

SOMMARIO

ARTICOLO 1.....	2
SCOPO.....	2
ARTICOLO 2.....	2
AMBITO DI APPLICAZIONE E COMPETENZA.....	2
ARTICOLO 3.....	2
ORGANISMI DELLA CONCILIAZIONE	2
ARTICOLO 4.....	4
INCOMPATIBILITA'	4
ARTICOLO 5.....	4
AVVIO DEL PROCEDIMENTO.....	4
ARTICOLO 6.....	5
LE SESSIONI.....	5
ARTICOLO 7.....	6
ESITO DEL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE.....	6
ARTICOLO 8.....	6
RISERVATEZZA.....	6
ARTICOLO 9.....	7
TARIFFE.....	7

Gruppo di redazione:

U.O. Affari Generali e Legali. Dr. ssa. Raffella Giardiello, Dr.ssa Silvia Caroti

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	<i>Dr. ssa. Raffella Giardiello</i>	Direttore U.O. Affari Generali e Legali	28/11/2008	
VERIFICA	<i>Sig.ra Franca Fontani</i>	Ufficio Qualità	28/11/2008	
APPROVAZIONE	<i>Dr.ssa Beatrice Sassi</i>	Direttore Amministrativo	17/12/2008	

ARTICOLO 1 SCOPO

Il presente Regolamento disciplina il servizio di conciliazione previsto con deliberazione della Giunta Regionale Toscana n. 649 del 4 agosto 2008 e ha come scopo la ricerca di una risoluzione delle controversie in materia sanitaria, mediante una negoziazione tra l'utente e l'Azienda guidata da una terza persona imparziale, il conciliatore.

Ciò nell'ambito del Progetto Regionale *"Introduzione nel territorio della regione Toscana di modalità di risoluzione alternative a quella giurisdizionale per le controversie in materia di responsabilità sanitaria"* ed in esecuzione di quanto previsto dalla Delibera della G. R. T. n. 1019 del 27.12.2007.

ARTICOLO 2 AMBITO DI APPLICAZIONE E COMPETENZA

Il Servizio di conciliazione offre la possibilità di risolvere controversie che insorgano tra cittadini utenti e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi in materia di:

- errata terapia
- ritardata diagnosi
- manovre di intubazione
- smarrimenti di protesi
- cadute

Al termine del primo anno di attività, al servizio di conciliazione previsto dal presente regolamento potranno accedere inoltre i residenti entro il territorio della Azienda USL 10, qualunque sia la struttura privata o libero professionista con cui è sorta la controversia, e le strutture private e liberi professionisti che operano nel territorio della Azienda USL 10, qualunque sia la residenza del paziente con cui è sorta la controversia.

Il valore delle controversie oggetto del tentativo di conciliazione non potrà essere superiore ad € 50.000,00.

A tal fine le parti, al momento del deposito della domanda o dell'adesione al tentativo di conciliazione, dovranno dichiarare di accettare che il valore non superi il suddetto importo. Nella dichiarazione si darà atto che la stessa avrà valore solo ai fini del tentativo di conciliazione e non potrà avere efficacia impegnativa negli eventuali giudizi, arbitrali o dinanzi alla giustizia statale, che vengano instaurati in caso di fallimento del tentativo o di mancato adempimento a quanto previsto dal verbale di conciliazione.

Ove, per le controversie qui previste, venga introdotto dalla legge un tentativo obbligatorio o facoltativo di conciliazione, le disposizioni del presente Regolamento si applicheranno in quanto compatibili.

ARTICOLO 3 ORGANISMI DELLA CONCILIAZIONE

Sono organismi della conciliazione:

- L'Ufficio di Segreteria
- Il conciliatore

LA SEGRETERIA

La Segreteria amministra il servizio di conciliazione.

Coloro che operano presso la Segreteria devono essere in grado di fornire alle parti le informazioni necessarie in merito al funzionamento del servizio di conciliazione. Essi, in ogni caso, devono essere imparziali, e, nell'offrire le informazioni richieste, non dovranno entrare nel merito della controversia né svolgere attività di consulenza o di conciliazione.

La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di conciliazione.

La Segreteria verifica la disponibilità delle parti a partecipare all'incontro di conciliazione, l'insussistenza di motivi di incompatibilità nel conciliatore nominato, o l'eventuale accettazione del conciliatore che versi in condizioni di incompatibilità, secondo quanto previsto dal successivo art. 4); organizza l'incontro relativo e provvede a tutte le comunicazioni necessarie, che vengono effettuate utilizzando il mezzo ritenuto più idoneo, purché vi sia la conferma dell'avvenuta ricezione (posta A.R., fax o posta elettronica).

IL CONCILIATORE

Il conciliatore non ha la funzione di decidere la controversia, ma aiuta le parti a trovare un accordo che sia di reciproca soddisfazione.

All'avvio di ciascun tentativo di conciliazione, il conciliatore sarà individuato dalla Segreteria, secondo criteri di rotazione, nell'ambito dell'Albo dei conciliatori che verrà predisposto presso la Regione Toscana.

Fino all'istituzione dell'albo, l'A.O.U.C., previo apposito avviso, si avvarrà di comprovati esperti del settore, che dimostrino il possesso delle tecniche di conciliazione, acquisito in corsi di perfezionamento universitari o in ogni caso in corsi che rispondano ai requisiti di cui previsti dall'art. 4, comma 3, del D.M. 23 luglio 2004, n. 222, o che siano comunque iscritti agli albi dei conciliatori presso le Camere di Commercio o presso gli organismi di conciliazione ad esse equiparati.

Ove le caratteristiche della lite richiedano una particolare competenza medico-legale o di medicina specialistica o, in ogni caso, la presenza di un esperto della materia trattata, la Segreteria potrà nominare due conciliatori, che opereranno in co-conciliazione.

Solo in casi eccezionali, se la Segreteria o il conciliatore lo ritengano necessario, il conciliatore potrà farsi assistere da un medico legale o da un medico specialista o da un esperto della materia, in funzione di perito, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenere i costi del perito in solido tra loro e in eguale misura. I periti non devono trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità di cui all'art. 4).

Per i periti potranno essere attivati appositi albi presso gli ordini professionali.

Il conciliatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste dall'art. 4).

Il conciliatore o il perito non potrà svolgere neppure in seguito, in merito alla medesima controversia e con le stesse parti o tra una di esse e terzi, funzioni di consulenza o difesa in giudizio, né potrà svolgere funzioni di arbitro nella lite.

Le parti possono richiedere alla Segreteria, in base a giustificati motivi, la sostituzione del conciliatore.

In tali casi, la Segreteria provvede alla sostituzione del conciliatore, verificando la ragionevolezza dei motivi posti a base della richiesta.

ARTICOLO 4 INCOMPATIBILITA'

Il conciliatore non deve essere in rapporti di dipendenza o collaborazione, o avere rapporti professionali stabili o interessi e/o rapporti di natura economica con l'AOUC, o con compagnie assicurative della stessa, né può partecipare nei consigli di amministrazione di queste; non deve avere relazioni familiari, rapporti di dipendenza o collaborazione, rapporti professionali o interessi economici con l'utente, con i sanitari o le altre figure professionali coinvolti nella procedura; non deve essere in rapporto di dipendenza o avere rapporti professionali o interessi e/o rapporti di natura economica o partecipazione nei consigli di amministrazione con responsabili o dipendenti di aziende, enti o altro produttrici di farmaci, macchinari o altra strumentazione medica e sanitaria, coinvolti nella controversia; non deve avere collaborazioni stabili con l'Ordine dei Medici di Firenze.

Il conciliatore nominato dalla Segreteria dovrà sottoscrivere, all'atto della nomina, un'autocertificazione attestante l'assenza di conflitto di interessi nella controversia o dichiarare l'esistenza di qualsiasi ragione, anche non prevista dal comma precedente, che possa menomarne l'imparzialità.

Se ritengano, le parti potranno, di comune accordo, accettare la nomina di un conciliatore che versi in condizioni di incompatibilità, ove giudichino che possa svolgere l'incarico in modo imparziale.

L'eventuale accettazione dovrà avvenire prima dell'avvio del procedimento di conciliazione.

In caso contrario, la Segreteria procederà alla nomina di un altro conciliatore.

Le previsioni del presente articolo si applicano anche al perito previsto dal precedente art. 3.

ARTICOLO 5 AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Il procedimento di conciliazione, che può essere attivato tanto dall'utente quanto dall'A.O.U.C., dalla struttura privata o dal libero professionista, si avvia attraverso il deposito, presso la Segreteria del Servizio, di una domanda da redigersi sulla base di apposito modulo.

La domanda può essere presentata anche in carta semplice ma dovrà contenere:

- le generalità del richiedente
- la sintetica esposizione dei fatti
- le ragioni del contendere
- gli eventuali allegati
- il valore della controversia, con specifica indicazione che non superi € 50.000,00
- la dichiarazione di voler perseguire la soluzione bonaria
- l'indicazione del domicilio dove inoltrare le comunicazioni ed eventualmente numero di telefono, indirizzo e mail
- il consenso al trattamento dei propri dati personali, ai sensi e per gli effetti di cui al codice in materia di protezione di dati personali.

La Segreteria comunica, nel più breve tempo possibile, l'avvenuto deposito della domanda di conciliazione all'utente, alla struttura privata, al libero professionista o alla struttura (Dipartimento/SOD/U.O.) interessata, invitando ad aderire al tentativo di conciliazione entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di

tale comunicazione. L'adesione al tentativo di conciliazione dovrà pervenire attraverso il deposito/trasmisione tramite racc. AR, presso la Segreteria del Servizio, del modulo disponibile presso la Segreteria o di altra comunicazione idonea a rappresentare tale volontà .

Nell'aderire al tentativo di conciliazione, la struttura interessata, ove la controversia riguardi errata terapia, ritardata diagnosi o manovre di intubazione, previo apposito audit, depositerà presso la Segreteria relazione contenente gli esiti dello stesso assieme alla documentazione clinica del paziente entro il giorno prima della data fissata per l'incontro di conciliazione.

Se il tentativo di conciliazione ha ad oggetto controversie con strutture private o liberi professionisti, questi, nell'aderire al tentativo di conciliazione, depositeranno presso la Segreteria la documentazione clinica del paziente. In ogni caso, la documentazione dovrà comunque essere depositata entro il giorno prima della data fissata per l'incontro di conciliazione.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, salvo quanto le altre parti abbiano espressamente dichiarato essere riservato al solo conciliatore.

ARTICOLO 6 LE SESSIONI

La sessione di apertura si dovrà svolgere entro 20 giorni dal ricevimento dell'adesione al tentativo di conciliazione, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative del Servizio di Segreteria.

L'utente o il libero professionista deve partecipare alle sessioni personalmente; in casi eccezionali e motivati, potrà farsi sostituire da un rappresentante munito di procura speciale, col potere di transigere la controversia. Il rappresentante dovrà avere la piena conoscenza dei fatti.

Per la struttura (Dipartimento/SOD/U.O.) interessata, parteciperà alle sessioni un rappresentante munito degli appositi poteri, che abbia la piena conoscenza dei fatti. Ove la controversia riguardi errata terapia, ritardata diagnosi o manovre di intubazione, alle sessioni, su richiesta del paziente da presentare al momento della domanda o dell'adesione, dovrà partecipare anche il medico o l'infermiere cui venga ascritto il comportamento in questione. In nessun caso il medico o l'infermiere sottoscriveranno il verbale di cui al successivo art. 7.

Le parti potranno farsi assistere da difensori, da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia, assumendosi gli oneri derivanti da tale assistenza.

Le parti dovranno comunicare alla Segreteria, all'atto del deposito della domanda o dell'adesione al tentativo di conciliazione, i nominativi di coloro che saranno presenti alle sessioni.

Il conciliatore conduce le sessioni senza formalità di procedura, e potrà sentire le parti tanto congiuntamente quanto separatamente.

All'avvio del procedimento, il conciliatore dovrà avvertire le parti della possibilità che esse, ove non riescano a raggiungere un accordo all'esito del tentativo, avanzino congiuntamente la richiesta che il conciliatore formuli una proposta di accordo, con le conseguenze di cui all'art. 7.

Il tentativo di conciliazione si deve concludere entro trenta giorni dalla sessione di apertura.



ARTICOLO 7 ESITO DEL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

L'esito negativo o positivo del tentativo di conciliazione dovrà essere documentato nell'apposito verbale, redatto dal conciliatore in triplice copia e sottoscritto da questi e dalle parti. In caso di impossibilità o rifiuto di una parte di sottoscrivere il verbale, il conciliatore ne dà atto nel verbale.

In caso di esito positivo della conciliazione, i termini dell'accordo sono recepiti nel verbale.

Se all'esito del tentativo le parti non riescano a raggiungere un accordo, e purché ne facciano entrambe richiesta, il conciliatore potrà formulare una proposta di accordo rispetto alla quale ciascuna di esse, se la conciliazione non ha luogo, indicherà la propria definitiva posizione ovvero le condizioni alle quali è disposta a conciliare. Di tali posizioni il conciliatore dà atto nel verbale.

In caso di esito negativo, riguardo ad un accadimento avvenuto nell'ambito dell'AOUC, l'Azienda può invitare la parte a cercare una soluzione in via stragiudiziale, per il tramite dell'apposita struttura aziendale a ciò preposta. Di tale proposta deve esserne dato atto nel verbale e, se la parte accetta, la Segreteria provvederà a trasmettere la relativa verbalizzazione e tutta la documentazione alla struttura sopra menzionata.

Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

Il verbale di conciliazione non costituisce titolo esecutivo. Ove le parti vogliano attribuirvi efficacia esecutiva con riferimento agli obblighi di pagamento di somme di denaro eventualmente in esso contenuti, il verbale dovrà essere redatto nella forma della scrittura privata autenticata, ai sensi dell'art. 474 c.p.c., con oneri a carico della parte interessata all'attribuzione della suddetta efficacia.

ARTICOLO 8 RISERVATEZZA

Con l'eccezione di quanto previsto con riferimento al verbale di conciliazione, le dichiarazioni rese e i fatti appresi durante il procedimento di conciliazione sono riservati e non potranno essere registrati o verbalizzati.

Il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro si impegnano a non riferire a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione, tranne nelle ipotesi in cui ciò sia imposto da obblighi di legge o dall'autorità giudiziaria.

Le parti si impegnano a non utilizzare, nel corso di eventuali successivi giudizi promossi tra esse o con terzi in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni rese e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione. Le parti si impegnano inoltre a non chiamare il conciliatore, i funzionari della Segreteria e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.

Ai fini di cui ai commi precedenti, all'avvio del procedimento tutti i soggetti presenti all'incontro di conciliazione dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.



ARTICOLO 9 TARIFFE

Per le controversie tra cittadini utenti e A.O.U.C. la tariffa da corrispondere per il servizio di conciliazione è quantificata in base al valore indicato nella domanda di attivazione della conciliazione, o nella dichiarazione di adesione al tentativo, nella misura indicata nella seguente tabella:

Valore della Controversia Tariffe € (comprehensive di IVA ed oneri accessori)

Fino a € 250 € 16

Da € 250,01 a € 2.500 € 41

Da € 2.500,01 a € 5.000 € 51

Da € 5.000,01 a € 15.500 € 100

Da € 15.500,01 a € 25.000 € 200

Da € 25.000,01 a € 50.000,00 € 400

Per le controversie tra cittadini utenti, strutture private e liberi professionisti, le tariffe di accesso a servizio di conciliazione verranno definite in accordo con gli ordini professionali interessati.

L'importo previsto per l'accesso al servizio di conciliazione dovrà essere corrisposto da entrambe le parti alla Segreteria, entro il giorno precedente a quello in cui si svolgerà la sessione di apertura del procedimento. In caso di mancato pagamento dell'importo, il procedimento di conciliazione non potrà essere avviato fino all'avvenuto versamento.

Le tariffe di accesso e gli altri oneri previsti dal presente regolamento graveranno in parti uguali sul cittadino e sull'Azienda o sul libero professionista o la struttura privata.