di disservizio, sottoscritta ed indicante i dati della persona che sporge reclamo ed implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda a firma del Direttore Generale o suo delegato.

I reclami sono registrati secondo la classificazione prevista dall'“Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici” , seguendo la “Tassonomia del sistema regionale di ascolto e informazione ai cittadini” di cui alla DGRT n. 184 del 17/02/2020.

La **segnalazione** di un disservizio è un'osservazione, un rilievo che non attiva la procedura tipica del reclamo e che si risolve di solito con una risposta di cortesia all'interessato da parte della U.O. Relazioni con il Pubblico/Ufficio Tutela , preceduta, se necessario, da breve attività istruttoria.

3. L'AOUP riconosce agli utenti dei suoi servizi due livelli di tutela:

- a) la U.O. Relazioni con il Pubblico (indicata anche come URP), in prima istanza;
- b) la Commissione Mista Conciliativa (indicata d'ora innanzi anche come CMC) in seconda istanza.

In conformità alle direttive di cui alla DGRT 996/2016, il presente regolamento aziendale definisce le funzioni dell'URP e della Commissione Mista Conciliativa, nonché i rapporti tra gli stessi e con gli altri organismi e/o strutture dell'Azienda.

Fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente sulla base del reclamo ricevuto, l'URP può attivare procedure di gestione diretta del reclamo diverse da quelle delineate di seguito, anche promuovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri fra utenti e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti (gestione partecipata)

4.L'AOUP rende pubbliche le modalità con cui può essere richiesta la tutela, anche attraverso il sito aziendale:-

5.Al fine di facilitare la tutela ai sensi dell'art.14, comma 5, del D.lgs. 502/92 l' AOUP stipula protocolli d'intesa con le Associazioni di volontariato e tutela (ETS) prevedendo, fra l'altro, la disponibilità di spazi all'interno dell'azienda, in condivisione tra le suddette associazioni, per l'attività di informazione, tutela ed assistenza svolta dalle medesime.

6. La presentazione del reclamo non sostituisce la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale e/o amministrativa e non ne interrompe i termini, come richiamato dall' art. 14 D.lgs 502/92 comma 5.

7. I reclami, che riguardano fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi socio-sanitari che intrattengono con l'AOUP specifici rapporti, sono inoltrati all'URP dell'AOUP, quale Azienda contraente le prestazioni. L'accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con AOUP deve prevedere ed assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dalle direttive regionali di cui alla citata DGRT 996/2016 e di cui al presente regolamento.

8.L'acquisizione, il trattamento e la divulgazione dei dati personali relativi all'applicazione del presente regolamento sono effettuati, da parte dei soggetti coinvolti nelle varie fasi del procedimento, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali .

9. Ferma la facoltà della Regione Toscana di utilizzare reclami e segnalazioni ricevuti per affrontare tematiche specifiche di valenza regionale, tutti i reclami pervenuti alla Regione, inerenti problematiche di interesse aziendale, sono trasmessi direttamente all'AOUP per gli adempimenti necessari.

I reclami pervenuti alla Presidenza della Regione sono trasmessi all'Assessorato al Diritto alla Salute e Sanità, che li gestisce con le modalità sopra indicate.

Art. 2 Reclamo e miglioramento della qualità dei servizi

1.L'AOUP riconosce come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini, si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni.

2. Sia i reclami che le segnalazioni, sono utilizzati dall'AOUP, come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari.

L'URP e la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con l' U.O. Qualità e Accreditamento, propongono eventuali modifiche organizzative all'Azienda stessa.

3. L'URP invia, con cadenza annuale , specifica reportistica dei reclami alle Direzioni Dipartimentali ed all' U.O. Qualità e Accreditamento.

TITOLO II: PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Art. 3 Titolari del diritto di tutela

1.La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati da AOUP o dai professionisti che erogano prestazioni per conto dell'Azienda stessa o dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda.

La richiesta di tutela può essere inoltrata direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, Associazioni di volontariato e tutela (ETS) , nel rispetto delle norme dettate dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. e dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, nel caso di reclami presentati per il tramite di Associazioni di volontariato e tutela (ETS), queste ultime sono tenute a dichiarare formalmente di essere state autorizzate dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano, ad agire per conto e in nome dell'utente e ad avere copia della risposta da inviare dall' all'utente stesso.

Nel caso di reclami presentati da parenti o affini dell'utente cui si riferisce il disservizio è necessaria l'autorizzazione dell'utente stesso.

Art. 4 Modalità con cui può essere richiesta la tutela

1. I soggetti individuati dall'art.3, esercitano il proprio diritto con:

a) comunicazione scritta indirizzata alla Direzione Aziendale o direttamente alla U.O. Relazioni con il Pubblico, anche mediante l'utilizzo di modelli *on line* predisposti dall'Azienda;

- per e-mail ad urp.sanita@ao-pisa.toscana.it

- consegnata a mano presso la U.O. Relazioni con il Pubblico /Ufficio Tutela Santa Chiara (Piano terra edificio 9 - Via Roma 67) o i Punti Informazione Accoglienza dello stabilimento ospedaliero di Cisanello (ingresso edificio 10 , piano terra ; edificio 120 - via Paradisa 2);

- trasmessa per posta all'indirizzo Via Roma 67 - 56126 Pisa;

- trasmessa alla casella di posta elettronica certificata pec-aoupisana@legalmail.it;
- trasmessa al fax 050-993897 ;

b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. In questo caso il personale dell'URP dovrà invitare l'utente alla sottoscrizione del reclamo e all'invio del medesimo secondo le modalità suddette.

2. Nel recepire l'istanza di tutela il richiedente è messo a conoscenza, da parte degli operatori URP, dell'eventuale rilevanza penale dei fatti segnalati.

3. Qualunque interlocutore aziendale, diverso dall'URP, che riceva un reclamo di qualsiasi natura dovrà inoltrarlo all'URP.

4. I casi ancora aperti, riferiti ad un disservizio, gestiti direttamente dall'URP che trovano un'immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami, vengono registrati come "prese in carico".

5. I reclami anonimi, le "prese in carico" e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dall'Azienda nell'ambito del proprio compito istituzionale, per il tramite dell'URP, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l' AOUP si propone all'utenza, in raccordo con le strutture aziendali competenti.

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'AOUP può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

TITOLO III: ADEMPIMENTI DELL'URP

Art. 6 Procedura di esame dei reclami

1. L'URP riceve i reclami e in prima istanza provvede ad analizzarli al fine di:

- a) predisporre l'attività istruttoria come indicato al successivo articolo 7;
- b) individuare i reclami tecnico-professionali e trattarli come specificato nell'art.9;
- c) dare sollecita risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione. L'URP ne dà comunque informazione ad ogni Direttore o Responsabile delle strutture interessate;
- d) 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 o suo delegato la risposta definitiva da inviare all'autore del reclamo o ai diretti interessati, se diversi dai proponenti il reclamo;
- e) inviare alla struttura aziendale competente in tema di adempimenti privacy – attualmente individuata nella U.O. Internal Audit - i reclami inerenti ipotesi di violazione del diritto alla riservatezza degli assistiti connesse alla erogazione delle prestazioni sanitarie;
- f) inviare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza le pratiche attinenti i profili d'interesse;
- g) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda alla Direzione Aziendale e consegnare copia della relativa documentazione all'U.O. Legale;
- h) rilasciare eventuali bonus, se dovuti, come stabilito dalla normativa della Carta dei Servizi;
- i) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza;

- j) attivare anche -fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto - procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, anche promuovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti (gestione partecipata).
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 (ETS).
 4. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti.
 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 del caso.

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 una relazione sull'evento o fatto rappresentato dall'utente al Direttore o Responsabile della struttura interessata, nonché pareri tecnici agli esperti aziendali competenti;
 - accedere agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari.
2. Il Direttore o Responsabile della struttura interessata è tenuto a fornire una relazione utile alla formulazione della risposta all'utente e proporre eventuali azioni di miglioramento

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**. La risposta inviata all'utente è trasmessa con nota firmata dal Direttore Generale dell'Azienda, o suo delegato.

Nella suddetta risposta, deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame alla Commissione Mista Conciliativa
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.

Art. 9 - Reclami tecnico-professionali

1. I reclami tecnico-professionali sono:
 - a) reclamo tecnico-professionale senza richiesta di risarcimento danni o con riserva dello stesso;
 - b) reclamo misto, senza richiesta di risarcimento o con riserva dello stesso, in cui oltre ad aspetti tecnico professionali sono presenti anche aspetti organizzativo-relazionali.
2. Per la trattazione di questa tipologia di reclamo l'URP si avvale di un supporto tecnico garantito dalla Direzione Sanitaria, sia nella fase di istruzione del medesimo, sia nella fase di valutazione della risposta.

3. Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto della risposta aziendale può decidere di fare riesaminare la propria pratica. Il soggetto incaricato del riesame dei reclami tecnico – professionali è il Difensore Civico Regionale, che si avvale di un proprio gruppo di esperti.

4. Nella risposta al cittadino deve essere indicata la possibilità di chiedere il riesame al Difensore Civico Regionale

5. AOUP trasmette al Difensore Civico Regionale le informazioni relative ai reclami tecnico professionali per gli aspetti di competenza; a tal fine la Regione Toscana garantisce al Difensore Civico gli idonei strumenti informatici per esercitare le funzioni di monitoraggio in raccordo con il Centro Regionale del Rischio Clinico.

6. La Regione Toscana garantisce altresì al Difensore Civico l'attivazione dei necessari strumenti di consulenza specialistica sanitaria e medico legale.

7. Per la gestione diretta delle richieste di risarcimento per responsabilità civile verso terzi e operatori (contenzioso stragiudiziale) si fa riferimento alla DGRT 1203/2009, alla DGRT 1234/2011 ed alla DGRT 62/2014

Art. 10 - Relazione di pubblica tutela

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, alla Direzione Sanità Welfare e Coesione Sociale, al Difensore Civico Regionale, alla Commissione Mista Conciliativa e al Comitato di Partecipazione istituito presso l'AOUP .

TITOLO IV - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art.11 - Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione Mista Conciliativa (CMC), in collaborazione con la U.O. Relazioni con il Pubblico, ha la funzione di cooperare alla corretta informazione del cittadino sugli strumenti di tutela, di coadiuvare l'azienda nella gestione del conflitto su aspetti relazionali e di facilitare un percorso di cittadinanza attiva, anche attraverso una autonoma attività mediativa, nonché approfondire e promuovere aspetti attinenti al miglioramento della qualità dell'organizzazione sanitaria e socio-sanitaria.

2. Nell'ambito delle finalità sopra enunciate, la CMC ha gli specifici compiti di esaminare e/o riesaminare:

- a) i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti;
- b) i casi oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta al suo reclamo da parte del Direttore Generale o suo delegato;
- c) i fatti oggetto del reclamo per i quali l'URP abbia ritenuto opportuno in ragione della complessità e della delicatezza della materia, rimettere alle competenze della Commissione Mista Conciliativa;
- d) le problematiche generali relative anche a reclami ricorrenti dalle quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito all'organizzazione, funzionamento ed alla qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Nell'esame di tali reclami la CMC può raccordarsi con il Comitato Aziendale di partecipazione, con le strutture aziendali del rischio clinico ed il Centro regionale per le criticità relazionali.

3. La Commissione Mista Conciliativa, fatti salvi i casi di minore complessità e/o che hanno carattere di routine, già trattati dall'URP e con questo eventualmente valutati in merito alla rilevanza, esercita la sua competenza nei seguenti casi:

a) reclami inerenti a ipotesi di lesione alla dignità della persona umana, del diritto all'umanizzazione delle prestazioni sanitarie e all'informazione sulle modalità di fruizione di servizi, prestazioni e percorsi assistenziali, di violazione della riservatezza e in genere di tutto quanto attiene agli ambiti della comunicazione e relazione;

b) reclami inerenti ai tempi di attesa delle prestazioni, e presunte criticità organizzative di servizi ospedalieri ed extraospedalieri determinanti carenze o difformità, in ambito aziendale, dei tempi di erogazione dei LEA e in genere di tutto quanto attiene agli ambiti dell'organizzazione dei servizi sanitari e socio- sanitari.

Art.12 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa

1. La CMC è composta di norma da 7 membri titolari e relativi sostituti:

a) il Presidente;

b) tre rappresentanti delle Associazioni di volontariato e tutela (ETS) accreditate presso l'Azienda, due di tutela e uno di volontariato;

c) tre dipendenti dell'Azienda.

2. Il Presidente della CMC è il Difensore Civico Regionale o un suo delegato. Il sostituto del Presidente è un delegato del Difensore civico Regionale.

3. La nomina dei membri della Commissione Mista Conciliativa spetta al Direttore Generale, il quale vi provvede:

a) per i tre membri rappresentanti le Associazioni di volontariato e di tutela (ETS) e dei loro sostituti, su designazione del Comitato aziendale di partecipazione;

b) per i tre membri rappresentanti dell'Azienda (e dei loro sostituti), in modo diretto, garantendo di norma la presenza di un componente della direzione sanitaria, competente sui percorsi organizzativo amministrativi e socio-sanitari. Per tali membri, la partecipazione alle riunioni rientra tra gli obblighi di servizio;

c) per il Presidente della CMC e del sostituto su indicazione dei nominativi da parte del Difensore civico regionale o in caso di *vacatio* dal Segretario generale del Consiglio regionale che lo rappresenta.

I nominativi dei titolari e sostituti vengono ufficializzati entro 45 giorni dalla formale richiesta dell'Azienda, sia in caso di prima istituzione che di rinnovo.

4. Le CMC dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest e dell'AOUP, Azienda Ospedaliero Universitaria di riferimento sul territorio, collaborano per la gestione di esposti o problematiche che vedono coinvolte strutture di entrambe le aziende, individuando le più efficaci e celeri modalità organizzative di presa in carico e risposta all'utente.

5. L'azienda USL Toscana Nord Ovest e l'AOUP valutano altresì l'opportunità di istituire una CMC congiunta.

6. La CMC rimane in carica per 3 anni e i membri titolari non possono espletare più di due mandati consecutivi.

7. I membri esterni della Commissione Mista Conciliativa hanno diritto al rimborso spese, corrisposte secondo la vigente regolamentazione aziendale.

8. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, il Presidente ed i membri titolari e supplenti della Commissione Mista Conciliativa (sia interni che esterni), nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali, operano in qualità di incaricati del trattamento. I membri della Commissione sono sempre tenuti alla riservatezza sulle notizie di cui siano venuti in possesso nell'adempimento del loro ruolo.

9. L'Azienda, autonomamente o in collaborazione con altre Aziende, Regione Toscana e Difensore Civico Regionale, provvede a organizzare percorsi formativi per i componenti la CMC, sui temi

dell'organizzazione sanitaria e socio-sanitaria, diritti dei pazienti, tutela e metodologie/tecniche di mediazione del conflitto.

Art.13 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

1. L'Azienda provvede al funzionamento della CMC con le risorse necessarie. Le funzioni di segreteria, di supporto e di eventuale istruttoria integrativa sono svolte dall'URP.

2. Il Presidente della Commissione Mista Conciliativa, in caso di reclamo che evidenzi aspetti conflittuali-relazionali o necessità di approfondimento di quanto esposto nella documentazione, qualora sia ritenuto opportuno o comunque richiesto dagli interessati, chiede di partecipare alla seduta:

- a) all'autore del reclamo e/o all'organismo di tutela o all'associazione di volontariato che lo assiste;
- b) ai responsabili dei servizi interessati o agli autori dei comportamenti lamentati;
- c) agli altri soggetti che si ritengono utili all'approfondimento del caso trattato.

3. Il Presidente valuta inoltre l'opportunità di promuovere un incontro mediativo fra i soggetti interessati, in forma congiunta o disgiunta. Questo incontro dovrà essere esperito entro 30 giorni dalla richiesta di riesame da un collegio ristretto di componenti la Commissione, formato da non più di due componenti, tra quelli già indicati dalla CMC. Il collegio ristretto provvederà a relazionare alla CMC in composizione plenaria, alla quale resta in carico la funzione deliberativa.

Le sedute, alle quali viene convocato l'autore del reclamo o gli incontri mediativi, hanno luogo presso una sede aziendale situata almeno nella zona di residenza /domicilio dell'istante, laddove ciò non sia possibile l'azienda gli riconosce il rimborso spese del viaggio o la possibilità di utilizzare strumenti telematici.

4. La CMC dopo aver provveduto, se necessitante, con strumenti di tipo informativo-mediativi, è tenuta ad esprimersi con atto deliberativo, sia sul singolo caso sia sulle problematiche connesse e/o implicate, formulando al Direttore Generale dell'Azienda specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate.

La CMC, avendo una funzione di monitoraggio sul livello di adeguamento delle strutture alle soluzioni proposte, riceve periodicamente dal Direttore Generale dell'azienda specifica informativa di quanto attuato.

5. Durante la fase del riesame e prima della deliberazione, la CMC può decidere di comunicare formalmente o informalmente al reclamante lo stato della pratica tramite l'URP, al fine di aggiornarlo periodicamente dell'attività svolta e delle ragioni della tempistica.

6. La CMC delibera validamente con la presenza di 5 membri, purché sia presente il Presidente e sia pari la rappresentanza di entrambe le componenti della Commissione. La delibera è redatta a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.

7. La Commissione Mista Conciliativa delibera, di norma, entro **60 giorni** dalla richiesta di attivazione e invia immediatamente al Direttore Generale dell'Azienda la delibera per gli adempimenti di sua competenza.

8. Il Direttore Generale, se accetta il contenuto della delibera della CMC, lo comunica a tutti i soggetti interessati, comprese le Associazioni di volontariato e di tutela (ETS) che hanno eventualmente assistito l'autore del reclamo entro un tempo massimo di 10 giorni dall'acquisizione della delibera della Commissione.

Le decisioni riguardanti gli iscritti agli albi professionali, relative a questioni che attengono agli aspetti etici e deontologici, sono trasmesse agli Ordini e ai Collegi interessati.

9. Se il Direttore Generale non condivide il contenuto della delibera, entro 10 giorni dalla ricezione ne richiede il riesame alla CMC, indicando i motivi del suo dissenso. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale. Il decorso del termine di 10 giorni dal ricevimento della

decisione della Commissione da parte del Direttore Generale senza richiesta di riesame o proroga costituisce silenzio assenso.

Il Presidente della CMC comunica all'utente l'esito del procedimento.

10. Il Direttore Generale entro 60 giorni dal ricevimento della delibera della CMC, informa la CMC dei provvedimenti eventualmente adottati.

11. Per quanto non espressamente previsto dal presente atto, la CMC, all'atto del proprio insediamento sancisce le regole per il proprio funzionamento in un apposito regolamento. Il regolamento viene trasmesso in copia al Difensore Civico Regionale e alla Regione Toscana, Direzione Sanità Welfare e Coesione Sociale.

TTITOLO V - IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Art. 14 - Funzioni del Difensore Civico Regionale.

1. Il Difensore Civico Regionale interviene:

- a) per la trattazione dei reclami in materia tecnico professionale, ai sensi dell'art. 9;
- b) per esaminare, anche coinvolgendo, se del caso, i competenti uffici presso la Direzione Sanità Welfare e coesione sociale, gli aspetti connessi a questioni organizzative di ordine generale, emergenti dai reclami ricevuti direttamente o anche d'ufficio.

2. Il Difensore Civico Regionale, nel caso in cui il cittadino si rivolga direttamente a lui, trasmette il reclamo all'URP di competenza che provvede a svolgere l'istruttoria e ad inviare gli esiti della stessa all'utente e per, conoscenza, al Difensore Civico della Regione Toscana e alla Direzione Sanità Welfare e Coesione Sociale.

3. Il Difensore Civico Regionale ha accesso a tutti i documenti relativi al caso in esame, ivi compresi quelli coperti da segreto di ufficio, ai sensi della L.R.T. 19/2009 e della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

4. Il Difensore Civico Regionale provvede inoltre a:

- a) istituire un archivio di tutte le decisioni delle Commissioni Miste Conciliative della Regione, di cui dà conto nella sua relazione annuale;
- b) convocare periodiche riunioni di coordinamento con i Presidenti delle CMC, qualora tali funzioni siano delegate, al fine di garantire comportamenti conformi nei vari procedimenti e di elaborare adeguate risposte a problematiche di carattere generale;
- c) esercitare interventi d'ufficio nei confronti delle commissioni secondo quanto previsto dalla L.R.T. 19/2009, anche per eliminare eventuali disparità di trattamento.

5. Nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali il Difensore Civico Regionale opera ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali

