

REGOLAMENTO DISCIPLINANTE IL FUNZIONAMENTO DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA (CMC)

Art. 1

Composizione della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione Mista Conciliativa, in seguito denominata Commissione, è composta da undici membri titolari e relativi sostituti, così individuati:

- a) il presidente;
- b) cinque rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, 3 per le associazioni di tutela ed 2 per le associazioni di volontariato;
- c) cinque dipendenti dell'Azienda USL Toscana Nord ovest

2. La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore Generale dell'Azienda il quale vi provvede:

- a) per il presidente ed il relativo supplente, su designazione del Difensore Civico Regionale, il Difensore Civico allega alla designazione i curricula dei nominativi proposti.
- b) per i 5 membri rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, su designazione del Comitato Aziendale di Partecipazione, ai sensi della L.R.T 75/2017 "Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nel l'ambito del servizio sanitario regionale . Modifiche alla l.r. 40/2005"
- c) per i 5 membri rappresentanti dell'Azienda Sanitaria 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.

3. Nelle designazioni e nelle nomine vanno indicati i nominativi dei supplenti di ciascuno dei membri della Commissione.

4. Per la gestione di esposti o problematiche che vedono coinvolte sia la Azienda USL Toscana Nordovest che la Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana , le Commissioni Miste Conciliative di entrambe le aziende collaborano nell'individuare le più efficaci e veloci modalità organizzative di presa in carico e risposta all'utente.

5. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali i membri (non dipendenti) della Commissione nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali operano in qualità di incaricati al trattamento.

Art. 2

Ambito di competenza della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione ha il compito di:

- a) riesaminare i casi oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato, entro 30 giorni dal ricevimento della risposta, motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore Generale;
- b) esaminare i casi per i quali non è stata data risposta dall'URP entro i termini previsti (30 giorni dal ricevimento del reclamo, differibili sino a 60 giorni, qualora si rendano necessari, in relazione agli eventi segnalati, accertamenti tecnici richiesti ad esperti esterni all'Azienda);

c) esaminare i fatti oggetto del reclamo per i quali l'URP abbia ritenuto opportuno, anche su indicazione della Direzione Generale, in ragione della complessità e della delicatezza della materia, rimettere la questione, con comunicazione formale, alla decisione della Commissione;

d) esaminare problematiche generali relative a singoli episodi e/o reclami ricorrenti dai quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito al funzionamento di una determinata struttura;

f) indicare al Direttore Generale l'opportunità di approfondire nelle sedi opportune gli aspetti connessi con necessità di modifiche organizzative generali, con questioni che possono avere rilievo di ordine disciplinare, deontologico, penale, di responsabilità civile.

2. La Commissione, 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:

- 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;
- reclami inerenti ai tempi di attesa delle prestazioni, e presunte criticità organizzative di servizi ospedalieri ed extra ospedalieri 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.

3. Non è riconosciuta alla Commissione la trattazione dei reclami attinenti ad aspetti tecnico-professionali. Nei casi in cui la contestazione dell'utente abbia carattere "misto", contenga cioè rilievi di natura tecnico-professionale e relazionale/organizzativa, la Commissione potrà esprimersi limitatamente a questi ultimi.

4. La Commissione è tenuta ad esprimersi, sia sul singolo caso, sia sulle problematiche connesse e/o implicate, formulando anche al Direttore Generale specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate.

Art. 3

Modalità di funzionamento della Commissione

1. La Commissione dura in carica tre anni ed i membri titolari non possono espletare più di due mandati consecutivi.
2. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.
3. I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti .
4. La Commissione si riunisce validamente, purché siano presenti il presidente o il suo sostituto e almeno tre membri interni e tre esterni (quindi complessivamente 7 membri, presidente incluso), al fine di garantire la parità tra componente aziendale e componente in rappresentanza delle Associazioni di Volontariato e Tutela. Qualora il numero dei partecipanti alle riunioni della Commissione non fosse paritetico, un componente della parte in maggioranza, a scelta della stessa parte, si asterrà dalla votazione di eventuali delibere.
5. La Commissione decide, di norma, entro 60 giorni.
6. La Commissione, al fine di formulare il parere di propria competenza, ha facoltà di convocare l'autore del reclamo nonché i soggetti sulle cui azioni o comportamenti la Commissione è chiamata a decidere.

7. L' Azienda provvede al funzionamento della Commissione con le risorse necessarie, mettendo a disposizione della Commissione, per le funzioni di segreteria e di supporto, una figura professionale con adeguate competenze, di norma appartenente all'URP.
8. I membri esterni della Commissione Mista Conciliativa hanno diritto al rimborso spese utilizzando l'apposito modulo allegato 1.
9. Gli incontri della Commissione avvengono di norma presso le sedi aziendali dei centri capoluogo della Azienda USL Toscana Nordovest

Art. 4

Procedura di riesame

1. Il Presidente acquisisce dall'URP che ha gestito il reclamo in prima istanza tutta l'istruttoria svolta e, dopo le verifiche del caso e l'eventuale integrazione, invia, tramite la Segreteria, ai componenti l'ordine del giorno con la relativa documentazione, almeno 10 giorni prima della riunione, indicando per ciascun caso all'O.d.G. i rispettivi relatori che riassumeranno, in seno alla Commissione, gli aspetti salienti del caso loro affidato. I casi verranno assegnati dal Presidente ai membri della commissione rispettando i principi della rotazione e, se possibile, della provenienza territoriale .
2. l'URP provvede a registrare l'istanza in un apposito repertorio (vd allegato2) che consente di tenere sotto controllo lo stato di avanzamento di ciascuna pratica
3. Il Presidente della Commissione, in caso di reclamo che evidenzi aspetti conflittuali-relazionali o una 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 ritengano utili all'approfondimento del caso trattato.
4. Le sedute, alle quali viene convocato l'autore del reclamo o gli incontri mediativi, hanno luogo presso la sede dell'ambito territoriale dell'URP che ha trattato il reclamo in prima istanza così come individuata al comma 9 dell'art.3 del presente regolamento; laddove ciò non sia possibile l'azienda gli riconosce il rimborso spese del viaggio o la possibilità di utilizzare strumenti telematici.
5. La Commissione ha gli stessi poteri istruttori dell'URP. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste della Commissione senza adeguata motivazione.
6. Di norma ogni istanza viene decisa non oltre la seconda riunione ed entro 60 giorni dalla prima seduta nella quale è stato presentato il caso. Tra la prima e la seconda riunione, è completata l'istruttoria.

Art. 5

Tentativo di conciliazione

1. La Commissione promuove, ove possibile, un tentativo di conciliazione tra le parti.
2. Il Presidente valuta con i membri della Commissione l'opportunità di promuovere un incontro conciliativo fra i soggetti interessati, in forma congiunta o disgiunta.

3. L'incontro dovrà essere esperito entro 30 giorni dalla richiesta di riesame da un collegio ristretto formato comunque almeno dal presidente, un membro interno ed uno esterno, in rappresentanza delle Associazioni di Volontariato e Tutela, individuati, al fine della conciliazione, dal presidente a partire da una particolare attenzione ad eventuali competenze professionali utili a superare il conflitto e alla provenienza territoriale della richiesta di riesame. Il collegio ristretto provvederà a relazionare alla CMC in composizione plenaria, alla quale resta in carico la funzione deliberativa.
4. il collegio ristretto, dopo aver sentito separatamente o congiuntamente le parti, tenta la conciliazione tra le stesse, proponendo una soluzione condivisa, per definire la controversia in quella sede, e la sottopone alle parti. Qualora le parti accolgano concordemente la proposta, questa viene inviata alla Commissione che la acquisisce per la chiusura del procedimento. In caso contrario il collegio ristretto dà atto del fallimento del tentativo di conciliazione e il caso viene rinviato alla commissione.
5. Le sedute, alle quali viene convocato l'autore del reclamo o gli incontri mediatici, hanno luogo presso la sede dell'ambito territoriale dell'URP che ha trattato il reclamo in prima istanza così come individuata al comma 9 dell'art.3 del presente regolamento, laddove ciò non sia possibile l'azienda gli riconosce il rimborso spese del viaggio o la possibilità di utilizzare strumenti di connessione telematica.

Art. 6

Decisione

1. La Commissione dopo aver provveduto con strumenti di tipo informativo-mediatici, 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.
2. La decisione della Commissione deve contenere l'indicazione se sia stata adottata all'unanimità o a maggioranza e, in quest'ultimo caso, i membri che hanno votato contro o si sono astenuti possono motivare espressamente il loro dissenso.
3. La decisione è validamente adottata con la presenza di 7 membri, purché sia presente il Presidente o suo sostituto e sia pari la rappresentanza di entrambe le componenti della commissione. Resta fermo quanto previsto all'art.3, comma 4 in caso di componenti non paritetiche. La decisione è sottoscritta dai partecipanti, al pari dei verbali delle riunioni della Commissione.
5. La Commissione invia al Direttore Generale le proprie decisioni per gli adempimenti di sua competenza
6. Il Direttore Generale - fatta salva l'autonomia della Commissione - può interloquire con la stessa; può comunque chiedere un eventuale riesame, totale o parziale, della decisione assunta per una sola volta.
7. La risposta da parte del Direttore Generale, con allegata copia della decisione della Commissione, è inviata ai soggetti interessati e all'eventuale patrocinatore del reclamo entro un tempo massimo di 10 giorni dall'acquisizione delle conclusioni della Commissione.
8. Il Direttore Generale informa la Commissione e le parti del procedimento in ordine ai provvedimenti adottati, in relazione alle conclusioni e alle proposte cui la Commissione è pervenuta.
9. Le decisioni riguardanti gli iscritti agli albi professionali, relative a questioni che attengono agli aspetti etici e deontologici sono trasmesse dal direttore generale anche agli ordini.

Art. 7

Trattamento dei dati - Obblighi di riservatezza

1. Tutti i componenti della Commissione sono tenuti al rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti in materia di tutela dei dati personali. In particolare:

- a) deve sempre essere usata la massima discrezione sui dati personali di cui il componente della Commissione, nell'esercizio delle sue funzioni, venga a conoscenza, curando attentamente la protezione dei dati medesimi. Anche le comunicazioni di dati personali di terzi tra membri della Commissione devono limitarsi a quanto necessario per l'espletamento delle relative mansioni. E' comunque vietata ogni comunicazione di dati all'esterno dell'Azienda;
- b) nel corso del ciclo necessario allo svolgimento delle operazioni di trattamento, gli atti e documenti cartacei affidati ai componenti della Commissione e contenenti dati sensibili dovranno esser controllati e custoditi dai medesimi in maniera idonea, tale da evitarne la possibile visione e conoscenza da parte di altre persone;
- c) tutti i documenti cartacei affidati ai componenti devono essere gestiti e conservati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle relative funzioni. Essi dovranno inoltre, al termine di ogni riunione della Commissione Mista Conciliativa, essere restituiti all'Azienda tramite la Segreteria della Commissione.

Art. 8

Conflitto d'interessi, astensione e ricusazione.

1. I componenti della Commissione devono astenersi dal prendere decisioni in seno alla stessa che possono coinvolgere interessi propri, ovvero dei loro parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o del convivente, oppure di persone con le quali abbiano rapporti di frequentazione abituale, e comunque si astengono in ogni altro caso in cui esistono gravi ragioni di opportunità.
2. In relazione a quanto sopra, il singolo componente comunica tempestivamente al Presidente o al suo Sostituto i motivi dell'astensione. Il Presidente è tenuto all'assunzione dei provvedimenti compresa la nomina del sostituto.
3. Per gli stessi motivi per i quali è richiesta l'astensione dei componenti della Commissione, quest'ultimi possono essere riconosciuti. In questo caso la Commissione decide sull'opportunità di sostituire il componente con il suo sostituto.

Disposizioni finali

Il presente regolamento è trasmesso alla Regione Toscana, Direzione Generale del Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà e al Difensore Civico Regionale.

Regolamento approvato dalla Commissione Mista Conciliativa nella seduta del 10 luglio 2024