

**REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLE MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO /
DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

Art. 1 – Finalità della Commissione Mista Conciliativa e presupposti per la sua attivazione

La Commissione Mista Conciliativa assolve la funzione di favorire la presenza e l'attività delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti all'interno dell'Azienda Sanitaria nello specifico obiettivo della tutela dell'utente.

La Commissione Mista Conciliativa svolge le seguenti funzioni:

- a) esamina le problematiche relative ai reclami riguardanti i servizi assicurati dall'Azienda presentati all'ASL per il tramite delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti;
- b) esamina i fatti oggetto di reclami riguardanti i servizi assicurati dall'Azienda per i quali l'Ufficio Relazioni con il Pubblico abbia ritenuto opportuno rimettere alla decisione della Commissione Mista Conciliativa;
- c) si esprime sul singolo caso e può esprimersi in senso generale, pure d'ufficio, anche per formulare proposte al Direttore Generale per il miglioramento dei servizi nell'interesse degli utenti.

Art. 2 – Composizione della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione è costituita da cinque componenti nominati dal Direttore Generale:

1. due rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti presenti sul territorio di competenza dell'ASL TO4;
2. un rappresentante esterno all'Azienda Sanitaria;
3. due rappresentanti interni all'Azienda Sanitaria.

Il Presidente e il Vice-Presidente della Commissione sono nominati dal Direttore Generale.

La Commissione dura in carica cinque anni.

Art. 3 – Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione è attivata dal Direttore Generale, con lettera predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e indirizzata al Presidente della Commissione stessa, alla quale è allegato il reclamo; qualora la Commissione sia attivata per il riesame di un reclamo, è anche allegata tutta la documentazione relativa all'istruttoria effettuata in prima istanza e la relativa risposta fornita al cittadino.
2. Il Presidente o, in sua assenza, il Vice-Presidente può richiedere eventuali integrazioni all'istruttoria già effettuata o, comunque, tutti gli elementi conoscitivi che ritenga necessari.
3. Il Presidente o, in sua assenza, il Vice-Presidente convoca la Commissione, di norma con almeno sette giorni lavorativi di preavviso. Se si è resa necessaria una fase istruttoria, la convocazione avviene una volta conclusa tale fase. La Commissione si riunisce validamente purché siano presenti almeno tre componenti, di cui uno deve essere il Presidente o il Vice-Presidente;
4. Se durante la prima riunione la questione risulta chiarita in tutti i suoi aspetti, la Commissione decide. Se invece è necessaria un'ulteriore istruttoria, la Commissione nella riunione successiva sente:
 4. l'autore della segnalazione ed eventualmente l'Associazione di Volontariato o di Tutela dei Diritti che lo assiste;
 5. i Direttori/Responsabili delle strutture operative aziendali interessate dal reclamo e/o gli autori dei comportamenti lamentati;

6. gli esperti i cui pareri sia ritenuto necessario acquisire.

Se necessario e possibile, la Commissione promuove un tentativo di conciliazione tra le parti. Il tentativo di conciliazione può essere esperito da uno o più componenti della Commissione.

5. La Commissione Mista Conciliativa decide, di norma, entro 60 (sessanta) giorni dalla data della lettera di attivazione della Commissione stessa. Le decisioni sono prese a maggioranza.

6. I componenti della Commissione sono tenuti al segreto sulle informazioni di cui siano venuti in possesso per ragioni d'ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi della normativa vigente.

7. Le decisioni della Commissione sono comunicate al Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria e, per conoscenza, al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dal Presidente della Commissione stessa o, in sua assenza, dal Vice-Presidente entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla loro adozione.

8. Le decisioni della Commissione diventano esecutive se fatte proprie dal Direttore Generale e sono comunicate dallo stesso, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai soggetti interessati (cittadino, associazione di volontariato/tutela dei diritti, direttori/responsabili delle strutture operative interessate dal reclamo, operatore interessato dal reclamo).

9. Se il Direttore Generale non condivide la decisione della Commissione, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di comunicazione ne può richiedere il riesame alla Commissione stessa, indicando i motivi del suo dissenso. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale entro 15 (quindici) giorni lavorativi.

10. Il Direttore Generale attiva le azioni e le procedure atte a rimuovere le manchevolezze segnalate dalla Commissione Mista Conciliativa nel suo pronunciamento. Qualora il Direttore Generale ritenga di non aderire alle decisioni della Commissione, deve comunicare al Presidente della Commissione Mista Conciliativa e ai soggetti ricorrenti i motivi della mancata adesione.