

## LA GESTIONE DEI RECLAMI ALL'INTERNO DELLA SDS VALDERA

Ogni cittadino e destinatario dei servizi e degli interventi afferenti le attività del Consorzio Società della Salute della Valdera ha il diritto di essere informato circa le azioni da mettere in atto per l'espressione di reclami relativi a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accesso alle prestazioni e/o per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino l'utilizzo dei servizi stessi.

A tale scopo il personale delle strutture interessate dal reclamo, oltre a cercare di risolvere tempestivamente il problema segnalato, ha il dovere di informare l'utente della possibilità di presentare esposto scritto indicando le modalità di presentazione e i riferimenti degli uffici/organi da contattare. Tali riferimenti, insieme ad una sintesi delle procedure che regolano la gestione degli esposti scritti, sono inoltre disponibili su di un apposito documento informativo (**depliant con informazioni tutela e riferimenti uffici/organi competenti**) diffuso presso i punti di accesso e di erogazione dei servizi.

La gestione degli esposti scritti all'interno della Società della Salute della Valdera è regolata dalle procedure riportate nelle pagine seguenti e da quelle riportate nella Carta dei servizi sanitari e sociali dell'azienda USL 5 di Pisa.

Gli esposti scritti possono essere presentati dall'utente interessato e/o dalle Associazioni di Volontariato e Tutela degli utenti presenti sul territorio della zona Valdera. **Per la presentazione dell'esposto scritto gli utenti possono usufruire del supporto del Comitato di Partecipazione della SdS Valdera**, organo statutariamente previsto per la tutela degli utenti, facendone richiesta ai riferimenti riportati sui depliant informativi.

**L'esposto scritto potrà essere presentato presso l'URP dell'Azienda USL 5 o presso l'Ufficio Comune della Valdera**, che fungeranno da punti di raccolta per tutte le attività afferenti la SdS Valdera (*vedi nota 1*).

**La risposta agli esposti scritti**, firmata dal Dirigente Responsabile del settore interessato dall'esposto, è di norma garantita in forma scritta entro un periodo di **30 giorni solari dalla data di presentazione dell'esposto stesso** (per gli esposti di competenza dell'URP dell'azienda USL5, il termine di risposta di norma fissato a 30 giorni solari, può nei casi più complessi essere esteso a 60 giorni solari previa comunicazione all'utente).

Qualora **non vengano rispettati i termini suddetti**, o se il destinatario **segnala come non soddisfacente la risposta ricevuta**, l'esposto viene trasmesso ad una **Commissione Mista Conciliativa** (*vedi nota 2*), formata da rappresentanti dei servizi e degli utenti e presieduta da un Difensore Civico in qualità di terza parte, che riesamina e assume decisioni sul caso (*vedi nota 3*).

**Il Comitato di Partecipazione analizza periodicamente gli esposti ricevuti e le relative risposte fornite**, al fine di monitorare le attività di tutela svolte e di elaborare eventuali richieste e/o proposte di miglioramento per gli uffici/strutture coinvolte negli esposti.

**Il Comitato di Partecipazione e lo Staff di Direzione della SdS Valdera, con cadenza annuale, elaborano un rapporto sull'attività di tutela svolta.**

### Note

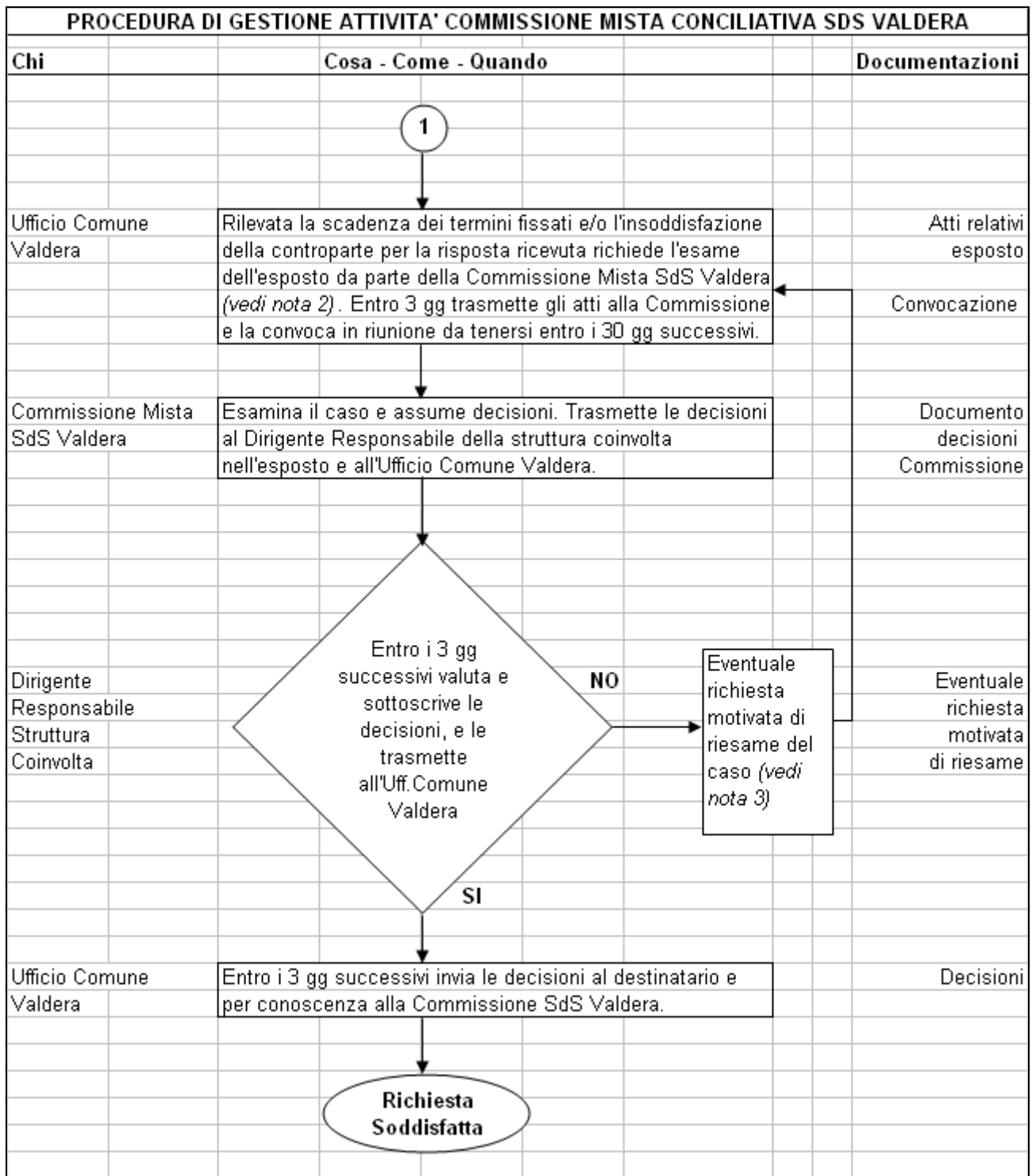
**1.** L'URP dell'azienda USL 5 gestirà gli esposti relativi a attività/servizi di propria competenza (forniti direttamente e/o appaltati); l'Ufficio Comune della Valdera gestirà invece gli esposti relativi a attività/servizi di competenza (forniti direttamente e/o appaltati) dei 15 comuni della Zona Valdera. I due uffici provvederanno tempestivamente all'eventuale scambio delle pratiche ricevute di competenza dell'altro ufficio.

**2.** Le procedure adottate da URP azienda e Ufficio Comune Valdera, seppur diverse tra loro, prevedono entrambe un termine di risposta di norma limitato a 30 giorni solari (estendibili previa comunicazione all'utente ad un massimo di 60 giorni solari nei casi più complessi di competenza dell'azienda USL 5) e l'eventuale passaggio alla Commissione Mista Conciliativa in caso di non rispetto dei termini o di non soddisfazione dell'utente rispetto alla risposta ricevuta. La Commissione Mista Conciliativa per le attività di competenza dell'URP azienda e quella per le attività di competenza dell'Ufficio Comune Valdera sono diverse e operano in maniera distinta, anche se prevedono in entrambi i casi la rappresentanza dell'utente, dei servizi e la presidenza del Difensore Civico in qualità di terza parte.

**3.** Nota bene: la presentazione di reclamo non sostituisce la possibilità, per l'utente, di intraprendere vie legali.

**PROCEDURA DI GESTIONE DEGLI ESPOSTI SDS VALDERA**

Chi	Cosa - Come - Quando	Documentazioni
Utente e/o Comitato di Partecipazione e/o singola Associazione Volontariato-Tutela	Presenta esposto a Ufficio Comune Valdera o URP azienda	Esposto scritto
URP azienda e Ufficio Comune Valdera	Riceve l'esposto, rilascia copia per ricevuta e registra l'esposto sull'apposita modulistica. Analizza l'esposto, e lo trasmette tempestivamente all'altro ufficio competente della SdS Valdera nel caso sia relativo a uffici/strutture non di propria competenza.	Mod. registraz. esposti
	<p>Interessa URP azienda usl?</p> <p><b>SI</b> → <b>Inizio procedura URP azienda usl (vedi nota 1)</b></p> <p><b>NO</b> ↓</p>	
Ufficio Comune Valdera	Entro i 3 gg successivi inoltra l'esposto alla struttura coinvolta chiedendo controdeduzioni. Inoltra l'esposto, privo dei dati personali, al Comitato di Partecipazione.	Esposto. Mod.reg. esposti Lettere
Dirig. Responsabile Struttura coinvolta	Entro i 7 gg successivi invia la propria proposta di risposta all'Ufficio Comune Valdera	Proposta di risposta
Ufficio Comune Valdera	Entro i 3 gg successivi esamina la proposta di risposta ricevuta dalla struttura interessata.	Esposto e proposta risposta
	<p>Risposta adeguata?</p> <p><b>NO</b> → <b>Trascorsi 27 gg?</b></p> <p><b>SI</b> ↓</p>	
Ufficio Comune Valdera	Entro i 3 gg successivi invia la risposta al destinatario. Inoltra la risposta, priva dei dati personali, al Comitato di Partecipazione.	Risposta
Utente e/o Comitato di Partecipazione e/o singola Associazione Volontariato-Tutela	<p>Valuta la risposta</p> <p><b>NO</b> → ①</p> <p><b>SI</b> ↓ <b>Reclamo Soddisfatto</b></p>	
	<p>Trascorsi 27 gg?</p> <p><b>NO</b> → ①</p> <p><b>SI</b> ↓ ①</p>	



**Note alle procedure Gestione degli Esposti e Gestione Attività Commissione Mista Conciliativa SdS Valdera**

1. La "Procedura URP azienda USL" a cui si fa riferimento nella pagina precedente è la procedura di gestione degli esposti in vigore all'interno dell'Azienda USL 5 (descritta nella carta dei servizi pubblicata dall'azienda, a cui si rimanda per ulteriori informazioni).

Secondo tale procedura saranno trattati gli esposti inerenti le attività gestite e/o appaltate dall'azienda USL 5. Gli esposti relativi alle attività gestite dall'azienda sanitaria USL 5, pur sviluppandosi attraverso propria procedura, prevedono comunque risposta di norma garantita entro 30 gg (estendibili nei casi più complessi a 60 giorni solari previa comunicazione all'utente) ed eventuale ricorso ad una propria Commissione Mista Conciliativa.

2. Nella Commissione Mista Conciliativa della SdS Valdera le due controparti sono rappresentate da componenti dello Staff di Direzione della SdS Valdera e dal Comitato di Partecipazione. La terza parte è invece rappresentata da un Difensore Civico, scelto a rotazione tra quelli in carica nei 15 comuni della Zona Valdera.

3. L'eventuale richiesta motivata di riesame del caso effettuata dal Dirigente Responsabile della struttura coinvolta alla Commissione Mista Conciliativa può essere formulata una sola volta per il caso in esame.