

Azienda Sanitaria  
Regionale Molise



**ASREM**

# Regolamento di composizione e funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

# REGOLAMENTO DI COMPOSIZIONE E FUNZIONAMENTO

## Art. 1 – Commissione Mista Conciliativa (CMC)

La Commissione Mista Conciliativa (CMC) è un organismo di tutela di secondo livello, competente per l'esame delle osservazioni, denunce e reclami contro atti o comportamenti che limitano o negano la dignità dei cittadini e la fruibilità delle prestazioni sanitarie che incidono sulla qualità dei servizi.

## Art. 2 - Composizione

La Commissione Mista Conciliativa dell'ASReM è composta da 5 membri:

- il Difensore Civico Regionale, o suo delegato, che assume la carica di Presidente della Commissione;
- n. 1 rappresentante della Regione Molise nella figura del Direttore dell'Osservatorio sulla Qualità dei Servizi Sanitari o suo delegato;
- n. 2 rappresentanti dell'ASReM nelle figure del Direttore Sanitario ASReM e del Direttore dell'U.O.C. Privacy-URP o loro delegati;
- n. 1 rappresentante delle Associazioni di Volontariato e Tutela o suo delegato, operanti sul territorio dell'Azienda, regolarmente iscritte negli elenchi regionali, eletto dall'Assemblea delle Associazioni;

Le funzioni di segretario verbalizzante della Commissione sono svolte dal funzionario dell'URP territorialmente competente.

Le deleghe devono essere affidate di volta in volta.

La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore Generale .

## Art. 3 – Modalità di funzionamento della Commissione

La Commissione resta in carica per tre anni.

I componenti che, a qualsiasi titolo, risultino decaduti vengono periodicamente sostituiti.

I componenti decadono dalla carica per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.

I membri, durante tale mandato, sono sostituiti solo se non ricoprono più il loro ruolo nell'Azienda, nell'Ente Regione o nella Associazione di appartenenza.

I componenti della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano a conoscenza per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle vigenti leggi.

La C.M.C. si riunisce validamente purché siano presenti il Presidente (o il suo sostituto) ed almeno tre componenti.

L'Azienda provvede al funzionamento della Commissione con le risorse necessarie. Le funzioni di segreteria sono svolte dall'U.R.P. che mette a disposizione della C.M.C. una figura professionale con adeguate competenze.

La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio che risultano a carico dell'Ente di appartenenza.

## Art. 4 - Finalità

La Commissione Mista Conciliativa svolge un ruolo di tutela di secondo livello e si attiva dopo che è stata esperita la procedura di gestione dei reclami come da Regolamento di Pubblica Tutela aziendale.

- Riesamina i casi oggetto di reclamo o segnalazione qualora l'utente, singolarmente o per il tramite delle associazioni di volontariato o di tutela dei diritti dei cittadini, si sia dichiarato insoddisfatto della definizione del reclamo e lo abbia formalmente comunicato, esponendo anche adeguata motivazione, all'URP entro 15 giorni (quindici) dalla comunicazione della risposta a seguito della procedura di prima istanza;
- formula proposte di mediazione per eventuali controversie fra Azienda Sanitaria e cittadino riguardo le modalità di erogazione delle prestazioni e la tutela dei diritti, riconosciuti dalla carta dei Diritti e dei Doveri dei Cittadini;
- esamina i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela;
- esamina i fatti oggetto del reclamo per i quali l'URP abbia ritenuto opportuno, in ragione della complessità e della delicatezza della materia, rimettere alla decisione della CMC;
- esamina problematiche generali relative a singoli episodi e/o eventi sentinella dai quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito al funzionamento di una determinata struttura;
- indica al Direttore Generale l'opportunità di approfondire nelle sedi opportune gli aspetti connessi alla necessità di apportare modifiche organizzative generali, a questioni che possono avere rilievo di ordine disciplinare, deontologico, penale, di responsabilità civile.
- propone interventi o azioni migliorative dei servizi offerti nell'interesse della popolazione

Non rientrano nella competenza della CMC le evidenze che comportano valutazioni di carattere tecnico professionale relative agli interventi sanitari e connesse a richieste di risarcimento danni.

La Commissione può richiedere chiarimenti ai Direttori o Dirigenti responsabili delle singole funzioni e fornire pareri e indicazioni sui criteri adottati dall'Azienda per rispondere alle istanze degli utenti.

La lettera di risposta all'utente è sottoscritta congiuntamente dal presidente della CMC e dal Direttore Generale ASReM o loro delegati.

### **Art. 5 - Procedura di riesame**

Il Presidente, dopo aver ricevuto le segnalazioni dall'URP, acquisisce tutta la documentazione relativa all'istruttoria già svolta.

Il Presidente convoca la Commissione e invia ai membri l'ordine del giorno con la relativa documentazione, almeno 7 (sette) giorni prima della riunione, da tenersi presso la sede amministrativa aziendale ASREM.

Se, al termine della riunione la questione risulta sufficientemente chiara in tutti i suoi aspetti, la Commissione decide. Se invece ritenesse necessario un approfondimento, la Commissione potrà disporre l'audizione delle persone ritenute necessarie e procedere ad un'ulteriore istruttoria, avvalendosi eventualmente anche degli Ordini o dei Collegi professionali.

Alla riunione, nella fase delle relazioni e della discussione, possono partecipare la parte interessata al reclamo nonché i soggetti del cui atto o comportamento la Commissione è chiamata a decidere; l'una e gli altri hanno facoltà di farsi accompagnare da un patrocinatore o da persona di propria fiducia.

Di ogni incontro verrà redatto verbale sottoscritto dai presenti.

### **Art. 6 - Decisione**

La Commissione decide di norma entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento dell'istanza. Le decisioni sono redatte da chi ha presieduto la CMC.

La decisione della Commissione deve contenere l'indicazione se sia stata adottata all'unanimità o a maggioranza ed è verbalizzata. A parità di voto prevale il parere del Presidente. I membri che hanno votato contro o si sono astenuti possono verbalizzare il motivo del loro dissenso.

I verbali della Commissione sono atti interni e non sono soggetti al diritto di accesso previsto dalla L. 241/90.

La decisione della Commissione viene comunicata dal Presidente entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla sua adozione al Direttore Generale dell'ASReM, ovvero al Dirigente cui la pratica è stata trasmessa per competenza.

Il Direttore Generale, qualora condivida le decisioni della CMC, ne dà comunicazione al Presidente, il quale predisporrà immediatamente comunicazione a firma congiunta da inviarsi all'interessato.

Qualora, invece, il Direttore Generale non condividesse le determinazioni della CMC, ne chiede il riesame indicando i motivi del dissenso. La CMC provvede al riesame e qualora confermasse le proprie decisioni, ne dà comunicazione definitiva al Direttore Generale, rendendole in tal modo esecutive e predisponendo, inoltre, la comunicazione da inviarsi all'interessato, specificando il dissenso della Direzione Generale.

Il Dirigente adito avrà cura di dare formale riscontro alla CMC entro 5 (cinque) giorni lavorativi in ordine allo stato dell'arte, comunicare le azioni intraprese e l'esito finale, di cui verrà informato l'interessato a cura della stessa CMC.

Al ricorrente non è inibito adire a vie legali.

### **Art. 7 - Chiusura del procedimento**

Il Presidente, unitamente alla decisione finale, formula alla Direzione Aziendale proposte di azioni conseguenti per il caso in esame e di azioni conseguenti da intraprendere a scopo preventivo.

L'URP comunica la decisione alle Associazioni di Volontariato ed agli Organismi di Volontariato accreditati presso l'Azienda Sanitaria, ai sensi dell'art. 14 comma 7 del D.Lgs. 502/92 che ne facciano espressa richiesta; la documentazione viene trasmessa priva degli elementi che possano far individuare l'esponente e gli eventuali altri soggetti coinvolti.

### **Art. 8 – Relazione annuale**

L'URP predisponde annualmente una relazione, corredata da dati statistici, circa le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami pervenuti (individuando i punti critici dell'organizzazione aziendale le eventuali proposte al riguardo) che trasmette alla Direzione Aziendale, al Difensore Civico Regionale e al Direttore dell'Osservatorio Regionale sulla qualità dei servizi sanitari.

### **Art 9 – Esercizio della tutela nelle strutture accreditate**

Gli esposti e le segnalazioni riguardanti fatti imputabili a soggetti accreditati erogatori di servizi pubblici sanitari che intrattengono specifici rapporti con l'Azienda Sanitaria sono inoltrati all'URP per i provvedimenti di competenza.

### **Art. 10 – Revisioni e modifiche**

Il regolamento può essere soggetto a revisione e modifica in qualunque momento, sulla base di verifiche periodiche, se ne risulti la necessità. Le modifiche potranno essere apportate previa discussione e approvazione della CMC, regolarmente iscritte all'ordine del giorno. Le modifiche al regolamento, approvate dalla CMC, vengono trasmesse alla Direzione Aziendale che le adotta con atto formale, qualora ne condivida i contenuti.